

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



“DISEÑO DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA EMPRESAS QUE BRINDAN
SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS QUE SIRVA COMO
HERRAMIENTA PARA EL CUMPLIMIENTO DE MEJORA EN LOS SERVICIOS POR PARTE DEL
AUDITOR”.

Trabajo de Investigación presentado por

Ramos García, Jorge Antonio	RG03009
Machuca de López, Zuleyma Ivonne	MF05055
Zepeda González, Konny Osmara	ZG09009

Para optar al grado de

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

OCTUBRE 2016

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Licenciado José Luis Argueta Antillon
Secretaria	: Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licenciado Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licenciada Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de seminario	: Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Director	: Licenciado Daniel Nehemías Reyes López
Jurado Examinador	: Licenciado Carlos Ernesto Ramírez Licenciado Daniel Nehemías Reyes López Master Mario Hernán Cornejo Pérez

Octubre 2016

San Salvador, El Salvador, Centro América

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios Nuestro Señor y a la Virgen de Guadalupe quienes siempre escucharon mis rezos, dándome las fuerzas que necesitaba para lograr culminar con éxito esta etapa de mi vida. Asimismo, a mis padres y hermanos, por ser una familia increíble y porque estamos siempre juntos en todo momento. A mi esposa e hija por el apoyo y fe puesta en mí en la culminación de mi carrera.

Jorge Antonio Ramos García

Quiero agradecer a Dios todopoderoso, por darnos fortaleza y sabiduría, porque sin él no hubiese sido posible alcanzar esta meta. A mis padres, quienes son mis principales ejemplo a seguir, el sacrificio económico que realizaron sus consejos y apoyo total a las decisiones que tome con respecto a mi carrera. A mis hermanos que desde un inicio estuvieron a mi lado, apoyándome de una manera u otra. A mi esposo por motivarme a seguir siempre adelante con mi estudio. A mis hijos que de una manera han sido mi fortaleza a culminar con mi carrera y mi grupo de trabajo por el apoyo y confianza en todo el desarrollo.

Zuleyma Ivonne Machuca de López

Primeramente agradecer a ti Dios por bendecirme, darme la sabiduría para terminar con éxito y cumplir este sueño anhelado. A mis padres y hermanas por apoyarme en todo momento, animarme a seguir y depositar su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mis amigos por sus consejos, compañía y en especial a Ana Marcela Alvarado Rivas por brindarme su ayuda en todo el desarrollo de este trabajo. En general a todas aquellas personas que me brindaron de una u otra manera su ayuda. Les agradezco.

Konny Osmara Zepeda González

ÍNDICE

	Pág. Nº
Contenido	
Resumen Ejecutivo	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	
1.1 Generalidades	1
1.1.1 Generalidades de las empresas que brindan el servicio de optimización de redes.	1
1.1.2 Servicios brindados por compañías telefónicas en el país.	7
1.2 MARCO CONCEPTUAL	9
1.3 AUDITORÍA DE GESTIÓN.	10
1.3.1 Definición.	10
1.3.2 Objetivo de la auditoría de gestión	11
1.3.3 Características de la auditoría de gestión	12
1.3.4 Importancia de la auditoría de gestión	12
1.3.5 Ventajas de la auditoría de gestión	13
1.3.6 Limitaciones de la auditoría de gestión	14
1.4 PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.	15
1.4.1 Fase I. Conocimiento preliminar	16
1.4.2 Fase II Planeación	18
1.4.3 Fase III Ejecución	20
1.5 INDICADORES DE GESTION	23
1.5.1 Metodología para establecer los indicadores de gestión	24
1.5.2 Clasificación de los indicadores	24
1.6 MARCO TECNICO	25
1.6.1 Normativa técnica	25
1.7 MARCO LEGAL	29
CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	
2.1 TIPO DE ESTUDIO	30
2.2 UNIVERSO Y MUESTRA	30
2.2.1 Universo	30

2.2.2 Muestra	30
2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	32
2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN	32
2.5 DIAGNÓSTICO	33
2.5.1 Diagnóstico a Contadores Públicos	33
2.5.2 Diagnóstico a las Empresas	35

CAPÍTULO III DISEÑO DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LAS EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS.

3.1 GENERALIDADES DE LA PROPUESTA	38
3.1.1 Objetivos de la propuesta	38
3.1.2 Importancia de la propuesta	39
3.1.4 Justificación de la propuesta	39
3.1.5 Alcance de la propuesta	40
3.2 EXPLICACION GENERAL DE LA ESTRUCTURA Y FORMA EN QUE SERA ABORDADO Y SOLUCIONADO EL CASO.	40
3.3 DESARROLLO DEL MODELO DE AUDITORIA DE GESTION A LA ENTIDAD INTRACOM S.A DE C.V	42
3.3.1 Esquema del modelo de auditoria de gestión	43
3.4 FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR	44
3.5 FASE II. PLANEACION	51
3.5.1 Identificar objetivos críticos	52
3.5.2 Plan detallado de auditoría	52
3.5.3 Indicadores de gestión	52
3.5.4 Indicadores típicos de algunos servicios que presta la entidad.	53
3.5.5 Evaluación del control interno	70
3.5.6 Cuestionario de control interno	72
3.5.7 Evaluación de los riesgos	106
3.5.8 Matriz de riesgos	108
3.5.9 Memorándum de planeación	111

3.5.10 Programas	131
3.6 FASE III. EJECUCION.	145
3.6.1 Generalidades de los informes de auditoría y gestión.	146
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 CONCLUSIONES	147
4.2 RECOMENDACIONES	148
Bibliografía	149
Anexos	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de atribuciones de frecuencia para operadores de telefonía celular en el país	6
Tabla 2 Normativa Técnica.	25
Tabla 3 Normativa Legal.	29
Tabla 4 Formulario. Conocimiento preliminar	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema general de un sistema de telefonía móvil.	4
Figura 2 Conjunto de celdas de un Sistema celular	5
Figura 3 Proceso de la auditoria de gestión	16
Figura 4 Esquema del modelo de auditoria de gestión	43
Figura 5 Fase I. Conocimiento preliminar	44
Figura 6 Fase II Planeación	51
Figura 7 Fase III Ejecución	144

RESUMEN EJECUTIVO

Las tecnologías de la información y comunicación se han venido implementando en todo el mundo; el desarrollo de un modelo de auditoría de gestión para el mantenimiento y optimización a las compañías telefónicas surgió de la necesidad que se pudo observar en varias entidades en la verificación si se están llevando a cabo los objetivos propuestos y si se están cumpliendo las cláusulas establecidas en el contrato de trabajo por ambas partes, el cumplimiento de los objetivos y brindar los servicios que se ofrecen es una de las principales razones por las cuales una entidad que brinda servicios puede llegar a ganar más clientes o perder los pocos que ya se tienen por incumplir lo que ya se ha establecido.

El objetivo por el cual se llevó a cabo esta investigación fue para observar si las empresas que prestan mantenimiento a las compañías telefónicas cumplen con todas las características, requisitos y todas las especificaciones que están estipuladas en las condiciones del contrato si el servicio que se está desarrollando es el adecuado, asimismo si el equipo utilizado está a la vanguardia en cuanto a tecnología y si se desarrolla bien el trabajo brindado para poder tener una mayor cobertura y garantizar al cliente con un mejor servicio.

La metodología utilizada fue por el método deductivo debido a que el proceso o camino que la investigación obtuvo fue la observación del fenómeno a estudiar; deducción de consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia, ya que se especificó los procedimientos establecidos que deben realizar los contadores públicos en el contrato de trabajo que brindan las empresas dedicadas a la optimización de redes para poder realizar una auditoría; luego, a través de diferentes instrumentos y técnicas se recopiló la información deseada y se efectuó un análisis que permitió diferenciar los aspectos planteados en la investigación, pudiendo recolectar de los profesionales en auditoría acerca de su experiencia y conocimiento la información que ayudo a poder realizar los diferentes análisis, conclusiones y recomendaciones que se pudieron formar para la que estas empresas decidan si llevar a cabo este tipo de trabajos especiales.

Los resultados obtenidos fueron favorables ya que se logró llevar a cabo esta investigación y se ve la necesidad con la que cuentan las entidades dedicadas al mantenimiento y optimización de redes de compañías telefónicas para la verificación, que si están cumpliendo con los servicios ofrecidos y si están llevando a cabo sus objetivos propuestos cumpliendo con cada una de las acciones o metas a adquirir; se concluye que es importante desarrollar este tipo de modelo a las compañías telefónicas para poder darles mantenimiento a las redes logrando ofrecer un mejor servicio y se recomienda a las que no han hecho uso de una auditoría especial que lo hagan ya que por medio de ella pueden darse cuenta del giro que está tomando y si se cumplen sus objetivos previamente establecidos para poder lograr un mejor servicio y una satisfacción más favorable para los clientes.

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología en las organizaciones ha ayudado a la mejora en la eficiencia, eficacia y efectividad económica dentro de esta, ha permitido a las entidades aumentar sus capacidades para tener equipo de información especializada como personal experto en las áreas claves para el cumplimiento de los objetivos de las empresas dedicadas al mantenimiento y optimización de redes que buscan satisfacer necesidades a compañías de telefonía móvil. Haciendo uso de una auditoría de gestión que verifique el cumplimiento de los contratos.

Como necesidad de estas entidades; surgió la elaboración del presente documento el cual consiste en la realización de una auditoría de gestión a las empresas dedicadas al mantenimiento y optimización de redes verificando el cumplimiento de los contratos y dando algunas alternativas que pueden o podrían hacerse para el logro de los objetivos.

El informe presenta el planteamiento del problema detallado la formulación del mismo, antecedentes, caracterización; a quienes está dirigida la investigación, la delimitación de donde se llevara a cabo así como el tiempo de duración, la ejecución, los objetivos; brinda detalladamente la temática a desarrollar, determinando el trabajo del auditor que tiene que ser firme, preciso y en el tiempo establecido del desarrollo de la auditoría dentro del proyecto, asimismo muestra las leyes y reglamentos aplicables a este tipo de trabajo, las faltas y sanciones que pueden llegar a cometerse por alguna irregularidad del servicio prestado.

En el capítulo I se desarrolla el marco teórico dando una información detallada sobre las generalidades y lo más importante sobre la auditoría de gestión y las compañías telefónicas que operan en el país. En el capítulo II se presenta el diseño metodológico del desarrollo del trabajo, las técnicas e instrumentos a implementar como se definió la población estudio y universo, las unidades de objeto de análisis y las tecnologías de información y comunicación de las telecomunicaciones.

En el capítulo III se desarrolla la propuesta que contiene toda la aplicación de este tipo de auditoría especial como lo es la auditoría de gestión, desde los papeles de trabajo y toda la documentación que se presenta para poder aceptar una auditoría, hasta el desarrollo de cada uno de los archivos como: archivo administrativo, archivo permanente y archivo corriente; y finalmente en el capítulo IV se presenta la bibliografía utilizada para la recopilación de información para el desarrollo del programa y los anexos que se utilizaron y contribuyeron al cumplimiento de dicha investigación

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 Generalidades de las empresas que brindan el servicio de optimización de redes

A pesar que las telecomunicaciones se pensaron de una manera muy diferente a lo que se tiene desarrollado hoy en día, ha logrado enormes cambios desde la vez que se estableció la primera llamada telefónica y el propósito o la forma en que se diseño ha venido evolucionando en el transcurso del tiempo. Lo mismo ocurrió con el Internet, siendo una nueva forma de comunicación que se encuentra en la vanguardia posicionándolo como herramienta indispensable para el desarrollo laboral y personal de todo mundo, ha cambiado grandemente.

