

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

**AUDITORIA
LA PAZ – BOLIVIA**



TRABAJO DIRIGIDO

***“AUDITORIA DE CONCILIACION DE ESTADOS DE CUENTA
DE TASA DE REGULACION, USO DE FRECUENCIA Y
RECAUDACIONES”***

ELABORADO POR: LOYDA MARTINEZ PINTO

TUTOR : LIC. LUÍS FERNANDO PEREZ

GESTIÓN 2010

RESUMEN

La función principal desarrollada en la Superintendencia de Telecomunicaciones fue la de realizar la actualización de Estados de Cuenta por Uso de Frecuencia, Derecho de Asignación y Tasa de Regulación, para su posterior intimación de los operadores que se encuentran con deudas pendientes.

El presente trabajo contiene el desarrollo de las siguientes actividades:

- Revisión de obligaciones pendientes de operadores.
- Apertura de files, los cuales contienen informe de la D.R.T., devengados de DUF (Derecho de Uso de Frecuencia), datos del SINADI, e información por LOTUS.
- Revisión de los Estados de Cuenta por Derecho de Asignación de Frecuencia al 2006.
- Revisión de los Estados de Cuenta por Derecho de Uso de Frecuencia al 2006.
- Revisión de los Estados de Cuenta por Tasa de Regulación al 2006.
- Verificación de formulas de los reportes generales de los Estados de Cuenta por Derecho de Asignación de Frecuencia al 2006.
- Verificación de formulas de los reportes generales de los Estados de Cuenta por Derecho de Uso de Frecuencia al 2006.
- Verificación de formulas de los reportes generales de los Estados de Cuenta por Tasa de Regulación al 2006.
- Apertura de la gestión 2007 en los Estados de Cuenta “tasa de Regulación al 2006 ”

DEDICATORIA

A mi madre, María Elena, quien es la persona mas maravillosa; a mi hermana Milicen, que es como mi segunda madre, a mi sobrina Saleth, que nos alegra la vida, a mi esposo Mario, a quien amo con todo mi corazón, a mi amigo José Tito, por colaborarme en este trabajo...GRACIAS POR TODO CON TODO MI AMOR Y CARIÑO...

Loyda

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1.	CONCEPTOS GENERALES	1
1.1.	MARCO INSTITUCIONAL	1
1.1.1	ANTECEDENTES DEL MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO	1
1.1.2	ASPECTO LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	5
1.1.3	MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	7
1.1.4	OBJETIVOS DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO	7
1.1.5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO.....	8
1.2	OBJETIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES.....	8
1.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	9
1.3.1	OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	9

CAPITULO II

2	MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1	MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	11
2.2	AUDITORIA	11
2.3	AUDITORIA FINANCIERA.....	12
2.3.1	LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	12
2.3.2	LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ASPECTOS FINANCIEROS.....	12
2.4	AUDITORIA OPERATIVA.....	13
2.5	AUDITORIA INTERNA.....	14
2.6	AUDITORIA ESPECIAL.....	14
2.7	AUDITORIA DE CONFIABILIDAD.....	14

2.7.1	AUDITORIA DE CONCILIACIÓN DE ESTADOS DE CUENTA DE LA TASA DE REGULACIÓN, USO DE FRECUENCIA, DE RECAUDACIONES EL PRESUPUESTO.....	15
2.8	EL PRESUPUESTO.....	15
2.8.1	CONSIDERACIONES AL PRESUPUESTO.....	15
2.9	ESTADO DE CUENTA.....	16
2.9.1	COMPOSICIÓN DEL ESTADO DE CUENTA.....	16
2.10	CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	17
2.10.1	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	17
2.10.2	CONTROL INTERNO CONTABLE.....	18
2.11	LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO.....	18
2.12	ENFOQUE CONTEMPORANEO DEL CONTROL INTERNO.....	19
2.13	EL CONTROL INTERNO CONTEMPORANEO.....	24
2.14	MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	27
2.14.1	LEY 1178 Y SUS REGLAMENTOS.....	27
2.14.2	RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA.....	28
2.15	NORMAS DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL.....	29
CAPITULO III		
3	PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
3.1	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
3.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
3.3	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
3.4	JUSTIFICACION TEORICA	32
3.5	JUSTIFICACION METODOLOGICA	33
3.6	OBJETIVOS.....	33
3.6.1	OBJETIVO GENERAL.....	33
3.6.2	OBJETIVO ESPECIFICO.....	33
CAPITULO IV		
4	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	35
4.1	ASPECTOS METODOLOGICOS.....	35
4.2	TIPOS DE ESTUDIO	35

4.3	METODO DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.3	FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
CAPITULO V		
5	DESARROLLO DEL TRABAJO.....	40
5.1	DESARROLLO DEL TRABAJO.....	40
5.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL ESTADO DE CUENTA.....	40
CAPITULO VI		
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
6.1	CONCLUSIONES.....	44
6.2	RECOMENDACIONES.....	44
	BIBLIOGRAFIA	46
	ANEXOS	48

**AUDITORIA DE CONCILIACION DE ESTADOS DE CUENTA DE TASA DE
REGULACION, USO DE FRECUENCIA Y RECAUDACIONES
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO**

INTRODUCCION

Este trabajo dirigido en la Superintendencia de Telecomunicaciones, muestra el control que debe realizarse en la Unidad de Finanzas a través de una **Auditoria de Estados de Cuenta por Tasa de Regulación, Uso de Frecuencia y Recaudaciones** que se realiza de forma diaria a favor de los operadores, de acuerdo a las normas y reglamentos de la Ley de Telecomunicaciones Decreto Supremo No 1632, lo cual me motivo a realizar este control en dicha Unidad, misma que por sus características tendrá un análisis solamente de coyuntura.

La necesidad de información de forma oportuna actualizada nos permitirá elaborar un diagnostico para futuras estrategias, las informaciones que se deben procesar son los Estados de Cuenta, en su análisis deben ser basados en la eficiencia y eficacia, midiendo las variables cuantitativas y cualitativas.

Pretender actualizar los Estados de Cuenta conlleva a asumir políticas que permitan el cambio a corto, mediano y largo plazo para beneficio de los operadores; la investigación no solo se limita al estudio de costos, presupuestos e inversiones, este valor agregado permitirá disponer de ciertos métodos, procedimientos y modelos de conocimientos fundamentales y prácticamente identificados para el mejoramiento del servicio que pretende la Superintendencia de Telecomunicaciones.

En este contexto, se ha elaborado el presente trabajo dirigido que se debe ajustar a normas de acuerdo a la Ley 1178 y la Resolución Suprema No. 216784 de apoyo en los métodos de investigación científica.

CAPITULO I

CONCEPTOS GENERALES

1.1. **MARCO INSTITUCIONAL**

- EL MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO.
- VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN.
- VICEMINISTERIO DE INVERSIÓN PÚBLICA Y FINANCIAMIENTO EXTERNO.
- VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y AMBIENTAL.
- VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PLURIANUAL.
- VICEMINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA.