Los servicios de transmisión que se ofrecen hoy en día, a menudo resultan ser limitantes al no considerar los recursos necesarios para que los clientes obtengan la calidad que requieren; estos despiertan gran interés para aquellos a los cuales va dirigido y las necesidades de negocio que puedan surgir. Aunque se busca siempre mejorar los productos prestados por las empresas telefónicas y que la experiencia de su calidad en el servicio mejore con el paso del tiempo. La satisfacción del consumidor con lo que experimentan al momento de comunicarse, por llamadas o a través de internet, es el esfuerzo de investigación y determinación de parámetros para saber qué tan buenos son los servicios que los clientes están recibiendo.

El servicio de telecomunicación se puede definir como “conjunto de facilidades y medios (físicos y lógicos) operados y/o gestionados por un proveedor de servicio que éste pone a disposición de los usuarios, con normas de acceso y utilización, para satisfacer las necesidades de telecomunicación de los clientes” (Figueiras, 2002, pág. 99).Y es que, lo que se busca primordialmente es cubrir estos requisitos de comunicación de los clientes.

Una pequeña lista de los servicios que prestan las empresas telefónicas en El Salvador son: telefonía fija prepago y post pago, telefonía móvil prepago y post pago, internet móvil y residencial, *roaming* internacional, televisión por cable y satelital, telefonía IP, venta de aparatos telefónico, tarjetas prepagadas, servicios de nube, recargas en línea, *carrier 147* y *dial up*.

Servicios que son proporcionados por las empresas que actualmente laboran en el país y que a la fecha son: Telemóvil de El Salvador, S.A de C.V (TIGO), CTE Telecom Personal, S.A de C.V (CLARO), Telefónica Móviles El Salvador, S.A de C.V (MOVISTAR), Digicel, S.A de C.V (Digicel). Asimismo existen otros servicios adicionales

que no son proporcionados directamente por el proveedor, y que son brindados por empresas subcontratadas para proveerlos, como por ejemplo las que administran el centro de atención al cliente por llamadas telefónicas o comúnmente conocido como *call center*; de igual forma las dedicadas al mantenimiento de las redes telefónicas que contribuyen a que dichas compañías brinden el servicio con la cobertura que demanda el mercado, igualmente las destinadas a publicidad, incluso las que se encargan de la contratación de personal, etc.

También se puede mencionar que las compañías que brindan mantenimiento de redes telefónicas ofrecen servicios de planificación y diseño de redes, en esta etapa principal las entidades se dedican a cubrir de primera mano las necesidades de los clientes. Al entregar un trabajo de calidad y a mejorar el servicio lo más que se pueda. Esto con el objeto de no generar costos adicionales que puedan afectar el negocio en marcha. Además, de no incurrir en inversión adicional de tiempo y dinero. También de contar con optimización y desarrollo, en éste servicio se busca mejorar el funcionamiento del alcance de la red, reduciendo el número de llamadas caídas, huecos de cobertura y otros errores posibles que se puedan generar al momento de brindar la señal fiable, considerado por los clientes para las telefónicas.

Auditoría y consultoría, son otros servicios que se ofrecen, las auditorías de redes ayuda a identificar las áreas más necesitadas de mejoras. Las recomendaciones brindadas por estas empresas en estas consultorías de redes ayudan a mantenerse en el camino correcto para servicios de tecnologías. El despliegue y operación, especialistas en el despliegue de las telecomunicaciones, instalando antenas, cables de alimentación, equipos, conexiones de cable, etc. De la misma forma brindar un mantenimiento preventivo.

Existen diferentes formas para proporcionar una optimización en las redes. Comúnmente el procedimiento que se realiza para la verificación del funcionamiento o fallo de las redes de telecomunicaciones consiste en una revisión de campo, esto significa que desde el momento de ejercer la instalación de la antena de radiofrecuencia se comprueba el equipo necesario para efectuar el servicio entre las que se encuentra una caja que se instala en la parte de abajo de las torres, en el terreno, para dejar en buen estado todas las conexiones, los postes que usualmente se utilizan en el país son los metálicos y de cemento. Del mismo modo, se realiza el *cleanup* que consiste en la reparación de lo que presenta fallas en señal y lo que estas necesitan, dentro de estos está la verificación y orientación de la antena, que este cubriendo un área de cobertura específica, es decir, que los puntos de cobertura geográfica que se han acordado sean exactos y que tengan la ubicación correcta. Se hace uso de la auditoría física; ésta se desarrolla en la toma de los datos generales, se observa la inclinación de la antena y se identifica la cobertura de la señal. De esto depende de lo que se realizará y se necesita para poder llegar a más

espacio de cobertura y examinar si se está cumpliendo, para ello se utiliza un equipo de inspección, por ejemplo el programa PRACTIS, que ayuda a la optimización, con esto se observa la distancia de la onda radial, con el objetivo de identificar la distancia que se ha ofrecido.

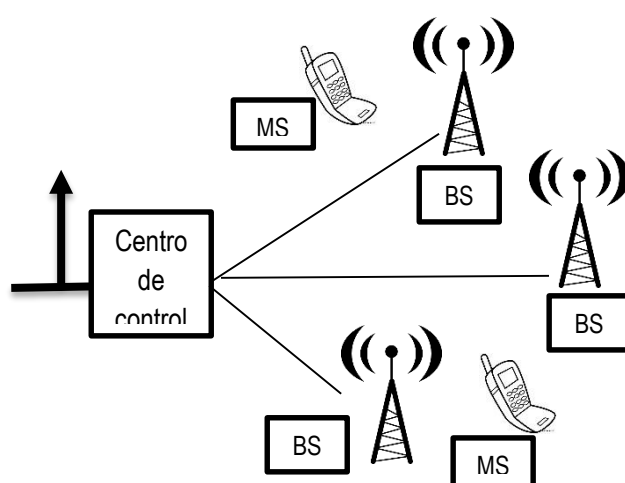
Un ejemplo es la determinación de cobertura, trasladándose el personal de evaluación de un lugar a otro para identificar en qué sentido debe moverse la antena o que otra alternativa de ajuste se debería efectuar. Cuando se ha concluido el trabajo se presenta un reporte que demuestra los ajustes realizados; el cual en ocasiones no contiene la información necesaria que los gerentes, auditores y clientes necesitan saber; y constatar si los servicios adquiridos se han cumplido como se estipula en común acuerdo entre la empresa telefónica y la empresa de optimización de redes. Es por ello que el objetivo de estas empresas que prestan el servicio de optimización de redes, es cumplir con los requerimientos por sus clientes para poder lograr mejores beneficios económicos. Estas empresas, suscriben contratos con las compañías telefónicas y están encargadas de brindar un servicio de calidad, con herramientas propias y conocimientos suficientes para la labor, también el cumplimiento de plazos pactados para no incurrir en una sanción la cual el costo puede llegar a ser hasta de la mitad del monto del proyecto. Asimismo, se debe respetar el precio del servicio, si surge algún inconveniente se está en la obligación de informar a la compañía telefónica, cabe la posibilidad de cambiar algunas cláusulas del contrato sin dejar de lado la confidencialidad de los usuarios de las redes telefónicas.

Para montar una red telefónica estas empresas necesitan tener regulaciones por parte de la SIGET, autorizaciones, instalación de antenas, espectro, frecuencia, ancho de distribución, permisos, entre otros. "La torre soporta al sistema radiante de antenas, su altura está determinada por el relieve topográfico del terreno y por el área de cobertura que se desea obtener según el diseño de ingeniería del sistema" (Abrego Valladares & Jeronimo Sanchez, 2003, pág. 30). Para poder llevar a cabo la instalación de antenas existen diferentes reglamentos y normas establecidas que tienen que cumplirse ya que de no hacerlo se estaría cometiendo una infracción la cual podría dar lugar a una sanción por parte de los entes reguladores de las mismas. Es por ello que se debe tener el conocimiento necesario de las regulaciones a realizar y con lo que se tiene que cumplir para poder obtener un trabajo de calidad y sin ningún peligro de alguna sanción o más aún de la suspensión de la instalación de dicha antena. La característica primordial de los procedimientos de comunicación móvil es el mensaje bidireccional que trae como consecuencia escuchar la radio FM y ver televisión analógica en los teléfonos vanguardistas.

Esencialmente un procedimiento de comunicación móvil consta de clientes que son los que tienen las terminales móviles, un núcleo de control que es la inteligencia del sistema y se encarga de administrar la red, y un grupo de

estaciones transmisoras que es la que facilita el trabajo en una zona determinada y es la interface para que el cliente de parte al centro de control.

Figura 1 Esquema general de un sistema de telefonía móvil.



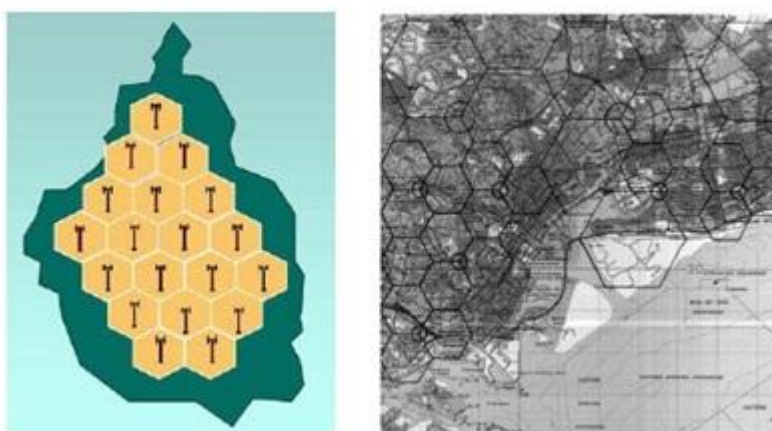
Información adaptada de tesis facultad de ingeniería y arquitectura de Universidad de El Salvador. Estudio actualizado de normas y procedimientos para la medición de campos electromagnéticos de radiofrecuencia. (2011).

El total de las estaciones base están enlazadas a una estación central de control encargada de dirigir la red a dichas estaciones base (BS) como lo muestra la figura 1, y se conecta con el centro de conmutación móvil que se ocupa de conectarse a los operadores de telefonía en la cual se encuentra una base de datos que contiene información de todos los usuarios de la red. Otro componente importante de este tipo de sistema es la estación móvil MS, que se refiere al teléfono celular el cual es utilizado por el usuario para acceder al servicio. Los operadores de telefonía móvil en el país usan diferentes tipos de tecnología como lo es el sistema global para las comunicaciones móviles o GSM que las compañías telefónicas denominan de segunda generación que brinda los servicios de enviar y recibir mensajes de textos, conectarse a una red local y utilizar diferentes funciones de transmisión de datos de igual manera el sistema universal de telecomunicaciones móviles o UMTS siendo extensión

3G posee una velocidad de internet alta, la transmisión y capacidad multimedia excelente además de todos los amplios servicios que ofrece.