1.1.1. **ANTECEDENTES DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO**

El Ministerio de Planificación del Desarrollo, antes Ministerio de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, constituida por la Ley de Organización del Poder Ejecutivo (LOPE) N° 3351 de febrero de 2006, tiene la misión de proyectar los lineamientos de las políticas gubernamentales que orienten a construir una sociedad y un Estado en el que los bolivianos y bolivianas “vivamos bien”.

Este Ministerio fue creado con la siguiente estructura:

- **VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN**

Tiene la función de planificar el desarrollo integral del país, contribuye en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo (PND) con la participación colectiva de todos los sectores como el de los campesinos, microempresarios, pequeños productores, incluyendo al sector privado.

En la actualidad este viceministerio está consensuando el PND en todo el país en coordinación con otros ministerios, prefecturas, municipios,

microempresas y otros sectores para que el país pueda lograr impactos esperados en empleos, crecimiento y redistribución de ingresos.

- **VICEMINISTERIO DE INVERSIÓN PÚBLICA Y FINANCIAMIENTO EXTERNO**

El VIPFE plantea políticas y estrategias de inversión pública y financiamiento para el desarrollo nacional, a través del Sistema Nacional de Inversión Pública que establece mecanismos, procedimientos e instrumentos mediante los cuales se destinan y comprometen recursos públicos a los municipios y prefecturas para la ejecución y/o implementación de proyectos de desarrollo, sean estos de carácter social, de apoyo a la producción, infraestructura, etc. El financiamiento de los proyectos de inversión pública proviene de fuentes internas externas.

Al presente la atención prioritaria es la ejecución e implementación de proyectos correspondientes a los sectores de salud, educación, saneamiento básico, infraestructura vial, agropecuaria, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo.

- **VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y AMBIENTAL**

Formula políticas para el uso sostenible de los recursos naturales renovables y no renovables, biodiversidad y conservación del medio ambiente, las articula con los procesos productivos y el desarrollo social y tecnológico.

Formula políticas para el uso sostenible de la tierra.

Coordina políticas y normas reglamentarias para el manejo de recursos forestales.

- **VICEMINISTERIO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PLURIANUAL**

Establece políticas nacionales para la formulación presupuestaria plurianual, ejecución y cierre de gestión presupuestaria de todas las entidades del sector público, instituciones públicas desconcentradas, descentralizadas, autárquicas y empresas públicas que perciban recursos del Tesoro General de la Nación, sobre la base de estrategias del desarrollo y en coordinación con otros ministerios.

- **VICEMINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

El Viceministerio de Ciencia y Tecnología, es responsable de la planificación y apoyo al desarrollo de las actividades de ciencia, tecnología e innovación del país.

Realiza acciones consignadas en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, particularmente en el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología:

- Conformación del Sistema Boliviano de innovación que tiene por finalidad resolver los problemas tecnológicos de la industria.
- Esquema Global del Instituto Boliviano de la investigación de la Biodiversidad.
- Diseño del Instituto Nacional del cuero y Textiles.
- Desarrollo del Plan Bolivia Digital, con seis componentes:
Telecentros en alcaldías municipios y prefecturas; Sistema Nacional de Información Científica y Tecnológica; Congreso Digital; Gobierno Electrónico; Elaboración de software y proyectos especiales donde participa la sociedad civil y el Estado.
- Formulación de la ley de Protección del Conocimiento Indígena.
- Programa Coca.

Entre las atribuciones del Ministerio de Planificación del Desarrollo figuran las siguientes:

- Planificar y coordinar el desarrollo integral del país, mediante la elaboración, coordinación y seguimiento de la estrategia nacional del desarrollo económico, social y cultural en relación con los ministerios correspondientes.
- Definir políticas para fortalecer la presencia del Estado como actor productivo y financiero para la redistribución de la riqueza económica.
- Desarrollar políticas de planificación y ordenamiento territorial y medio ambiente.
- Formular y coordinar las políticas y estrategias de desarrollo productivo y social.
- Ejercer las facultades de órgano rector de los Sistemas Nacionales de Planificación, Inversión Pública y Financiamiento.
- Elaborar políticas presupuestarias sobre la base de las estrategias del desarrollo nacional en coordinación con los demás ministerios y otras entidades.
- Plantear políticas y estrategias de inversión pública y financiamiento para el desarrollo nacional.
- Realizar el seguimiento de los Sistemas Nacionales de Inversión Pública de Planificación y Financiamiento.
- Articular los Planes de Desarrollo Municipal (PDM) y Planes Departamentales de Desarrollo Económico y Social (PDDES) con la Estrategia Nacional de Desarrollo Económico y Social.
- Plantear y desarrollar políticas de ciencia y tecnología.
- Gestionar convenios de financiamiento externo, de Cooperación Económica y Financiera Internacional.

1.1.2. ASPECTO LEGAL DE LA INSTITUCION**Ley Ministerio de Planificación del Desarrollo**

LEY MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO	DE FECHA	DESCRIPCIÓN
3351	21/02/2006	Ley de Organización del Poder Ejecutivo
1178	20/07/1990	Ley de Sistema de Administración y Control Gubernamental y sus decretos: <ul style="list-style-type: none"> • D.S. 23215 de 22/07/1992 Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República. • D.S. 23318-A 03/11/1992 Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
2042	21/12/1999	Administración Presupuestaria de 21/12/99.
2137	23/10/2000	Modificaciones a la Ley 2042 de 21/12/99 de Administración Presupuestaria.

No.	De Fecha	Descripción
3351	21/02/2006	Ley de Organización del Poder Ejecutivo
1178	20/07/990	Ley de Sistema de Administración y Control Gubernamental y sus decretos: <ul style="list-style-type: none"> • D.S. 23215 de 22/07/1992 Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República. • D.S. 23318-A 03/11/1992 Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.

Decretos del Ministerio del Planificación del Desarrollo

Decreto Supremo No.	De Fecha	Descripción
28631	08/03/2006	“Reglamentación a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo No. 3351”.
28750	20/06/2006	Reglamentar la aplicación de las Leyes N° 3302 y N° 3391, que aprueban el Presupuesto General de la Nación 2006 y la modificaciones emergentes de la aplicación de la Ley N° 3351 de 21/02/2006.
28609	26/01/2006	Establece la remuneración máxima en el Poder Ejecutivo.

1.1.3. MISIÓN Y VISION INSTITUCIONAL

1.1.3.1. MISIÓN

El Ministerio de Planificación del Desarrollo es la máxima instancia del gobierno responsable de generar las políticas necesarias y su articulación, de manera que el Estado tenga como rol fundamental el lograr una Bolivia Digna, Soberana Productiva para vivir bien.

1.1.3.2. VISIÓN

El Ministerio de Planificación del Desarrollo es el responsable de planificar y coordinar el desarrollo integral del país, mediante la elaboración, coordinación y seguimiento de la estrategia nacional del desarrollo económico, social y cultural en relación con los otros Ministerios, entidades públicas departamentales y locales y las organizaciones sociales representativas de la sociedad civil.

1.1.4. OBJETIVO DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO

Planificar el desarrollo integral del país, mediante la elaboración, coordinación y seguimiento de la estrategia nacional del desarrollo económico, social y cultural, en relación con los Ministerios correspondientes, plasmando en el Plan Nacional de Desarrollo.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MINISTERIO DE PLANIFICACION DEL DESARROLLO

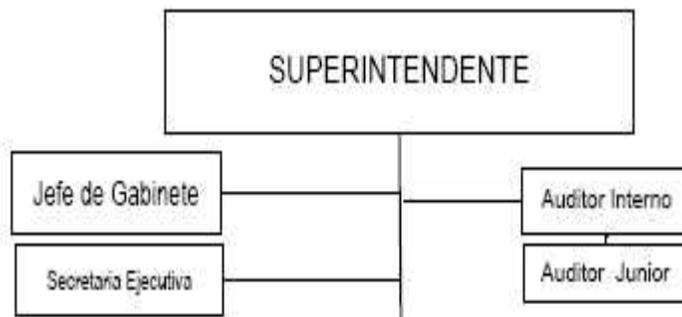
Consta de:

- Nivel Normativo y Ejecutivo.
- Apoyo Funcional.
- Nivel Planificación y Coordinación.
- Nivel Operativo.
- Sociedades de Economía Mixta.
- Instituciones Públicas Desconcentradas.
- Instituciones Descentralizadas.

1.2. OBJETIVOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

- Regular, controlar y supervisar todos los servicios y actividades de telecomunicaciones en el país.
- Informar y orientar a la ciudadanía de los servicios que brinda la Superintendencia de Telecomunicaciones.
- Suscribir contratos de concesión y enmendarlos dentro del marco de la ley.
- Controlar y coordinar el uso del espectro electromagnético y controlar los equipos a través de los cuales se emiten las ondas electromagnéticas.
- Establecer el estándar técnico necesario para operar y mejorar los servicios de telecomunicaciones.
- Requerir la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones a las personas individuales y colectivas que provean servicios de telecomunicaciones.
- Elaborar y mantener los planes técnicos fundamentales definitivos por la Unión Internacional de telecomunicaciones.
- Administrar los recursos asignados en su presupuesto.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA



1.3.1. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

El objetivo de la Auditoría interna consiste en apoyar a los miembros de la institución en el desempeño de sus actividades. Para ello Auditoría Interna les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Auditoría Interna apoya, al Superintendente, Intendentes, Directores y a las Jefaturas existentes en la SITTEL¹.

¹ Superintendencia De Telecomunicaciones

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

El resumen de devengados emitidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) y pagos generados por los distintos operadores que integran los servicios de telecomunicaciones, tanto básicos como no básicos, son reflejados en los estados de cuenta, y es que a través de esta herramienta que la unidad de finanzas, controla las recaudaciones (ingresos), pagadas en efectivo o pendientes de cobro.

Estas recaudaciones son por los conceptos de Derecho de Asignación de Frecuencia (DAF), Derecho de Uso de Frecuencia (DUF) y Tasa de Regulación (TR).

Estos pagos son registrados en una base de datos denominado extracto digitalizado, donde se insertan todos los pagos realizados por el operador a través de la banca. Son clasificados por fecha de pago, por tipo de operador, por concepto, por importe y por banco.

2.2. AUDITORIA

La auditoria es aplicada por los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

Realizan un examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas, realizado por los profesionales independientes, con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y elaborar un informe que contenga observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen.

2.3. AUDITORIA FINANCIERA

SITTEL cuenta con una revisión periódica formal de las cuentas y registros financieros, generalmente hecha con el objeto de verificar la situación financiera.

Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la SITTEL, para determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras.

La auditoria financiera es un examen sistemático y objetivo de la evidencia, la cual cumple con este objetivo la Superintendencia de telecomunicaciones, que incluye:

2.3.1. LA AUDITORIA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Cumplen con el objetivo de emitir una opinión respecto a si los estados financieros de la institución auditada presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación patrimonial y financiera de la institución, los resultados de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, de conformidad con los principios y normas dictados por el Órgano Rector del Sistema de Contabilidad Integrada o con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

2.3.2. LA AUDITORIA DE ASPECTOS FINANCIEROS

Cuyos principios incluyen determinar si:

- ✓ La información financiera se encuentra presentada de acuerdo con los criterios establecidos o declarados expresamente.
- ✓ La institución es auditada cumpliendo con los requisitos financieros específicos
- ✓ El control interno relacionado con la presentación de informes financieros y/o salvaguarda de activos, ha sido diseñado e implantado para lograr los objetivos.

2.4. AUDITORIA OPERATIVA

Se realiza la valoración independiente de todas las operaciones de la institución, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

El objetivo de la auditoria operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

El objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La auditoria operativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoria es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

La auditoria operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.

La auditoria operativa las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio. Determinar la razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa.

Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado.

2.5. AUDITORIA INTERNA

Responsable del control interno posterior de todas las operaciones ejecutadas por la superintendencia, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1178.

La auditoria interna, ayuda a los miembros de la institución y en particular al Superintendente (MAE) a descargar efectivamente sus responsabilidades financieras y/o administrativa, y alcanzar sus objetivos y sus metas, para este fin la auditoria interna les provee de análisis, evaluaciones, comentarios y recomendaciones e información pertinentes a las operaciones examinadas, tendientes a lograr una administración prudente y de control directo de los recursos y su utilización de manera eficiente, efectiva y económica destinados solamente para programar, actividades autorizadas.

2.6. AUDITORIA ESPECIAL

Realiza la revisión que se lleva a cabo con una finalidad distinta a la de dictaminar los estados financieros de fin de ejercicio. En una auditoria de este tipo, puede ser necesario comprobar detalladamente las operaciones o bien puede ser suficiente llevar a cabo pruebas selectivas de ciertas partes de la contabilidad. Generalmente este tipo de auditoria implica el examen y comprobación particular de alguna cuenta o cuentas.

2.7. AUDITORIA DE CONFIABILIDAD

De acuerdo al informe sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros, por la Contraloría General de la Nación, debe ser emitido por el auditor interno de la institución pública auditada. En dicho informe el auditor opina sobre la confiabilidad de la información que surge de los registros y estados financieros,

incluyendo a los estados de ejecución presupuestaria y sus registros correspondientes.

2.7.1. AUDITORIA DE CONCILIACION DE ESTADOS DE CUENTA DE LA TASA DE REGULACION, USO DE FRECUENCIA, RECAUDACIONES

La siguiente auditoria será explicada con uno de los operadores que cuenta con los servicios de la SITTEL en el país.