En la actualidad contar con un equipo de comunicación de punta y con la tecnología a la vanguardia es de vital importancia, siempre se espera que las compañías telefónicas ofrezcan mejores servicios que los que actualmente están brindando ante un mercado competitivo y queriendo lograr posicionarse en los mejores niveles de telefonía en El Salvador. Se buscan diferentes medios y alternativas como mantenerse siempre en actualización constante para poder lograrlo.

Figura 2 Conjunto de celdas de un sistema celular



Captura realizada del Repositorio Electrónico del Instituto Politécnico Nacional de México. Tesis de nivel superior Descripción de un sitio celular GSM y parámetros de calidad de Telcel. (2010).

El conjunto de celdas de un sistema celular cubren las diferentes áreas de cobertura. Cada celda incluye una estación base presentado en la figura 2, la cual contiene un número de frecuencias que permite que cuando, por ejemplo la persona va en su vehículo hablando por teléfono esta se encuentra en una cobertura de una celda y accede a otra área, la llamada se transfiere a la segunda celda con el propósito de evitar la terminación de la llamada cuando el celular se aleje de la primera celda. La emisión radio eléctrica que estas dan es hacia el frente y en forma horizontal que “abarca un sector entre 60 y 120 grados” (Tomasi, 2003, pág. 45), de igual manera la intensidad de las dimensiones disminuye rápidamente con la distancia, en el caso de varios agrupamientos de

sistemas de telefonía móvil en una misma ubicación la distancia puede ser de unos 10 metros aproximadamente y poniéndose en dirección horizontal y hacia el frente en otras direcciones las distancias son mucho menores.

Las compañías telefónicas en el país utilizan tecnología *Global System for Mobile communications (GSM)* esta es la más utilizada ya que es un sistema estándar libre de regalías con el cual puede conectarse a través de su teléfono, desde la computadora y así poder enviar y recibir mensajes de todo tipo; también acceder de una forma segura a una red de una compañía. Este tipo de tecnología por su velocidad en navegación y otras características se considera como un estándar de segunda generación queriendo decir con ello que su forma de navegación es en 2G posteriormente si se utiliza Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles (UMTS) esta navegación sería en 3G aunque acá en nuestro país las compañías telefónicas por ganar muchos más clientes dicen que su navegación será en 4G cuando la navegación con la que se cuenta en El Salvador es en 2G como lo muestra la tabla 1 en donde las telefonías del país poseen sistema global para la comunicación móvil .

Tabla 1 Atribuciones de frecuencia para operadores de telefonía celular en el país.

OPERADOR	MARCA	TECNOLOGÍA	RANGO DE FRECUENCIAS PRACTICO [MHz]
Telemovil de El Salvador	Tigo	GSM	800 – 835 870 – 880
Telefonica	Movistar	GSM	835 – 845 y 1710 – 1785 880 – 890 y 1805 – 1880
CTE Telecom SA de CV	Claro	GSM	1850 – 1910 1805 – 1850
Digicel	Digicel	GSM	890 – 915 935 – 960

Captura realizada de tesis de Universidad de El Salvador estudio actualizado de normas y procedimientos para la medición de campos electromagnéticos de radiofrecuencia (2011).

Como se observa en la tabla anterior los diferentes operadores de telefonía en el país poseen rangos de frecuencia en donde se puede observar a las compañías telefónicas con mayor capacidad en (MHz), siendo CTE Telecom SA de CV la que cuenta con mayor rango de frecuencia presentando niveles vanguardistas en cuanto a tecnología y cobertura que demanda un mercado tan competitivo como el nuestro. Y la que cuenta con el menor rango de frecuencias es Telemóvil de El Salvador demostrando que posee poca cobertura en el territorio salvadoreño aun

reflejando estos datos se observa en la actualidad que esta compañía tiene una demanda aceptable en la población dando a sus clientes tecnología de punta.

En base a los servicios brindados por las telefonías actualmente, por cuestiones de decisiones empresariales no brindan el servicio en su totalidad y consideran mejor subcontratar empresas que se van a dedicar a dichos fines y precisamente este es el objetivo del trabajo de investigación realizado, las entidades telefónicas para lograr la reparación de los servicios con los cuales se tenga algún inconveniente o problema hacen uso de estas entidades subcontratadas para llevar a cabo dicho proceso. Asimismo esto es lo que vuelve el servicio vulnerable como no se cuenta con la comunicación directa con la empresa a la cual se le ha solicitado el servicio, esto tiende hacer un poco más costoso en cuanto al tiempo en el que se haga dicha reparación.

1.1.2 Servicios brindados por compañías telefónicas en el país

Los servicios brindados por cada una de las compañías telefónicas que actualmente se desarrollan en el país son los siguientes:

CTE Telecom Personal, S.A de C.V (CLARO), es la compañía que más años tiene ofreciendo servicios de telefonía en El Salvador, antes conocida como CTE Telecom esta fusión se dio cuando TELMEX adquirió dichas acciones a CTE en el año 2004 que esta era la empresa de telefonía líder en el país y que años atrás había adquirido la firma francesa France Telecom; el cambio fue realizado en el año 2006 al inicio solamente se dio en el servicio de telefonía móvil y los demás servicios brindados como lo eran telefonía fija, pública e internet seguían llamándose siempre Telecom hasta que en el año 2009 la empresa cambio totalmente su nombre a Claro El Salvador y todos los servicios que ellos ofrecían pasan a identificarse con ese nombre y con ello se dio incluir Claro TV que es servicio de televisión por cable. La empresa con la que compite directamente es con TIGO. Los servicios que brinda actualmente se presentan en el anexo #3.

Telemóvil de El Salvador, S.A de C.V (TIGO), fue lanzado en El Salvador en agosto de 2004 como parte de la integración de un proceso de la marca TELEMÓVIL, logrando ser el mayor operador en telefonía móvil del país, teniendo más de 2.1 millones de usuarios, actualmente esta propiedad es de Millicom International Cellular cuenta con una gran variedad de equipos y planes tarifarios que se adecuan a las condiciones económicas de cada salvadoreño la cual compite en el mercado con empresas como CLARO, MOVISTAR y DIGICEL. Actualmente se

desarrolla con los servicios residenciales de la empresa Amnet. Dentro de los servicios que actualmente está brinda se presentan en el anexo #3.

Telefónica Móvil El Salvador, S.A de C.V (MOVISTAR), Movistar El Salvador es un operador nacional con cobertura en sus redes CDMA One (en proceso de desactivación) y CDMA 1X EV-DO REV A (en proceso de desactivación en servicios de voz), la red que esta utiliza es GSM/GPRS/EDGE se tiene siempre en estado continuo de expansión. En primera instancia busca mover a los usuarios de datos de red CDMA 1X EV-DO hacia la nueva que es UMTS/HSPA de este mismo operador. Movistar ofrece los diferentes servicios que muestra el anexo #3.

Digicel, S.A de C.V (Digicel), inicia sus operaciones en el país en el año 2001 logrando en los primeros 100 días de funcionamiento una cartera de clientes de aproximadamente 100,000 personas, el operador cuenta con una licencia de operaciones para GSM. Se encuentra desarrollando redes 3G basadas en DMA completamente nuevas. Los servicios que esta brinda se presentan en el anexo #3.

“El informe del Foro Económico Mundial (FEM) incluye un ranking de 143 países según la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación. El Salvador se ubicó este año en la posición 80.”(Cabrera, elsalvador.com, 2015 s/n) siendo con esto uno de los países latinoamericanos que más puestos escalo comparándolo con el año pasado demostrando que nuestro país como se mencionaba anteriormente busca siempre tener una tecnología a la vanguardia no tomando en cuenta el miedo a los cambios, la población ha aceptado positivamente estos cambios de acuerdo a las últimas actualizaciones en cuanto a tecnología.

Aquí es donde juega un papel de suma importancia brindar un servicio de calidad al ser un país consumista de telefonía. La optimización de redes telefónicas, ofrecida por empresas subcontratadas, es una búsqueda constante de mejora. Las fallas que pueda tener en el servicio de llamadas así como, en el de carga y descarga de datos, afectan directamente a los proveedores.

1.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan una serie de conceptos utilizados dentro de la investigación:

Estación base de telefonía móvil (en inglés Base Transceiver Station) BTS: las estaciones base de telefonía móvil son radios bidireccionales multicanal de baja potencia, es decir, emiten y reciben varias señales a la vez. Las estaciones base cubren un área de terreno conocido como "celda". Las celdas son más grandes en terrenos llanos donde la señal no se ve interrumpida por obstáculos del terreno o edificios. Cuando una persona que está usando el móvil, se traslada, la señal de radiofrecuencia pasa de una estación base a otra, permitiendo una comunicación continua.

Sistema global para las comunicaciones móviles (del inglés Global System for Mobile communications) GSM: Sistema global para comunicaciones móviles es una tecnología inalámbrica de segunda generación (2G) que presta servicios de voz de alta calidad, así como servicios de datos conmutados por circuitos en una amplia gama de bandas de espectro, entre ellas las de 850, 900, 1800 y 1900 MHz. GSM es una tecnología digital o "PCS", además de utilizarse "GSM" como mote genérico para denominar a una familia de tecnologías que incluye GPRS, EDGE y UMTS/HSDPA, que provee una evolución fluida y costo-efectiva a la tercera generación (3G). Se prevé que GSM llegará a representar el 85% de los clientes de la próxima generación en todo el mundo, según el UMTS Forum.

Indicadores clave del desempeño (del inglés Key Performance Indicator) KPI: del inglés conocido como indicador clave de desempeño, (o también indicador clave de rendimiento) es una medida del nivel del desempeño de un proceso; el valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado de antemano. Normalmente se expresa en porcentaje.

Radiofrecuencia (RF): el concepto de radiofrecuencia se emplea para nombrar a las frecuencias del espectro electromagnético que se utilizan en las radiocomunicaciones.

Transceptor: es un dispositivo que cuenta con un transmisor y un receptor que comparten parte de la circuitería o se encuentran dentro de la misma caja. Cuando el transmisor y el receptor no tienen en común partes del circuito electrónico se conoce como transmisor-receptor.

Sistema universal de telecomunicaciones móviles (Universal Mobile Telecommunications System) UMTS: sistema estándar que se empleará en la llamada, tercera generación de telefonía móvil, que permitirá

disponer de banda ancha en telefonía móvil y transmitir un volumen de datos importante por la red. Con la tercera generación serán posible las videoconferencias, descargar videos, el intercambio de postales electrónicas, paseos 'virtuales' por casas en venta, etc. Todo desde el móvil.

1.3 AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.3.1 Definición

“La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente” (Publica, 2010, pág. 7). Es decir que su propósito primordial es de evaluar la eficiencia de la gestión con respecto a los procesos realizados en las empresas, ayudando a una mejor competitividad, calidad en el desempeño y satisfacción del servicio recibido, siendo una evaluación positiva de recomendaciones para una mejora continua en eficiencia, eficacia y economía. Emitiendo así, un informe que muestra la situación global de las áreas auditadas. Para evaluar los procesos y hasta qué punto están siendo correctamente aplicados.

“La Auditoría de Gestión surge como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción no antagónica que es esencial”(Molina Revelo, 2011, pág. 24). Lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación. Se evalúa la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos y se comprueba la observancia de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades y materias examinadas. Lograr, a través de ella que los ejecutivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si estos están dirigidos a cumplir los objetivos fijados.

1.3.2 Objetivo de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión evalúa la eficiencia con respecto a los procesos realizados en la empresa ayudando a una mejor calidad y satisfacción en el servicio prestado. Mediante la transformación de políticas, acción correctiva y controles operativos que desarrollan la capacidad para identificar las causas explicando los indicios evidentes en la eficiente administración. Tiene como objetivos principales en su campo de gestión los siguientes:

“Identificar las áreas críticas, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas”. (GRAIG-COOPER, 1994, pág. 36).

Determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva, además de determinar si la entidad cumple con las especificaciones dadas.

Establecer el grado en que la entidad y sus empleados han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.

Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los procesos realizados.

Estimular la adherencia del personal al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad y mejorar los niveles de productividad, competitividad y de calidad de la entidad.

“Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones”. (GRAIG-COOPER, 1994, pág. 36)

En conclusión el objetivo de la auditoría de Gestión es determinar si se ha realizado alguna deficiencia importante en la política, procedimientos, disposiciones legales o técnicas y verificar que la entidad auditada cumpla con su propósito basándose en principios de economía, eficiencia, eficacia, con la finalidad de formular recomendaciones oportunas que permitan mejorar la productividad, la competitividad y la calidad de los servicios que se prestan.

1.3.3 Características de la auditoría de gestión

"Una auditoría de gestión se caracteriza por realizar una evaluación con el propósito de saber cómo se están

utilizando los recursos económicos, técnicos y humanos para conseguir los objetivos planteados como empresa”(Ramirez, 2014 s/n). Las características de la auditoría de gestión son las siguientes:

Sistemática: la planeación debe obedecer a una determinada metodología que le ayude al auditor poder adquirir la evidencia conveniente y suficiente para lograr una opinión certera sobre lo que se está investigando.

Analítica: cuando se analiza la gestión de una organización debe de descomponer cualquier función para encontrar el origen de los problemas y dar sugerencias para solucionar el caso.

Económica: el costo de este examen integral debe ser bajo en relación a los beneficios que se esperan de ella.

Preventiva: sugiere recomendaciones posteriores, frente a los problemas actuales.

Critica: permite la formulación de juicios sobre los que se está examinando y así la empresa corregir en lo que está fallando.

“Comprobada: todas las conclusiones están comprobadas con la documentación respectiva y explicada en las determinadas hojas de trabajo del auditor de gestión” (Portillo Deras & Rivas Orellana, 2009, pág. 54).

Objetiva: los juicios en los cuales ha llegado una auditoría de gestión en una organización, son producto de una evaluación independiente e imparcial de los hechos que los causaron.

1.3.4 Importancia de la auditoría de gestión

La relevancia de llevar a cabo una auditoría de gestión se resume en la necesidad de poder comprobar el cumplimiento de las metas y de los objetivos de la empresa. “Hay que conocerlos muy bien, a fondo cuál es su uso y control, evaluarlos y, si es preciso, modificarlos para poder mejorar el negocio y así poder llegar a alcanzar la máxima eficiencia” (Ramirez, 2014 s/n). Una auditoría de gestión es la que le ayudará en la dirección de la entidad a poder alcanzar que la administración sea más eficaz, así mismo logrará descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para poder seguir con la rentabilidad y el crecimiento de dicha entidad.

Permitirá saber el estado en el cual se encuentra la administración y la situación de la empresa en general, una herramienta que al final ayude a poder asesorar a la gerencia o darle algunas alternativas de lo que se debería hacer y ayudará a guiar en la adaptación necesaria hacia los objetivos que pueden llegar a surgir en un ámbito cambiante. Es conveniente poder llevar a cabo una auditoría de gestión en cuanto a la reestructuración o

reorganización de una entidad y ante las situaciones del mercado o modificaciones legislativas. De igual manera es también una herramienta útil que permite poder tomar medidas que ayuden a la corrección en el caso de llegar a producirse diferencias ya sea entre las expectativas y los resultados esperados. Su estrategia es la de llegar a evaluar planes y objetivos en la organización, así también de verificar la existencia de políticas adecuadas y comprobar la correcta utilización de los recursos con los que se cuentan en la entidad.

Evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son economía, eficiencia y eficacia y por lo que es importante conocer la definición de estos términos.

Economía: Es la adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad y procurando evitar desperdicios.

Eficiencia: Se refiere a una relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. La eficiencia es lograr que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten a las mismas.

Eficacia: Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas. La eficacia se determina comparando lo realizado con los objetivos previamente establecidos.

La auditoría de gestión nos permitirá detectar los puntos débiles de nuestra organización, para rectificar las variables a modificar. Contaremos de esta forma, con el pertinente informe del auditor, con una visión estratégica en el medio y largo plazo que nos lleve a maximizar nuestros rendimientos.

1.3.5 Ventajas de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión analiza diferentes errores que puedan estar presentes dentro de la administración para corregir y ofrecer a la entidad un mejor cumplimiento de sus objetivos como las diferentes circunstancias que se mencionan a continuación:

Herramienta que favorece para la buena toma de decisiones en los casos que se crearan diferencias entre las perspectivas y el rendimiento, tanto a nivel de dirección como general, en el caso de que el rendimiento obtenido sea insuficiente a los esperados.

“La necesidad de examinar la gestión de la empresa en sus distintos niveles. Se indaga la finalidad de establecer un control de economía, eficiencia y eficacia” (Chafllaasqui & Llamuca Chauca, 2012, pág. 38)

Una mejor comprensión, mostrando detalles sencillos de la estructura organizacional de la entidad.

Indaga la mejor forma de ejecutar la gestión y facilita información necesaria en la toma de decisiones.

Constituye una herramienta para expresar y facilitar los procedimientos planificados y organizados que sirven para lograr el propósito determinado.

1.3.6 Limitaciones de la auditoría de gestión

La limitación de la auditoría de gestión son las restricciones que los procedimientos de control interno han venido desarrollándose a lo largo del tiempo ya sea por factores cotidianos o de hábito o por falta de un análisis adecuado a la hora de implementar los controles, los mismos que podrían ayudar en reducir la probabilidad de hallazgos y preparación de la auditoría. Así como se tienen ventajas al igual hay obstáculos que se pueden presentar a la hora de ejercer este tipo de auditoría, en cualquier caso una investigación que se esté realizando por medio de esta como se detalla a continuación:

COSTO- BENEFICIO: Es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.

TRANSACCIONES NO DE RUTINA: “El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales”. (Maldonado, Limitaciones del Control Interno, Transcripción de la Guía Internacional de Auditoría No. 6, 2006, pág. 55)

ERROR HUMANO: Resultan de lo limitado del juicio humano y de la posibilidad de cometer errores debido a descuido, distracción, errores de comprensión equivocada de instrucciones.

COLUSIÓN: La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad con empleados de la misma.

ABUSO DE RESPONSABILIDAD: La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control.

OBSOLENCIA DE PROCEDIMIENTOS: La posibilidad de los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control.

La limitación de la auditoría de gestión son las restricciones que los procedimientos de control interno han venido desarrollando a lo largo del tiempo ya sea por factores cotidianos o de hábito o por falta de un análisis adecuado a la hora de implementar los controles los mismos que podrían coadyuvar en reducir la probabilidad de hallazgos de habilidades y preparación de la auditoría.

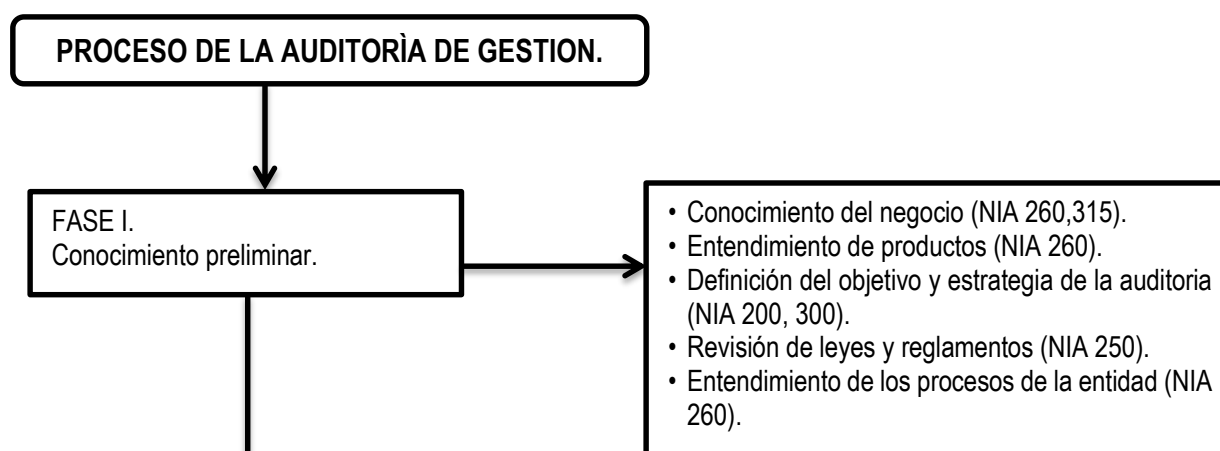
1.4 PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La metodología de la auditoría de gestión sirve como marco de referencia para que las acciones en sus diferentes fases se conduzcan en forma programada y sistemática además se utiliza con el fin de unificar criterios y delimitar la profundidad con que se revisarán y aplicarán los enfoques de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y cumplimiento de los resultados.

Por otro lado se constituye como una herramienta para evaluar los procesos administrativos y operativos de la entidad con el objetivo de verificar y analizar la eficiencia, eficacia y economía en el logro de sus metas comprobando el adecuado manejo de las normas y procedimientos establecidos por los directivos.

A continuación se menciona el proceso que debe llevar este tipo de examen bajo el enfoque de las normas internacionales de auditorías.

Figura 3 Proceso de auditoría de gestión.



Información adaptada de manual de auditoría de gestión. Alfredo Corral Borrero. (2001) y Normas Internacionales de Auditoría NIA.

1.4.1 Fase I. Conocimiento preliminar

En la primera fase de exploración o conocimiento preliminar el auditor se familiariza con la entidad, con el fin de obtener un conocimiento general del objeto de la organización, de sus principales características y del medio externo en que se desenvuelve, para ello se realiza un estudio previo de todas las operaciones a auditar y su significado dentro del sector. “Para lograr esto se realiza una investigación del medio en el que se desempeña, que le permita conocer la ubicación y el entorno en que se desarrolla. Se obtiene información básica general de la organización, especialmente en materia económica, organizacional y legal” (Maldonado, Auditoria de gestion, 2011, pág. 33).

Económica. Conocer la actividad económica en la que se mueve la organización, su objeto social, los resultados económicos de los últimos años, su posicionamiento en el mercado y los problemas más frecuentes al respecto.

Organizacional. Cerciorarse del modelo administrativo vigente, de los procesos operativos más importantes, de la competencia del personal, de los problemas administrativos que se han presentado con regularidad, de los resultados de auditorías anteriores y de la forma como la gerencia ha abordado cada una de las recomendaciones

de auditoría.