2.8. EL PRESUPUESTO.

El presupuesto de la Superintendencia de Telecomunicaciones es el siguiente:

ITEM	USD	%	AREA
SUELDOS DE CONSULTORES	40106.36	40.26	PERSONAL
SERVICIOS CONTRACTUALES (EMPRESAS Y SERVICIOS)	11223.26	47.89	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA
MATERIAL DE PROMOCION E INFORMACION	10985.63	47.89	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA
GASTOS VARIOS (COMPRAS MENORES, FOTOCOPIAS, PUBLICACIONES EN PRENSA)	5360.69	47.89	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

ITEM	USD	%	ÁREA
EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO	4849.28	9.79	FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DEL PROYECTO
INSUMOS (MATERIAL DE TRABAJO)	4529.09	9.79	FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DEL PROYECTO
MANTENIMIENTO Y RENTA DE EQUIPOS	372.24	9.79	FUNCIONAMIENTO OPERATIVO DEL PROYECTO
COSTOS DE ADMINISTRACION	2058.89	2.07	COMISION PNUD

2.8.1. CONSIDERACIONES AL PRESUPUESTO:

- El aporte de SITTEL = USD 100 K fue registrado por PNUD a un diferente tipo de cambio por lo que efectivamente para el proyecto = USD 99.620.-
- Del aporte del PNUD de USD 100 K al proyecto se desembolsó un monto de USD. 64.200.-, dejando el saldo para una etapa de implementación de proyectos.
- El 2007, ante la necesidad de terminar de cubrir los gastos administrativos, el PNUD da USD 5K adicionales de fondos TRAC (propios).

2.9. ESTADO DE CUENTA

El estado de cuenta es la verificación y resumen, de los distintos créditos que tiene un Operador por conceptos de: Derecho de Asignación de Frecuencia (DAF), Derecho de Uso de Frecuencia (DUF) y Tasa de Regulación (TR).

2.9.1. COMPOSICIÓN DEL ESTADO DE CUENTA

Según la ley de telecomunicaciones D.S. 25950 las reglas de aplicación de un estado de cuenta son:

TARIFAS Y TASAS:

- I. Los precios y tarifas de los servicios de telecomunicaciones serán establecidas libremente.
- II. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia regulará:
 - a) Los servicios prestado por proveedores de servicios que tengan posición dominante, a través de toques de precios utilizando la metodología a ser establecida por el reglamento
 - b) Los cargos de interconexión y los precios de los elementos

2.10. CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO

2.10.1. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

El control interno administrativo no esta limitado al plan de la institución y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas.

2.10.2. CONTROL INTERNO CONTABLE

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) 1-Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- b) 2- Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los Estados de Cuenta.
- c) 3- Los activos registrados son comparados con las existencias.

2.11. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

Ningún sistema de control interno puede garantizar sus cumplimientos de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- **Costo Beneficio**

El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.

Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.

- **El Factor de Error Humano**

Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Posible fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

2.12. ENFOQUE CONTEMPORÁNEO DEL CONTROL INTERNO

En el enfoque contemporáneo, existe consenso en que el proceso de control interno de una organización, en un sentido amplio, ha de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los siguientes macro objetivos:

- a) Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- b) Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.
- c) Confiabilidad de la información.
- d) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.

Para la Superintendencia de Telecomunicaciones, unificar los objetivos 1 y 2, son los ideales pero parece preferible especificarlos, para destacar el ámbito de referencia del segundo, más aún teniendo en cuenta que las cuatro categorías de objetivos se refuerzan mutuamente.

Es importante reiterar que el nuevo contenido del control interno rebasa la comprobación física y otras medidas similares, propias de su versión tradicional.

Podría bastar la observación de que pasa a primeros planos el autocontrol y que la supervisión continua, la que deben llevar a cabo los directivos por razones de su cargo, es una de las principales actividades de control interno, a la que se unen las que realiza el personal en su puesto de trabajo, el monitoreo del entorno, contextual y transaccional, la organización del trabajo, la gestión por competencias y otras acciones de similar calibre, donde participa todo el colectivo laboral y que apuntan a los cuatro grandes objetivos arriba enunciados.

ENFOQUE CONTEMPORÁNEO DEL CONTROL INTERNO

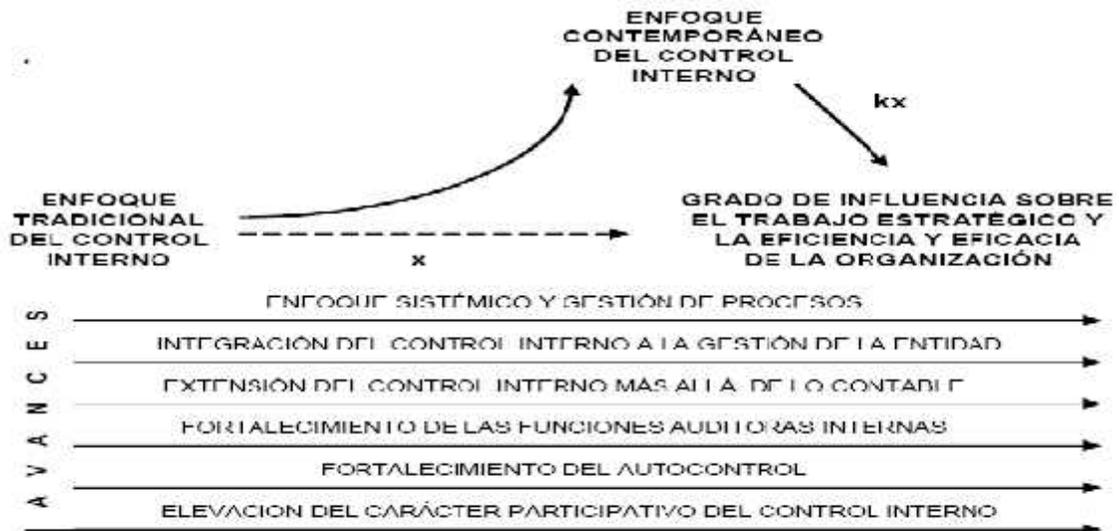


Fig. 1

El diagrama de la Fig. N° 1 Nos ayuda a resumir elementos claves del tránsito hacia la actual visión del control interno y de su efecto multiplicador sobre la eficiencia y eficacia de la institución.

Paralelamente a la profundización en la función de control interno, continuaron evolucionando los modelos de gestión estratégica y la necesidad de fortalecer la ejecución y control consecuente de los trazados elaborados.

En la literatura especializada es usual que se señale que estudios y encuestas a nivel internacional han venido arrojando, desde hace años, que solo una parte, no grande, de las estrategias bien formuladas se aplicaban con éxito y que, por consiguiente, el principal problema no es tanto la calidad de la estrategia, como las deficiencias en su aplicación, quedando evidente que la capacidad de ejecutar una estrategia es tan importante como la calidad de la estrategia en sí. Esta situación

se ha agudizado aún más en los años recientes y la tendencia es a que siga ampliándose la brecha.

En esta contingencia inciden varias variables, objetivas y subjetivas, endógenas y exógenas a la organización, pero una de primer orden es que se está produciendo un tránsito hacia la economía del conocimiento y junto a ello va disminuyendo el peso de los activos tangibles de la entidad, mientras se multiplican los intangibles, como la aceleración de la investigación-desarrollo, la afinación de procesos operacionales, la consolidación de relaciones con clientes y proveedores, el peso de la madurez y competencias laborales, la disponibilidad y uso de bases de datos y tecnología de la información, en general. Todo esto acarrea mayor complejidad para la formulación de la estrategia acertada y mayor incertidumbre para la etapa de su aplicación, de ahí que constantemente se busque un balance entre las estrategias deliberadas y emergentes.

Estas transformaciones implican la necesidad creciente de ajustar un sistema de gestión que eleve la calidad del trazado estratégico y la efectividad en la ejecución de la estrategia formulada, o sea, que resuelva la implicación representada en la Fig. N° 2:

ESTRATEGIA FORMULADA



Fig. 2

El diseño de un apropiado sistema de gestión estratégica ha de apoyarse en un adecuado subsistema de medición y retroalimentación del avance, efectos y ajustes en la aplicación de la estrategia.

Ante este reto se decanta el Cuadro de Mando Integral (CMI) como el modelo capaz de proporcionar ese objetivo y además cubrir otras importantes facetas del deseado sistema de gestión, como son la comunicación de la estrategia en todos los ámbitos de la organización, la facilitación del indispensable vínculo y alineación interna con la estrategia trazada, y la retroalimentación oportuna, que da soporte básico al enfoque de formulación y aplicación de la estrategia como un proceso continuo.

La explicación precedente deja clara la utilidad del doble rol admisible por el Cuadro de Mando Integral (CMI), como modelo de control y como modelo de gestión estratégica, llevando consigo un adecuado balance entre ambas cualidades, ajustable según lo demanden las intenciones y características de la organización y los requerimientos de su contexto, todo ello en función de incrementar la eficiencia y eficacia de la entidad. En la Fig. N° 3 se ilustra esta posibilidad y su efecto.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

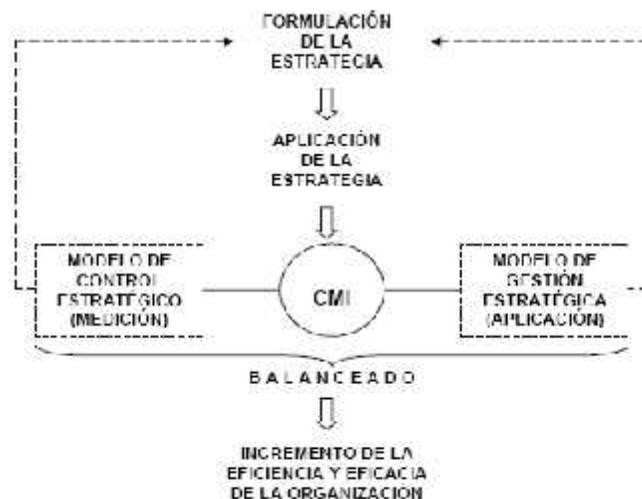


Fig. 3

Como se ha podido constatar, el Sistema de Control Interno y el Modelo CMI convergen y se complementan en el propósito trascendente de inducir una elevación progresiva y sostenible de la eficiencia y eficacia, estratégica y operacional, de la entidad.

La adopción del Modelo CMI tiene implicaciones metodológicas sobre el proceso de formulación y despliegue de la estrategia y, a su vez, el nuevo enfoque del control interno ha de estar presente en la construcción y ejecución del sistema de objetivos de la entidad, y recíprocamente. Se trata, por tanto, de tener en cuenta que la suscripción de esta línea de trabajo conjunto hacia mayor eficiencia y eficacia de la organización, lleva aparejado condicionamientos mutuos en la instrumentación utilizada, que pasan a formar parte de la dialéctica consustancial a la etapa de análisis, diseño o rediseño y aplicación del sistema de control interno, del modelo CMI, y de la formulación estratégica. Esta interdependencia se refleja en la Fig. N° 4 que se expone a continuación.

INTERDEPENDENCIA DEL MODELO CMI

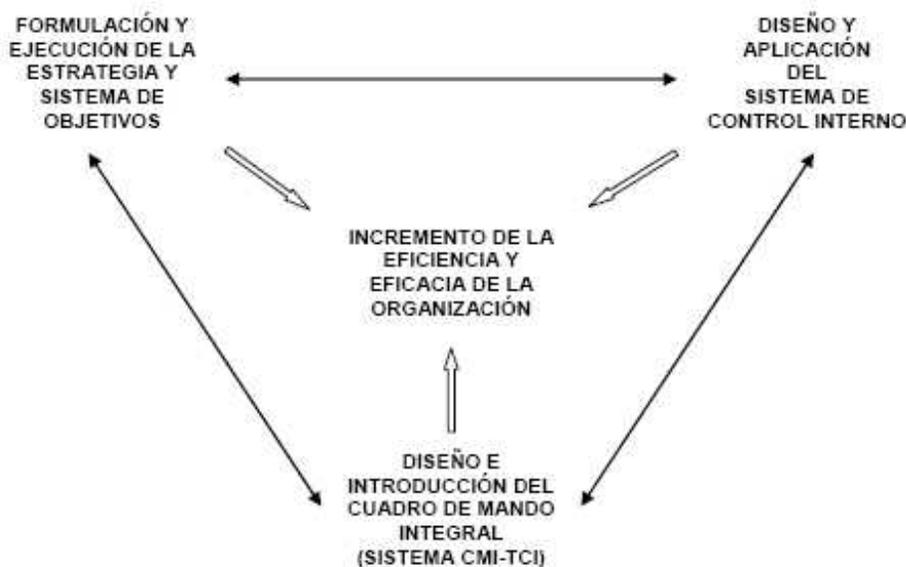


Fig. 4

A los efectos de ganar claridad respecto al contenido del Modelo Cuadro de Mando Integral (CMI) es conveniente utilizar la sigla TCI para hacer referencia a los Tableros de Control Interno que pueden adoptarse como un subsistema del CMI y entonces emplear la denominación: Sistema CMI-TCI, como se muestra en la Fig. N° 4, para explicitar que la entidad gestiona su desempeño estratégico mediante el Modelo CMI y apoyándose en un subsistema de TCI.

De esta manera, y según los razonamientos antes expuestos, puede admitirse que el Sistema CMI-TCI, en su doble lectura, como medio de gestión estratégica y como herramienta de control, es un instrumento apropiado para acoplarse y potenciar la efectividad en la aplicación del enfoque contemporáneo del control interno, multiplicando las posibilidades de alcanzar el objetivo clave de elevar consistentemente la eficiencia y eficacia de la organización.

2.13. EL CONTROL INTERNO CONTEMPORÁNEO (CIC)

Continuamente se agregan criterios favorables a considerar el control interno como una importante zona de apalancamiento para potenciar la gestión integral de una organización, fortaleciendo su capacidad para ejecutar el trazado estratégico y cumplir sus objetivos. Simultáneamente crece la necesidad de difundir el significado contemporáneo del control interno (CIC).

En el epígrafe anterior se expuso el consenso existente de que el proceso de control interno de una entidad, en un sentido amplio, ha de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de cuatro macro objetivos:

- 1) Eficiencia y eficacia de las operaciones
- 2) Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.
- 3) Confiabilidad de la información.
- 4) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas.

La admisión de seguridad razonable, no absoluta, es el reconocimiento de que si bien el control interno puede ayudar a evitar peligros y pérdidas, a neutralizar riesgos y también a reforzar las posibilidades de alcanzar los objetivos de la entidad, debe tenerse presente que en esto tiene sus limitaciones, aún cuando el sistema esté bien diseñado. Las causas pueden ser varias pero, en general, son atribuibles a errores humanos o técnicos, de interpretación u operación, inesperados comportamientos en el entorno, colusión entre implicados, y consideraciones sobre el costo excesivo de un control supuestamente exhaustivo.