Legal. Averiguar la naturaleza del ente auditado: si se trata de una persona natural o jurídica, los problemas legales que tiene la organización, los conceptos jurídicos de abogados especializados en derecho comercial, derecho laboral, derecho tributario, y las apreciaciones de la gerencia sobre el particular.

Para alcanzar el conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades, operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión de la entidad sobre:
 - a) La visión, misión, los objetivos, metas, planes direccionales y estratégicos.
 - b) La actividad principal.
 - c) La situación financiera, la producción, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, los clientes, etc.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión. De no disponer la entidad de indicadores, y tratándose de una primera auditoría de gestión, el equipo de trabajo conjuntamente con funcionarios de la entidad desarrollaran los indicadores básicos.
4. Definición del objetivo y estrategia general de la auditoría a realizarse.
5. Revisión de legislación y normativa de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyo por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa.
6. Entendimiento de los procesos de la entidad.

1.4.2 Fase II. Planificación

“El propósito de la planificación de la auditoría es determinar los mejores y efectivos procedimientos de auditoría a emplear que permitan obtener la satisfacción necesaria para emitir una opinión”(Maldonado, Auditoría de gestión, 2011, pág. 39). La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad. Obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de auditoría.

En la evaluación del sistema de control interno se debe hacer uso de los métodos que se emplean para evaluarlo en las organizaciones (entrevistas, cuestionarios, memorándum, diagramas de flujo, modelos matriciales y soluciones combinadas o de otro tipo) y que facilitan el conocimiento del estado de control global (de gestión interno) de la organización, el auditor debe diseñar el modelo o instrumento de evaluación que más se adapte a la situación en estudio.

Como se trata de evaluar el sistema de control global de la organización, es necesario visualizar la totalidad de la empresa con base en los tres componentes del control de gestión: control estratégico, control táctico y control operativo e interno. Esto implica evaluar las funciones del proceso administrativo a nivel de planeación, organización, dirección u control en sus componentes fundamentales y con el enfoque de planeación estratégica, productividad y calidad total.

Por otra parte, deben analizarse los procesos operativos de acuerdo con los conceptos de eficiencia, eficacia y economía con el propósito de identificar las áreas críticas o las oportunidades de mejoramiento en los aspectos de la organización que en una o en otra forma afectan los resultados de la gestión.

El riesgo en la auditoría de gestión, se puede emplear la misma metodología de la auditoría financiera por ejemplo la matriz de riesgo pero orientada al campo administrativo y no al financiero. Lo que no se dará en auditoría de gestión es la aplicación de pruebas sustantivas o de transacciones y saldos porque no se trata de establecer la razonabilidad de los saldos de las cuentas; pero no obstante puede ser necesario aplicar los procedimientos que propone Carlos en su obra: "Auditoría: un nuevo enfoque empresarial"

La revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados.

La planeación del trabajo de auditoría es la fase más importante de la metodología pues allí se diseña el sistema de auditoría que se va a utilizar durante todo el proceso auditable.

Actividades que debe realizar el auditor en esta fase son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior.

2. Identificar objetivos críticos.
3. Desarrollar un plan detallado de auditoría.
4. Aplicar indicadores de gestión.
5. Evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes. Al aplicar la evaluación los auditores determinarán:
 - a) La naturaleza y alcance del examen,
 - b) Los requerimientos de personal,
 - c) La programación de su trabajo; y,
 - d) Fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe.
6. Identificación y evaluación de riesgos.
7. El supervisor en un trabajo conjunto con el jefe de equipo y con el aporte de los demás integrantes del equipo multidisciplinario, prepararán un Memorando de Planificación.
8. Así mismo con el jefe de equipo preparan programas de auditoría en los que mínimo se incluyan objetivos específicos y procedimientos específicos con la calificación del riesgo de auditoría, por cada uno de los componentes.

Herramientas a utilizar

- a) Matriz de evaluación de riesgos de auditoría
- b) Formatos del memorando de planificación
- c) Cuestionario de evaluación específica de control interno por componentes
- d) Programas de trabajo por componentes

1.4.3 Fase III. Ejecución

Se obtiene y analiza la información de las pruebas de auditoría previamente diseñadas. El análisis de la información debe basarse en los avances investigativos sobre gestión, en el criterio del auditor, en la normatividad técnica y legal relacionada con el ente auditado y en los conceptos de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

“Para tener éxito en la obtención de evidencias, el auditor debe ser sencillo, amable, respetuoso de las opiniones de los demás, creativo, metódico, objetivo y gozar de una adecuada formación como investigador para levantar con efectividad la evidencia suficiente y competente”(Maldonado, Auditoria de gestion, 2011, pág. 76). La actitud policiva tradicional de algunos auditores impide que los auditados sean sinceros y aporten información completa, exacta y oportuna. Se debe distinguir por buenas relaciones interpersonales, un sentido positivo de la vida, sensibilidad social y, por sobre todo, una conducta ética a toda prueba, para asegurar la confianza del auditado y el éxito en la obtención de evidencia.

El auditor debe ser muy responsable y cuidadoso con la información que obtiene. Es su obligación discutir con el auditado todos los hallazgos para conocer sus puntos de vista y las causas de los problemas. Los resultados de las pruebas de auditoría deben analizarse de acuerdo con su naturaleza. Por ejemplo, los hallazgos relacionados con la legalidad, con la economía, con la eficiencia, con la eficacia, en la instrumentación del proceso administrativo y de las operaciones.

En el diagnóstico se identifican e interpretan los hallazgos y se organizan en el orden de mayor a menor impacto en la organización; se debe tener cuidado de no incluir aquéllos irrelevantes. Cada uno debe ir detallado en sus distintos atributos y acompañado de las conclusiones, recomendaciones y de un cálculo de costo/beneficio con el que la gerencia pueda disponer de suficiente información para la toma de decisiones en la implementación del sistema de control interno.

El diseño de estos papeles depende de las pruebas que vayan a ejecutarse y del nivel de detalle de la información requerida. Sin embargo, es necesario que el auditor planee el contenido del archivo permanente y del archivo corriente a partir de un índice que facilite la organización, el cruce y el acceso directo a las distintas cédulas cuando sea necesaria su consulta o para atender requerimientos judiciales si el auditor es cuestionado en su actividad profesional.

Actividades a realizar en la entidad auditada, los miembros del equipo multidisciplinario realizarán las siguientes tareas:

1. Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente.
2. Preparación de los papeles de trabajo.
3. Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado.
4. Definir la estructura del informe de auditoría.

En este tipo de examen, los hallazgos se van informando a medida en que se detectan; la gerencia está, de

esa manera, debidamente informada y puede tomar las decisiones que estime pertinentes en forma oportuna. Al finalizar el proceso de auditoría, el auditor presentara un informe completo de los resultados de la auditoría.

El concepto de hallazgos implica que este tenga cuatro atributos, condición, criterio, causa y efecto. La condiciones la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. Se refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que se refiera directamente a este o a una unidad de medida porque el objetivo de ella es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como principios y se puede tomar tres formas.

- Los que se están logrando satisfactoriamente.
- No se logran.
- Se están logrando parcialmente.

El criterio es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

1. Disposiciones por escrito:

- Leyes
- Reglamentos
- Instrucciones en forma de manuales, directivas, procedimientos, etc.
- Objetivos
- Políticas
- Normas
- Otras disposiciones

2. Sentido común

3. Experiencia del auditor

4. Opiniones independientes de expertos.

5. Prácticas comerciales prudentes.

6. Instrucciones verbales.

7. Experiencias administrativas

8. Objetivos o políticas generales expresadas verbalmente

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que este debe tener sentido, ser lógico y suficientemente convincente para el lector.

Causa es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que se cumplan las normas, hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga. Las causas pueden ser:

1. Falta de honestidad
2. Inadvertencia del problema.
3. Inadvertencia de beneficios potenciales desarrollados al efectuar cambios.
4. Falta de esfuerzos e interés suficientes.
5. Falta de supervisión adecuada.
6. Falta de voluntad para cambiar.
7. Organización defectuosa.
8. Falta de delegación de autoridad.
9. Auditoría interna deficiente.

El efecto es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida de dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos. El efecto puede ser:

1. Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
2. Pérdidas de ingresos potenciales
3. Violación de disposiciones generales
4. Inefectividad en el trabajo (no se están realizando como fueron planeados o lo mejor posible).
5. Gastos indebidos.

6. Informes poco útiles, poco significativos o inexactos
7. Control inadecuado de recursos o actividades
8. Inseguridad en que el trabajo se esté realizando debidamente.

Si el informe de auditoría no presenta información sobre el efecto real o potencial, el gerente de la entidad auditada puede llegar a la conclusión de que la aparente falta de preocupación del auditor determina que el hallazgo no es muy importante. Si el efecto es verdaderamente insignificante debe considerarse el no incluirlo en el informe.

1.5 INDICADORES DE GESTIÓN

“Los indicadores de gestión se constituyen como una herramienta que permite medir el alcance de las metas, la planificación estratégica, la calidad, seguridad mediante la aplicación de indicadores en términos cualitativos y cuantitativos” (Beltran Jaramillo, 1998, pág. 35)

En el desarrollo de los indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador. Es por esto que los indicadores pueden ser individuales y globales. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual se da cuenta.

La construcción de los indicadores permite verificar el grado de eficiencia, eficacia, y economía en la formulación y ejecución de los planes estratégicos y operativos.

1.5.1 Metodología para establecer los indicadores de gestión

1. Contar con objetivos y planes: Es muy importante contar con objetivos claros, que estén bien definidos, así como tener bien identificadas y definidas las diferentes estrategias que se usaran para el logro de los objetivos. Esto nos da el punto de llegada, las características del resultado que se espera obtener.

2. Identificar factores críticos de éxito: Es aquel aspecto que es importante mantener bajo control, para poder lograr el éxito en la gestión.

Se entiende por factor crítico de éxito aquel aspecto que es necesario mantener bajo control, para lograr el éxito de la gestión, el proceso o la labor que se pretende adelantar. Estos factores críticos de éxito nos permiten realizar.

3. Establecer indicadores para cada factor crítico: Después de identificar los factores críticos de éxito asociados a la eficiencia, eficacia, productividad, etc. Es necesario establecer un indicador que permitan realizar el monitoreo antes del proyecto, durante éste y después de la ejecución del proceso respectivo.

Se debe tener establecido la capacidad de gestión y los recursos disponibles para el desarrollo de la actividad.

1.5.2 Clasificación de los indicadores de gestión

- a) Los de eficacia determinan el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuántos de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concertar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.
- b) Eficiencia es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.
- c) El indicador de economía se establece para los distintos tipos de recursos: financieros, humanos y materiales como por ejemplo, gastos de mantenimiento excesivos, material infrautilizado, tiempos de avería de equipos entre otros. Resulta fundamental, desde el punto de vista de los recursos, la definición previa de las necesidades para evitar problemas de economías.

Los atributos de los indicadores de gestión son que pueden ser medibles, cuantificables, que permitan ser verificados en su calidad, cantidad y tiempo. De igual manera la calidad está ligada a la eficacia, la eficiencia y economía.

1.6 MARCO TÉCNICO

En la siguiente tabla se presenta la normativa técnica a utilizar en el estudio.