CONTROL INTERNO CONTEMPORANEO



Fig. 5

Teniendo en cuenta estas premisas, el diseño y aplicación de un sistema de control interno, según la concepción prevaleciente en la actualidad, ha de constar de los siguientes cinco componentes intervencionales, como se ilustra en la Fig. N° 6, formando un sistema.

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.
- e) Supervisión o Monitoreo.

Es muy importante la congruencia sinérgica de la estructura y los métodos y estilos de dirección con la interacción de los cinco componentes, todo ello asentado sobre una consecuente aplicación del enfoque de procesos y un sentimiento de involucración por parte de todos los miembros de la entidad.

El control interno es un sistema, cuyos actores principales son todas las subdivisiones estructurales, los gestores de procesos y los trabajadores de la organización, y cuyos cinco componentes claves, arriba enunciados, están enrutados hacia el cumplimiento de los cuatro macro objetivos de la organización, como se refleja en la Fig. N° 6, de ahí la relevancia de comprender profundamente el contenido y rol de cada uno de los cinco componentes y el impacto positivo de su funcionamiento entrelazado, sistémico.

Es conveniente reiterar que el sistema de control interno está entrelazado con las actividades operacionales de la entidad, no agregado a ellas, él es un instrumento para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo, él es un medio para lograr propósitos de su funcionamiento entrelazado, sistémico.

CARÁCTER SISTÉMICO DEL CONTROL INTERNO

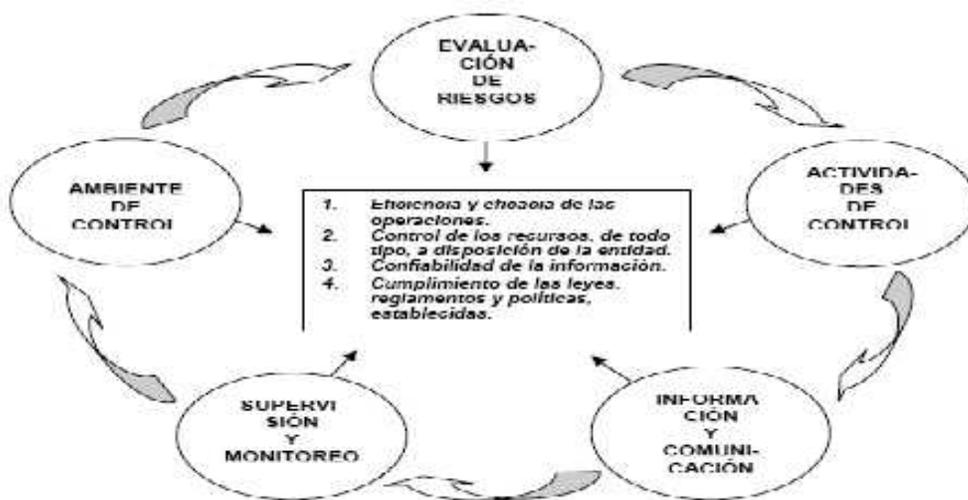


Fig. 6

Es conveniente reiterar que el sistema de control interno está entrelazado con las actividades operacionales de la entidad, no agregado a ellas, él es un instrumento para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo, él es un medio para lograr propósitos de eficiencia y eficacia.

2.14. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

2.14.1. LEY 1178 Y SUS REGLAMENTOS

Artículo 13°.- El Control Gubernamental tendrá por objetivo mejorar la eficiencia en la captación y uso de los recursos públicos y en las operaciones del Estado; la confiabilidad de la información que se genere sobre los mismos; los procedimientos para que toda autoridad y ejecutivo rinda cuenta oportuna de los resultados de su gestión; y la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo inadecuado de los recursos del Estado.

El Control Gubernamental se aplicará sobre el funcionamiento de los sistemas de administración de los recursos públicos y estará integrado por:

- a) El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, y la auditoría interna; y
- b) El Sistema de Control Externo Posterior que se aplicará por medio de la auditoría externa de las operaciones ya ejecutadas.

Artículo 14°.- Los procedimientos de control interno previo se aplicarán por todas las unidades de la entidad antes de la ejecución de sus operaciones y actividades o de que sus actos causen efecto. Comprende la verificación del cumplimiento de las normas que los regulan y los hechos que los respaldan, así como de su

conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la entidad. Se prohíbe el ejercicio de controles previos por los responsables de la auditoría interna y por parte de personas, de unidades o de entidades diferentes o externas a la unidad ejecutora de las operaciones. Tampoco podrá crearse una unidad especial que asuma la dirección o centralización del ejercicio de controles previos.

El control interno posterior será practicado:

- a) Por los responsables superiores, respecto de los resultados alcanzados por las operaciones y actividades bajo su directa competencia; y
- b) Por la unidad de auditoría interna.

Artículo 15°.- La auditoría interna se practicará por una unidad especializada de la propia entidad, que realizará las siguientes actividades en forma separada, combinada o integral: evaluar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinar la confiabilidad de los registros y estados financieros; y analizar los resultados y la eficiencia de las operaciones. La Unidad de auditoría interna no participará en ninguna otra operación ni actividad administrativa y dependerá de la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, sea ésta colegiada o no, formulando y ejecutando con total independencia el programa de sus actividades.

2.14.2. RESPONSABILIDAD POR LA FUNCION PÚBLICA D.S.23318-A

Artículo 28°.- Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo. A este efecto:

- a) La responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal se determinará tomando en cuenta los resultados de la acción u omisión.

b) Se presume la licitud de las operaciones y actividades realizadas por todo servidor público, mientras no se demuestre lo contrario.

c) El término “servidor público” utilizado en la presente Ley, se refiere a los dignatarios, funcionarios y toda otra persona que preste servicios en relación de dependencia con autoridades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.

d) Los términos “autoridad” y “ejecutivo” se utilizan en la presente ley como sinónimos y se refieren a los servidores públicos que por su jerarquía y funciones son los principales responsables de la administración de las entidades de las que formen parte.

2.15. NORMAS DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL

Las NAGU se orientan a reforzar y actualizar el desarrollo de la auditoría gubernamental, propiciando la prestación de un oportuno y efectivo servicio de la gestión pública. Permiten al auditor gubernamental contar con un instrumento técnico que posibilite el desarrollo de sus actividades profesionales, acordes con los cambios de diverso orden acontecidos en el ámbito gubernamental, tanto a nivel nacional como mundial.

Las Normas de Auditoria Gubernamental se presentan clasificadas en cuatro grupos:

1. Normas Generales: Entrenamiento técnico y capacidad profesional, independencia, cuidado y esmero profesional, confidencialidad, participación de profesionales y/o especialistas, y control de calidad.
2. Normas Relativas a la Planificación de la Auditoria Gubernamental: planificación General, planificación específica, programas de auditoría y archivo permanente.