1.6.1 Normativa técnica

Tabla 2 normativa técnica

NORMATIVA	DESGLOSE DE LA NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
<p>NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA (NIA'S)</p> <p>Contienen los principios básicos y procedimientos esenciales para realizar una auditoría. .</p>	<p>NIA 200</p> <p>Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoria de conformidad con las normas internacionales de auditoría.</p>	<p>Proporciona las responsabilidades globales que tiene el auditor independiente cuando realiza una auditoria de conformidad con la NIA. En particular, establece los objetivos globales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoria diseñada para permitir al auditor independiente alcanzar dichos objetivos.</p>
	<p>NIA 250</p> <p>Consideraciones de las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoria.</p>	<p>Esta norma tiene como propósito considerar las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoria.</p>
	<p>NIA 260</p> <p>Comunicación con los responsables del gobierno de la entidad.</p>	<p>Define la responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno de la entidad en una auditoria. Dada la importancia de la existencia de una comunicación reciproca eficaz durante la realización de una auditoria esta norma proporciona un marco general para la comunicación del auditor con los responsables del gobierno de la entidad e identifica algunos asuntos</p>

Información adaptada de Normas Internacionales de Auditoría (2013) y normativa ISO

<p>Estas normas si bien están dirigidas a las auditorías de los estados financieros, también rigen a las auditorías administrativas como es el caso de la NIA: 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 500 Evidencia de Auditoria y 600 Uso del Trabajo de un experto</p>		específicos que deberán ser objeto de comunicación.
	<p>NIA 300 Planificación de la auditoria</p>	<p>Proporciona la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoria. Esta norma está redactada en el contexto de auditorías recurrentes. Las consideraciones adicionales en un encargo de auditoría inicial figuran separadamente. El objetivo del auditor es planificar la auditoria con el fin de que sea realizada de manera eficaz.</p>
	<p>NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.</p>	<p>Esta norma trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad. El objetivo del auditor es identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.</p>
	<p>NIA 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados.</p>	<p>Se refiere a la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoria de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados por el auditor. El objetivo del auditor es obtener evidencia de auditoria suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material mediante el</p>

	diseño e implementación de respuestas adecuadas a dichos riesgos.
NIA 500 Evidencia de auditoría	Se debe utilizar procedimientos especiales para tener la evidencia necesaria y exponer una opinión acertada. Es aplicable a toda la evidencia de auditoría obtenida en el transcurso de la auditoría. El objetivo del auditor es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones razonables en las cuales basar su opinión.
NIA 501 Evidencia de auditoría - Consideraciones adicionales para partidas Específicas	El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.
NIA 620 Uso del Trabajo de un Experto	Para poder realizar un modelo de auditoría de gestión que es el caso de esta investigación, al sector dedicado a la asesoría a empresas de telecomunicación no se encuentra dentro de los parámetros de la contabilidad, se ve en la necesidad de recurrir al trabajo de un experto en el área. Así obtener evidencia suficiente y adecuada ya que el área no se encuentra dentro de los parámetros de la contabilidad.
	Primera norma de calidad a nivel mundial dirigida en

ISO 20,000 SISTEMAS DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	específico a las organizaciones de TI (Tecnología de la Información).	Describe un conjunto integrado de procesos y un enfoque de gestión para la provisión efectiva de servicios de TI a clientes internos o externos.
ISO 31,000 GESTION DE RIESGOS	Establece principios y guías para el diseño, implementación y mantenimiento de la gestión de riesgos en forma sistemática y transparente de toda forma de riesgo en cualquier contexto.	Proporciona principios y directrices para la gestión de riesgos y el proceso implementado en el nivel estratégico y operativo.

1.7 MARCO LEGAL

En la siguiente tabla se presenta la normativa legal del estudio.

1.7.1 Normativa Legal

Tabla 3 Normativa Legal.

NORMATIVA	DESGLOSE DE NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS		Establece los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice

EN LOS LUGARES DE TRABAJO.	Título I - XI	un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
REGLAMENTO GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO.	Capítulo I - IV Capítulo V Sección I	Establece los requerimientos bajo los cuales se considera el trabajo en altura así como también las obligaciones y deberes de los empleadores y trabajadores. De igual manera considera los requisitos de las redes de seguridad para la protección de los trabajos de altura.
ORDENANZA REGULADORA PARA LA INSTALACIÓN DE ANTENAS Y TORRES DE TELECOMUNICACIONES	Artículo 1 – 20.	Cumplimiento con las obligaciones municipales, así como permisos de poder instalar antenas y torres de telecomunicaciones de conformidad a los reglamentos y ordenanzas relativos a la construcción y ornato.

Información adaptada de ley general de prevención de riesgo en los lugares de trabajo y su reglamento,
Ordenanza reguladora para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPO DE ESTUDIO

Se tomaron algunos aspectos del método deductivo debido a que el proceso o camino que la investigación obtuvo es la observación del fenómeno a estudiar, realización de hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia; ya que en la primera etapa se especificaron los procedimientos establecidos que deben realizar los contadores públicos en el contrato de trabajo que brindan las empresas dedicadas a la optimización de redes para poder realizar una auditoría ; luego, a través de diferentes instrumentos y técnicas se recopiló la información y se efectuó un análisis que permitió diferenciar las hipótesis planteadas.

2.2 UNIVERSO Y MUESTRA

2.2.1 Universo

El universo estuvo conformado por 960 personas naturales que han actualizado información del registro al 31 de diciembre de 2014.

También por los gerentes generales de las empresas dedicadas a la optimización de redes, proporcionado por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC). Que se encuentran ubicadas en El Salvador. De los cuales se obtuvo información de las labores que ellos desempeñan, la actividad principal y el sector en el que opera.

2.2.2 Muestra

Fue determinado por la fórmula estadística para población finita, que brindó el número de contadores públicos a encuestar para la investigación. De igual manera los gerentes de las entidades dedicadas a la optimización de redes. El cual se decidió hacer uso de las 10 entidades que son las que forman parte de este rubro según la Dirección General de Estadísticas y Censos.

La fórmula es la siguiente: $n = \frac{N.P.Q.Z^2}{(N-1)e^2 + P.Q.Z^2}$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

n = ?

N = población

N = 960

P = probabilidad de éxito de que la problemática exista.

P = 0.95

Q = probabilidad de fracaso.

Q = 0.05

Z = coeficiente de confianza.

Z = 1.96

e = margen de error.

e = 0.04

Sustituyendo valores en la fórmula anterior, se obtuvo:

$$n = \frac{(960)(0.95)(0.05)(1.96)^2}{(960 - 1)(0.04)^2 + (0.95)(0.05)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{175.18}{1.534 + 0.18}$$

$$n = \frac{175.18}{1.71}$$

$$n = 102.44$$

n= 102 contadores públicos.

Los gerentes a encuestar fueron 10 que ayudaron a la obtención de la información y la realización de la investigación ya que ellos forman parte primordial de la temática.

2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Los contadores públicos autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría en El Salvador formaron parte de la unidad de análisis y de igual manera los gerentes generales de las empresas dedicadas a la optimización de redes; que poseían un grado de experiencia en las prácticas del cumplimiento de las obligaciones adquiridas a través de los contratos de servicio entre ambas partes.

2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN

Los Instrumentos que se utilizaron en la investigación para los contadores públicos autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y para los gerentes de las empresas dedicadas a la optimización de redes fueron:

El cuestionario, fue presentado en su forma impresa y así se registró la información brindada por el número de contadores públicos determinado en la muestra.

Guía de preguntas, la que se utilizó al instante de realizar las entrevistas. La cual estuvo conformada por una serie de preguntas abiertas y fue realizada a los Gerentes Generales de las empresas dedicadas a la optimización de redes.

Las técnicas se detallan a continuación:

La entrevista, con la cual se obtuvo la información enlazada con la problemática, por medio de las experiencias de los contadores públicos comprometidos en la parte de la auditoría de gestión. Del mismo modo, se utilizó para saber los procesos que han realizado los otros sujetos de análisis.

Encuesta, se obtuvo información más concreta, obteniendo así conclusiones por medio de las declaraciones verbales.

2.5 DIAGNÓSTICO

2.5.1 Diagnóstico a contadores públicos autorizados

Se puede confirmar que no todos los contadores públicos prestan los servicios de auditoría de gestión, en ese sentido los que sí lo ofrecen reciben constantes capacitaciones; en la mayoría de los casos cada año no obstante; la demanda de una auditoría de gestión ha sido poca, cabe señalar que este tipo de auditoría por ser especial no ha sido ciertamente demandada. La elaboración de este tipo de trabajo es para la medición de los indicadores de logros de la auditoría de gestión, economía, eficiencia y eficacia que son valores agregados en las compañías que se dedican a brindar servicios telefónicos, es de vital importancia el servicio al cliente porque este es el factor de riesgo principal a nivel de medios de comunicación.

El valor agregado que da este tipo de auditoría es la mejora continua y a nivel de diagnóstico, esto lo confirma la pregunta #6 las empresas telefónicas han sido duramente señaladas por fallas en la prestación de los servicios,

las compañías telefónicas confían en las empresas que subcontratan para el mantenimiento, soporte técnico e instalación de redes a sus clientes y estas actúan en nombre de la compañía telefónica; razón por la cual estas deben priorizar que las contratadas cumplan con todos los criterios porque la mala imagen que una de estas proporcione puede afectar directamente a la empresa principal y eso es congruente ya que la mayoría de auditores han determinado que los resultados de una auditoría de gestión son precisamente efectivos en la medición de los indicadores de rendimiento y pocos lo hacen por los beneficios económicos que ofrecen como mejor manejo de efectivo, mayor rentabilidad económica, más compatibilidad en el mercado, no obstante este tipo de auditoría especializada resulta ser un poco cara dependiendo del trabajo a realizar desde \$300 y puede incidir por la cual no es demandada.

La información más importante que se obtiene de cada uno de los contratos de optimización de redes, son las condiciones y la prestación de los servicios que se brindaran; así mismo el listado y precios de materiales que se consideran relevantes; no obstante lo esencial es como se brindará y se obtendrá un servicio de calidad y a la vanguardia que se adecue siempre a lo que el cliente demanda para poder desarrollarse de una mejor manera en un mercado tan competitivo como el salvadoreño; es de importancia tener una guía o herramienta de donde auxiliarse para poder desarrollar este tipo de auditoría. Siendo este las capacitaciones recibidas por las entidades encargadas de ello, ya que no existe una normativa en sí que este enfocada al desarrollo de esta auditoría especial para llevarla a cabo.

Las entidades a las cuales se les realiza una auditoría de gestión esperan obtener diferentes beneficios uno de ellos es mayor orden en la administración y el más importante por el que se demanda esta auditoría especial es para la medición del rendimiento. Asimismo verificar si se está cumpliendo con los objetivos establecidos y si se pueda ofrecer un mejor servicio dentro de la empresa para poder tener mejor utilidad económica logrando con esto mejor eficiencia y eficacia en la ejecución de cada una de las actividades establecidas. Al brindar el servicio de la auditoría especial se logran obtener diferentes beneficios ya que con cada una de ellas se van adquiriendo nuevos conocimientos, todo depende del área en la que cada una de esta auditoría se desarrolle; y así aprender diferentes técnicas o mecanismos a utilizar y tener como un plus para la hora en la que alguna entidad decida desarrollar una auditoría de gestión y así ser recomendados para brindarles este tipo de servicio.