3. Normas relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental: Estudio y evaluación del control interno, evaluación del cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, supervisión del trabajo de auditoría, evidencia suficiente, competente y relevante, papeles de trabajo, comunicación de observaciones y carta de representación.
4. Normas relativas al Informe de Auditoría Gubernamental: Forma escrita, oportunidad del informe, contenido del informe e informe especial.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO Y

JUSTIFICACIÓN DEL

PROBLEMA

3.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Retrasos en la actualización de Estados de Cuenta sobre los adeudos que tienen los operadores por tasas y patentes; y la falta de un sistema de información que este interrelacionado con todas las unidades que determinan los tributos que esta unidad debe recaudar.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Se ha realizado un seguimiento y control de la elaboración y actualización de los Estados de Cuanta los Operadores respecto a sus deudas pendientes por tasas y patentes?

3.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Determinar a través de una Auditoria Especial el grado cumplimiento y eficacia de la elaboración y actualización de los Estados de Cuanta de los Operadores respecto a sus deudas pendientes de cobro por tasas y patentes.

3.4. JUSTIFICACIÓN TEORICA

La Dirección de Administración y Finanzas (DAF) de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ha tenido, ciertamente, deficiencias y limitaciones en el cumplimiento de su misión, a causa de la falta de una sistematización tecnológica necesaria para brindar un eficiente trabajo dirigido a todos los operadores de todo el país, además de la dependencia política económica y circunstancial del gobierno de turno.

La Dirección de Administración y Finanzas es un instrumento fundamental para el apoyo a todas las unidades existentes en la SITTEL, la Unidad de Finanzas es la encargada de recaudar los ingresos por concepto de Tasa de Regulación, Derecho de Uso de Frecuencia, Derecho de Asignación de Frecuencia, Multas,

Interés y Otros, es por ello que debe tenerse un mayor control rígido y estricto por estos conceptos.

Por todo lo expuesto anteriormente y por la investigación preliminar efectuada he decidido realiza el tema “Auditoria de conciliación de Estados de Cuenta de tasa de regulación, uso de frecuencia y recaudaciones”.

3.5. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La Superintendencia de Telecomunicaciones, en la Unidad de Finanzas, desarrolla una metodología de análisis, como es el sistema SIFCU², el cual tiene un análisis de sus estados de cuenta sobre los pagos.

3.6. OBJETIVOS

3.6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de fiabilidad de la información reflejada en las conciliaciones de Estados de Cuenta por los conceptos de tasa de regulación, uso de frecuencia y recaudaciones.

3.6.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar el ámbito institucional y la gestión según los estados de cuenta.
- Estudiar el ambiente en el área de finanzas.
- Verificar el ámbito de los Estados de cuenta de los operadores.
- Comprobar el ámbito de infraestructura en su apoyo logístico
- Programar y registrar la capacitación y uso de recursos financieros.
- Controlar y verificar la presentación de las declaraciones juradas de la tasa de Regulación.
- Controlar el cumplimiento de obligaciones económicas de los operadores de Telecomunicaciones.
- Programar, obtener y mejorar con eficiencia y eficacia la actualización de Estados de Cuenta de la gestión 2007.

² SIFCU Sistema de Información Financiera Codificada Uniforme

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA

INVESTIGACIÓN

4.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

En la práctica, en este trabajo dirigido se expone las operaciones conceptuales no-inferenciales de clasificación y definición, teniendo en cuenta los requisitos que estas operaciones deben satisfacer y distinguiendo las diferentes clases de ideas que se usan. En particular,

- Realizar clasificaciones, categóricas, ordinales y cuantitativas, identificar las variables utilizadas, las categorías de las variables y los valores de las categorías;
- Analizar clasificaciones (formuladas en documentos científicos, legales, etc.), descomponiéndolas en sus elementos conceptuales (variables, categorías, valores), y evaluando los requisitos que dichas clasificaciones satisfacen;
- Formular definiciones en sus distintas clases, atendiendo a los requisitos que deben satisfacer;

4.2. TIPOS DE ESTUDIO

En particular, son las siguientes:

- Realizar inferencias deductivas e inductivas, descubrir las premisas de una conclusión dada, inferir una conclusión a partir de premisas dadas;
- Analizar operaciones inferenciales (formuladas en documentos científicos, legales, etc.), identificando sus caracteres deductivo o inductivo, y sus elementos componentes (premisas y conclusiones).
- Identificar y comprender las funciones que las operaciones conceptuales de clasificación, definición, inducción o deducción tienen en el proceso de investigación. En particular,

- Comprender la interrelación entre conceptos, variables, proposiciones (elementos conceptuales de la investigación), por un lado, y las operaciones de clasificación, definición, deducción e inducción, por otro lado;
- Comprender la relación entre las operaciones de clasificación y definición, y los métodos empíricos de investigación, así como las técnicas de recolección de datos (observación, encuesta, análisis documental);
- Comprender la relación de las operaciones inferenciales de deducción e inducción, con la inferencia de consecuencias a partir de la hipótesis de la investigación, y la operacionalización de variables;
- Familiarizarse con las etapas del diseño del protocolo de tesis en las cuales se realizan operaciones de clasificación, definición, deducción o inducción

4.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Como prosecución a trabajos científicos elaborados en la actualización de Estados de Cuenta, se aplicara el método inductivo (de la síntesis al análisis), dentro del proceso de ingresos en la gestión 2007 y sus proyecciones, por las características del trabajo, la investigación se propone presentar un análisis eficiente y eficaz.

4.4. FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.

La recolección de información en la SITTEL fue la siguiente:

INVESTIGACIÓN APLICADA: Se lleva a cabo para contestar preguntas sobre preguntas específicas o para tomar decisiones sobre cursos de acciones en particular.

INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA: Es una investigación inicial conducida para aclarar y definir la naturaleza de un problema ambiguo. Por ejemplo se conoce el problema general pero se requiere comprender mejor las dimensiones del problema. No pretende dar evidencia concluyente que determine el curso de acción particular, para eso es necesaria otra investigación.

Problemas ambiguos ¿nuestras ventas han bajado y no sabemos por qué? ¿Se interesará la gente en la idea de un nuevo producto?

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA: Esta es una investigación que consiste en describir las características de una población. Saber de quienes compran un producto, el tamaño del mercado, identificar características de la competencia. Conciencia del problema ¿qué tipo de gente compra nuestros productos? ¿Qué características de nuestro producto prefieren los consumidores?

INVESTIGACIÓN CAUSAL: Es una investigación conducida a identificar las relaciones causa y efecto entre variables. Los dos tipos anteriores preceden a esta investigación. Aquí los investigadores tienen una expectativa sobre la relación que se explicará, como pronosticar la influencia del precio, del empaque, de la publicidad, etc.

Variación Concomitante: es la manera en la que dos fenómenos o eventos varían juntos (publicidad y ventas). Cuando no existe relación entre variables no existe relación causal.

Problema definido con claridad ¿realizarán compras nuestros clientes con el nuevo empaque del producto? ¿Cuál de las dos campañas publicitarias es más efectiva?

DESCUBRIMIENTO DE HECHOS: Es la forma más sencilla de investigación de datos secundarios, lo cual sirve también para otros propósitos:

Información de Patrones de Consumo para una categoría particular

Análisis de las Tendencias.