De igual forma todos los auditores consideran que sería importante y de mayor relevancia que se desarrolle un modelo de este tipo de auditoría como lo afirma la pregunta #12 con un 94% a nuestro favor, que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora de los servicios ofrecidos en esta área; así mismo se considera a favor de nuestro trabajo que se diseñe un proyecto como este; siendo de factibilidad para poder llevar a cabo el desarrollo del mismo. Para poder llevar a cabo este tipo de auditoría es necesario contar con la existencia de un contrato que esté debidamente incorporado con las estipulaciones y cláusulas por cada una de las partes y lo más importante que no debe de faltar dentro de este son las condiciones de prestación del servicio así como también la duración y vigencia de este, por medio de esto se planea cada parte desarrollada en cada uno de los días que están incluidos dentro de la fecha estipulada para no incurrir a sanciones u otro tipo de castigo por parte de la ley reguladora.

Al momento de realizar una auditoría especial algunos auditores se basan en las NIA's ya que no existe un marco de referencia establecido como se detalla en la pregunta #8, y al no existir un modelo a la medida para brindar este servicio a las compañías telefónicas se ve la importancia de diseñar uno para facilitar el desarrollo de tal auditoría. Y así poder verificar que cumplan con todas las entidades que lo regulan como son la SIGET y la Defensoría del Consumidor la cual en los últimos semestres del año ha multado a las compañías telefónicas, tales demandas se verifican de esta forma CLARO 263 denuncias, TIGO 194, TELEFONICA 58 Y DIGICEL 55: tal información se puede verificar en el anexo #4 donde se presenta a las compañías telefónicas la comparación de denuncias que estas han tenido con semestres anteriores, que son denuncias por incumplimiento de lo establecido en los contratos lo cual una auditoría de gestión ayudaría a identificar de manera preventiva estos inconvenientes antes de que fuesen demandadas.

Existen diferentes infracciones que pueden cometer las compañías telefónicas y estas se clasifican en: infracciones leves (las cuales se sancionara con una multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria), infracciones graves (estas se sancionaran con multas hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria) e infracciones muy graves (se sancionaran hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria), lo cual lo refleja la Ley de Protección al Consumidor. Cabe mencionar que al existir un modelo de auditoría de gestión para las empresas que se dediquen a la optimización de redes, sería de gran beneficio ya que esto facilitaría a los auditores en el desarrollo de dicha auditoría especial a la entrega rápida y fiable que destaca dichas auditorías y tener con ello mayor demanda del servicio para la empresa dedicada a la optimización de redes, y esta clase de auditoría a su vez les serviría a estas empresas para que haya un mejor control de los servicios ofrecidos a las compañías telefónicas; asimismo de manera preventiva evitarían demandas

que puedan afectar fuertemente a la compañía y se vea afectada la confianza de los servicios ofrecidos a sus clientes.

2.5.2 Diagnóstico a las empresas

En las empresas que se dedican a brindar el servicio de optimización de redes a las compañías telefónicas, tendrían mayores beneficios si realizan auditorías de gestión; así conocerían como se encuentra la entidad en relación a los medidores de rendimientos de los servicios que se están ofreciendo; es por ello la importancia del desarrollo de este tipo de modelo ya que una menor proporción es la que ha contratado este servicio las cuales han obtenido la mejora continua en la calidad de los servicios que se ofrecen lo cual se puede encontrar en la pregunta #2; así mismo asegurar el cumplimiento de los objetivos que vayan enfocadas a las leyes o normas vigentes que la rigen.

Las empresas dedicadas al mantenimiento y optimización en redes tienen que cumplir diferentes requisitos establecidos por cada una de las compañías telefónicas las cuales son las que las contratan para que puedan brindar un equipo adecuado para que estas puedan prestar un buen servicio, la mayoría de estas lo que establecen es que las cosas más importantes con las cuales estas entidades deben de contar es con el equipo adecuado a cada una de las necesidades que están presenten; así como también tener una tecnología a la vanguardia con todo lo que un mercado tan competitivo está demandando y con ello tener la satisfacción de cada uno de los clientes de la telefonía para no perder ningún tipo de cliente.

Es de vital importancia contar con un departamento encargado de la revisión de cada uno de los contratos con las compañías telefónicas, es por ello que en todas las empresas tomadas como muestra poseen personal capacitado y especializado en el área el cual se encarga de la revisión de cada uno de estos contratos que estén establecidos de acuerdo a las diferentes reglas y normativas ya establecidas por los entes reguladores para no acudir a ningún tipo de sanciones u otros inconvenientes por no contar con todo lo establecido en cada uno de los proyectos. Es importante contar con el equipo adecuado y que este a la vanguardia para desarrollar cada uno de los proyectos que puedan llegar a tenerse por cada una de las entidades así como también del conocimiento de la cobertura y altura de cada una de las antenas, los permisos que tienen que tomarse en cuenta para el desarrollo de cada uno de los proyectos.

Existen diferentes medios por los cuales se puede llevar a cabo el contrato o la negociación con las compañías telefónicas; por lo cual las diferentes entidades a las cuales se investigó prefieren la licitación pública que es el medio cuyo procedimiento promueve la competencia entre cada una de las entidades, así mismo se opta por la subcontratación ya que muchas veces no se puede contar con el personal suficiente y adecuado que demanda la compañía telefónica a la cual se le va a brindar el servicio. Para las empresas dedicadas al mantenimiento y optimización en redes es muy importante tener personal ágil y adecuado para cada servicio que se les ofrezca y así poder lograr mejor satisfacción en cada uno de los clientes por el servicio brindado. Así mismo ven como tiempo prudente capacitar a su personal trimestralmente para estar actualizados en la información de la nueva tecnología avanzada y cualquier regulación de los equipos o de cada uno de los requerimientos que sean necesarios para la instalación de las antenas.

Las entidades que brindan equipos tecnológicos a las compañías telefónicas hacen diferentes tipos de evaluaciones para poder medir la capacidad y habilidad con la que cuenta cada miembro de su personal; así mismo ven más prudente y con mejores resultados hacer pruebas técnicas, las cual les ayuda a medirlos a cada uno de ellos y también realizan una revisión del trabajo realizado por cada uno de estos. Así mismo el medio por el cual reportan el buen funcionamiento de los servicios prestados a la telefonía es por los reportes de la finalización de servicios ya que se cree que es más conveniente y de mayor veracidad para el buen funcionamiento; también contribuye a una inspección del servicio sobre el trabajo realizado durante el proyecto para la verificación del buen funcionamiento de lo brindado.

La expansión a América Latina y la región centroamericana permiten la máxima preparación y exigencia más allá de lo que se pueda querer lograr por medio del funcionamiento de la entidad, la tecnología de punta, herramientas adecuadas, preparación del personal, ampliación de los servicios ofrecidos y calidad en los servicios es lo que los lleva a ser una de las mejores empresas en brindar los servicios en el mantenimiento y optimización de redes a este tipo de entidades y lo que los hace posicionarse en un mejor nivel en un mercado tan competitivo como el nuestro y más aún desarrollarse en América Latina tienen una mayor apariencia en cuanto al servicio brindado y se puede lograr obtener muchos más clientes para poder desarrollarse de una mejor manera. Por lo cual es importante realizar reuniones informativas para rendir cuentas de los avances de los proyectos, es por ello que se ve conveniente hacerlas en tiempo prudente mensualmente y con una muy poca proporción semestralmente; ya que con este tiempo podría hacerse en proyectos ya mucho más grandes que se llevaran a

cabo en un tiempo largo. La telefonía hace diferentes evaluaciones para verificar el buen funcionamiento del servicio brindado y lo hacen por medio de visitas.

Todas las empresas encuestadas afirman que es importante el desarrollo de un modelo de auditoría de gestión que servirá como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios brindados a las compañías telefónicas verificando el cumplimiento de los contratos ofrecidos a estas; como lo afirma la pregunta #15, siendo de factibilidad para nuestra investigación de igual manera estas no aplican aspectos que establece la ISO 20000 observando con esto que existe una necesidad en la adopción de un modelo de este tipo de auditoría especial siendo la mayoría de estas entidades que brindan sus servicios fuera del país deberían contar con calidad de servicios de TI, una debilidad que debería ser cubierta con indicadores que ayuden a corregir errores, cambiar procedimientos, implementar tecnología y nuevos servicios para un mejor desarrollo en el servicio brindado por cada una de estas.

CAPÍTULO III PROPUESTA DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LAS EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS.

3.1 GENERALIDADES DE LA PROPUESTA

INTRACOM, es una entidad de servicio que se dedica a la optimización de redes en el Salvador, la cual no posee un modelo de auditoría de gestión para evaluar sus operaciones. Debido a esto, el presente capítulo propone un modelo de auditoría de gestión, por medio del cual se pueda realizar la evaluación integral de las operaciones en base a un análisis funcional de todos los servicios que esta entidad brinda.

El modelo se compone en tres fases que son las que se desarrollaran según las Normas Internacionales de Auditoría NIAS, las cuales son desarrolladas con procedimientos técnicos. La primer fase conocimiento preliminar comprende; el conocimiento del negocio por medio de entrevista con el gerente de la entidad y aplicación de formulario elaborado para encuestar a auditores (encuesta), entre otros elementos a aplicar; en la segunda fase se efectúa la planeación del trabajo de auditoría y la tercera fase que es la ejecución de la auditoría de gestión pero que por ser un modelo quedaría solo planteado de cómo se desarrollaría esa fase.

El modelo propuesto aporta un valor agregado a la entidad, ya que con este se obtendrá un mayor control en la administración, mayores resultados económicamente y ser más competitivos en el mercado. Con la cual se

disminuirá el riesgo que actualmente presenta la ausencia de la unidad interna que evalué de manera eficaz la gestión de los servicios. La propuesta está dirigida a la administración de INTRACOM, por lo que este capítulo III sugiere la implementación del modelo de auditoría de gestión.

Es importante recalcar que este modelo es sugerido con un enfoque de normas internacionales de auditoría entre algunas de ellas se tiene la NIA 200, NIA 250, NIA 300, 315, NIA 330, entre otras.

3.1.1 Objetivos de la Propuesta.

Objetivo general

Proponer un modelo de auditoría de gestión que evalúe el cumplimiento de cada una de las cláusulas estipuladas en el contrato de trabajo con INTRACOM S.A de C.V, ubicada en el departamento de san salvador con cobertura a nivel nacional, que contribuya al fortalecimiento de sus controles administrativos.

Objetivos específicos

Determinar la importancia, justificación y alcance del modelo de auditoría de gestión, para evaluar el cumplimiento las actividades a desarrollar.

Diseñar un plan de implementación del modelo de auditoría de gestión, como instrumento de apoyo, al desarrollo de lo estipulado en el contrato.

Diseñar un esquema del modelo de auditoría de gestión, con procedimientos técnicos que permitan alcanzar y cumplir cada uno de los objetivos planteados como entidad.