DISEÑO DE MODELOS: es más complicado e implica el uso de datos secundarios para ayudar a especificar las relaciones entre dos o más variables y se extiende quizá a la formulación de ecuaciones descriptivas o de predicción. No requiere un proceso matemático complejo, pero ayuda a calcular:

FUENTES DE DATOS SECUNDARIOS

Datos Externos: son datos creados, registrados o generados por una entidad distinta a la organización del investigador. Por el gobierno, periódicos y revistas, asociaciones comerciales, entre otras.

Biblioteca: se encuentra una gran cantidad de información, no sólo en universidades o b. Pública, también algunas empresas o entidades gubernamentales cuentan con una.

Internet: es una nueva fuente con gran cantidad de información

Distribuidores: son servicios de distribuidores de información computarizada, son canales para obtener información.

Productores: según la naturaleza del productor de información existen cinco fuentes básicas:

Libros y Publicaciones Periódicas

Fuentes Gubernamentales

Fuentes de Medios de Comunicación

Fuentes de Asociaciones Comerciales

Fuentes Comerciales

CAPITULO V

DESARROLLO DEL TRABAJO

5. DESARROLLO DEL TRABAJO

5.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ESTADO DE CUENTA

- 1) El Usuario ingresa su solicitud de Elaboración de Estado de Cuenta o actualización del mismo mediante nota dirigida al Departamento de Finanzas, que además incluye fotocopias de depósitos realizados, donde se le coloca una Hoja de Ruta (Anexo 1).
- 2) La hoja de Ruta es derivada con proveído a la DAF, para que el jefe de la Dirección de Finanzas designe mediante proveído al funcionario que elaborará el Estado de Cuenta.
- 3) Una vez el funcionario recibe la instrucción de elaboración o actualización del Estado de cuenta se procede a la revisión de su File, éste contiene los siguientes documentos:
 - Comprobantes de Diario de los devengos
 - Fotocopias de depósitos
 - Contrato de derecho de asignación de frecuencia.
 - Estados de Cuenta de Fechas anteriores.
- 4) Se hace una solicitud verbal a la DRT para que se remitan copias de un determinado periodo de los Comprobantes de Diarios de: últimos devengos realizados y depósitos respecto al Usuario.
- 5) Obtenida la información el funcionario designado comienza a conciliar los derechos de SITTEL por tasas y depósitos realizados por el Usuario.
- 6) Terminada la conciliación el Estado de Cuenta (Anexo 2) se remitido a la Dirección de Finanzas para ser enviada al Usuario.

INFORME

La función principal este trabajo dirigido, es de actualizar los Estados de Cuenta por Uso de Frecuencia, Derecho de Asignación de Frecuencia y Tasa de Regulación, para su Intimación de los Operadores que se encuentran con deudas pendientes.

Las actividades que se realizan son las siguientes:

- a) Apertura de files 1093, los cuales contienen, informe de DRT, devengados DUF, datos del SINADI
- b) Revisión de obligaciones pendientes de Operadores:
 - a. Revisión de los Estados de Cuenta “Derecho de Asignación de Frecuencia al 2006”.
 - b. Revisión de los Estados de Cuenta por “Uso de Frecuencia al 2006”.
 - c. Revisión de los Estados de Cuenta por “Tasa de Regulación al 2006”.
- c) Verificación de fórmulas de los reportes generales de los estados de cuenta “Derecho de Asignación de Frecuencia al 2006.”
- d) Verificación de fórmulas de los reportes generales de los estados de cuenta “Uso de Frecuencia al 2006.”
- e) Verificación de fórmulas de los reportes generales de los estados de cuenta “Uso de Frecuencia al 2006.”
- f) Seguimiento a la Apertura de la gestión 2007 en los estados de cuenta “Tasa de Regulación al 2006”.
- g) Verificación de formulas de los reportes generales de los estados de cuenta de “Derecho de Uso de Frecuencia al 2006”.

A continuación se mostrara un cuadro de las revisiones de estados de cuenta y enviadas para su intimación:

Revisiones Efectuadas	No. de Operadores
Solicitud de Intimaciones de Obligaciones Pendientes al 2006.	150
Revisión de Operadores Sin Obligaciones al 2006	200
TOTAL	350

Solicitud de Intimaciones de Obligaciones Pendientes = Estados de cuenta no actualizados.

Revisión de Operadores Sin Obligaciones = Estados de cuenta terminados y con saldo cero.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El trabajo realizado en la SITTEL, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1) Ante la magnitud de Operadores e información de cobros y adeudos de tasas no existe un sistema o aplicación que coadyuve a un mejor control de los mismos.
- 2) La información base de la preparación de los Estados de Cuenta (Comprobantes de Diario de devengos) son remitidas de forma tardía.
- 3) Insuficiencia de personal necesario para la elaboración de Estados de Cuenta.
- 4) No existe un cronograma de actividades para la actualización y elaboración de Estados de cuenta.
- 5) Existen 200 casos por deudas menores a Bs100,00 por un total de Bs2.300,00 que representa el 6% de las cuentas por cobrar por tasas y patentes con una antigüedad de 10 años.
- 6) Existen 150 casos de deudas mayores a Bs300,00 haciendo un total de Bs36.033,00 que representan el 94% del total de cuentas por cobrar por tasas y patentes.

6.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se recomienda a la máxima autoridad de SITEL:

- 1) Se recomienda realizar un estudio de factibilidad de diseño e implementación de un software que permita una actualización y elaboración de estados de cuenta con más eficiencia (creación de un sistema que arroje kardex por cada operador).
- 2) Se recomienda que se establezcan tiempos y plazos máximos para que la DRT remita la información para la actualización de Estados de Cuenta

- 3) Se recomienda que se haga un estudio de costo-beneficio para la contratación de personal de apoyo para la elaboración de estados de cuenta.
- 4) Se recomienda que se elabore un cronograma formal de actividades para la elaboración de estados de cuenta y se haga seguimiento.
- 5) Se recomienda que para deudas menores, solo debería atenderse por llamadas a los operadores o castigarse las cuentas.

BIBLIOGRAFIA

AUDITORIA INTERNA, un enfoque prospectivo, autor. Mg. Sc. Lic. Gabriel A. Vela Quiroga

ARENS ALVIN A., LOEBBECKE JAMES K. (1998), "Auditoria un Enfoque Integral", Sexta Edición, Editorial PRENTICE HALL, México.

FERNANDEZ ARENA JOSE ANTONIO (1975), "La Auditoria Administrativa", Cuarta Edición, Editorial DIANA, México D.F.

COHEN, MORRIS, Y ERNEST NAGEL. 1973a. *Introducción a la lógica y al método científico: Lógica aplicada y método científico*. Vol. II. Buenos Aires: Amorrortu.

KING, GARY, ROBERT O. KEOHANE, Y SIDNEY VERBA. 2000. *El diseño de la investigación social: la inferencia científica en los estudios cualitativos*. Traducido por J. Cuellar. Madrid: Alianza.

RUANE, JANET. 2004. ¿Cuándo debemos confiar en lo que conocemos? ¿Por qué métodos de investigación? En *Lo esencial de los métodos de investigación: Una guía para la investigación en ciencia social*. Londres: Blackwell.

ANEXOS