3.1.2 Importancia de la Propuesta

El modelo que se presenta da respuesta a la necesidad e importancia de mejorar el control de las operaciones que están enmarcadas dentro de la auditoría. El modelo está debidamente diseñado de acuerdo a la investigación realizada a cada una de las áreas con las que cuenta la empresa, con procedimientos y pasos a seguir que nos ayuden y tengan influencia en la toma de decisiones.

Así mismo la importancia del modelo radica en la necesidad de poder llevar a cabo una evaluación de auditoría que examine constantemente las operaciones que realizan cada una de las personas encargadas a llevar a cabo el servicio. En base a las entrevistas realizadas a cada una de las personas responsables por cada servicio.

El modelo de auditoría de gestión debe ser implementado en la organización de la entidad, de tal manera que permita la participación de todas las áreas, por lo que se sugiere su aplicación como instrumento de control de la gestión, para evaluar las operaciones del programa.

3.1.3 Justificación de la Propuesta

Todas las entidades u organizaciones deben evaluar constantemente sus operaciones como están alcanzando sus metas y objetivos planteados, por lo que es necesario implementar nuevas técnicas de control que tengan como fin primordial hacer eficiente y eficaz cada una de sus áreas con las que cuenta.

La falta de un modelo de auditoría de gestión, así como la falta un mejor control en cada una de las actividades a desarrollar, que justifique la presente propuesta de un modelo de auditoría de gestión. Se considera oportuno y conveniente adoptar dicho modelo, el cual presenta técnicas y estrategias de evaluación de operación en las áreas de gestión, que en este caso se tomaran en cuenta todos los servicios con los que cuenta la entidad ayudando a fortalecer las operaciones con las cuales se puedan alcanzar los objetivos trazados.

Para lo cual el auditor deberá presentar en su informe, hallazgos y conclusiones respecto de la magnitud y calidad de la gestión y su desempeño, así como en relación a los procesos desarrollados, métodos y controles internos en específico, cuya eficiencia eficacia y economía considere que todo esto puede cambiar y mejorarse.

3.1.4 Alcance de la Propuesta

El modelo de auditoría de gestión es un instrumento para ser aplicado en todas las áreas funcionales o servicios ofrecidos por parte de la entidad; la utilidad de desarrollar este modelo radica en el mejoramiento y verificación de cumplimiento con lo que se estipula en el contrato de trabajo con la telefónica.

3.2 EXPLICACIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA Y FORMA EN QUE SERÁ ABORDADO Y SOLUCIONADO EL CASO.

CASO PRÁCTICO: DISEÑO DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

INTRACOM, S.A DE C.V

ANTECEDENTES

La empresa INTRACOM, S.A de C.V se constituyó el 21 de octubre del 2000 mediante contrato de Sociedad Anónima de Capital Variable. Teniendo hasta la fecha 15 años de experiencia desde su fundación en el área de optimización de redes a compañías telefónicas brindándoles servicios a estas entidades que actualmente laboran en el país, viendo las exigencias del mercado, para obtener mayor eficiencia, eficacia, mayores beneficios económicos y para lograr posicionarse en un nivel más alto en el mercado se ve en la necesidad de llevar a cabo una auditoría de gestión para la verificación del cumplimiento del logro de los objetivos y de lo estipulado en el contrato de trabajo para poder brindar un mejor servicio a las empresas demandantes de este tipo de trabajo. La empresa no solo brinda sus servicios en el área nacional sino que lo hace a nivel de América Latina siendo una de las más grandes y reconocidas en el país no solo a nivel nacional sino también internacionalmente.

Desde el inicio de sus actividades la empresa ha encaminado sus esfuerzos para cumplir puntualmente con su objetivo:

- a) Un servicio de calidad, con herramientas propias y conocimientos suficientes para la labor
- b) Al cumplimiento de plazos pactados
- c) A respetar el precio del servicio
- d) A mantener la confidencialidad de los usuarios de las redes de las telefónicas
- e) A utilizar personal propio y altamente calificado para el servicio
- f) A responsabilizarse por el incumplimiento de lo pactado en el contrato.

Ejecución.

El día 20 de diciembre de 2014 la junta directiva representada por la licenciada Jessica Margarita Menjivar Rodríguez de INTRACOM, S.A de C.V., interesados en lograr la certificación de calidad de la empresa con el propósito de competir de manera ventajosa en un mercado altamente demandante. Toman la decisión de contratar un servicio de auditoría debido a que tiene un contrato con la compañía telefónica MOVI STAR S.A DE C.V y necesitan una herramienta para ser de mayor competencia en brindar los servicios de optimización de redes

telefónicas de igual manera para la verificación del cumplimiento de los objetivos, que se esté satisfaciendo con cada una de las partes estipuladas en los contratos. Para ese efecto y después de estudiar varias alternativas, establece contacto con la firma de auditoría “Soluciones Auditores y Consultores S.A de C.V”.

En la primera reunión formal entre la empresa y la firma de auditoria, celebrada el 22 de diciembre de 2014, el ingeniero Julio Ruiz Gerente General de la entidad manifiesta su interés en que se realice un modelo de auditoría de gestión para conocer cómo se realiza y que beneficios son los que obtendrían al ejecutar este tipo de herramienta. Por su parte la firma de auditoría presenta un perfil de los servicios que ofrece, así como también una breve semblanza de cómo afrontar el reto. La propuesta queda enmarcada en tres diferentes etapas las cuales son:

- 1) Realización de un modelo de auditoría de gestión (para determinar el cumplimiento y logro de los servicios ofrecidos dentro del contrato).
- 2) Reorganización (con base a prioridades y mejoramiento en el servicio que este sea de mayor calidad).
- 3) Trabajo de presentación de calidad. Para finalizar, se conviene en hacer una presentación del proyecto al personal de la entidad.

El 26 de diciembre se realiza la segunda reunión. La Licenciada Jessica Margarita Menjivar Rodríguez presenta a los miembros de la firma de auditoría. Licenciada Bridget Varela, Licenciado Manuel Menjivar y Licenciada Leslie López. Los cuales exponen y explican los contenidos y bondades de la iniciativa, así mismo dan a conocer que necesitan de un experto en la materia por tanto se decide incluir en el proyecto al Ingeniero Marlon Ernesto Rivas Alvarado, atendiendo todas las preguntas e inquietudes de los participantes.

El 29 de diciembre la Licenciada Jessica Margarita Menjivar Rodríguez entrega a la Licenciada Leslie López documentación sobre la empresa y se acuerda empezar el modelo de auditoría de gestión a partir del día 5 de enero. En la primera sesión de trabajo del equipo de la Licenciada Leslie López. Se decide conducir como criterio fundamental, las acciones conforme al siguiente marco metodológico:

- Conocimiento preliminar
- Planeación
- Ejecución (La cual no será desarrollada).

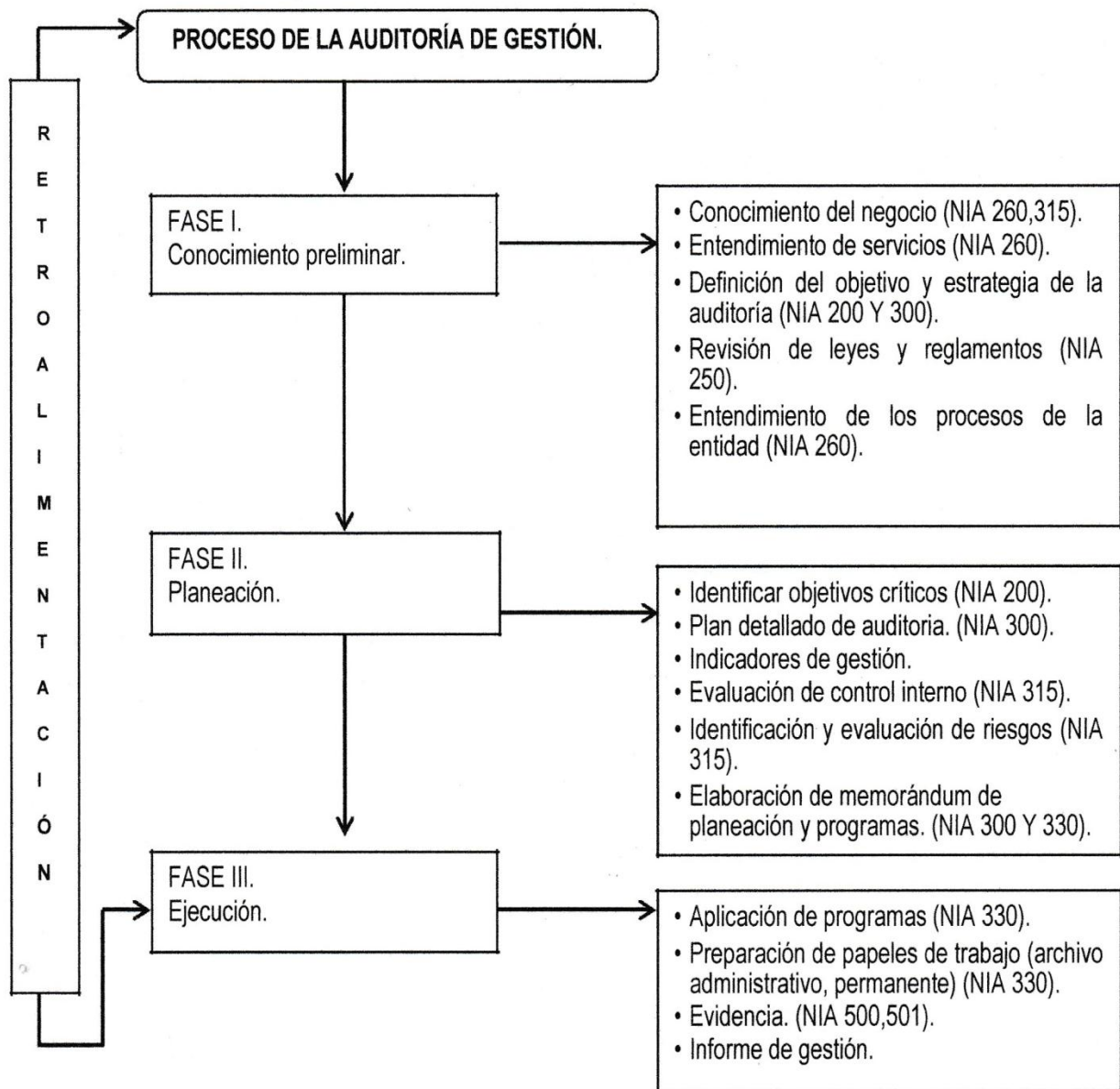
El proyecto a auditar comprende del periodo 1 de enero al 20 de agosto de 2014.

3.3 DESARROLLO DEL MODELO DE AUDITORIA DE GESTION A LA ENTIDAD INTRACOM S.A DE C.V

3.3.1 Esquema del modelo

El esquema del modelo es la representación gráfica, que contiene las tres etapas de forma general, los conceptos y procedimientos a desarrollar del modelo de auditoría de gestión para evaluar las operaciones que se realizan para cada servicio brindado. Cabe recalcar que se desarrollarán solo las dos primeras etapas, la última que es la ejecución solo quedará detallada en un mapa mental y se realizará la estructura del informe de auditoría de gestión debido a que la propuesta es solamente realizar un modelo de auditoría de gestión.

Figura 4 Esquema del modelo de auditoría de gestión.

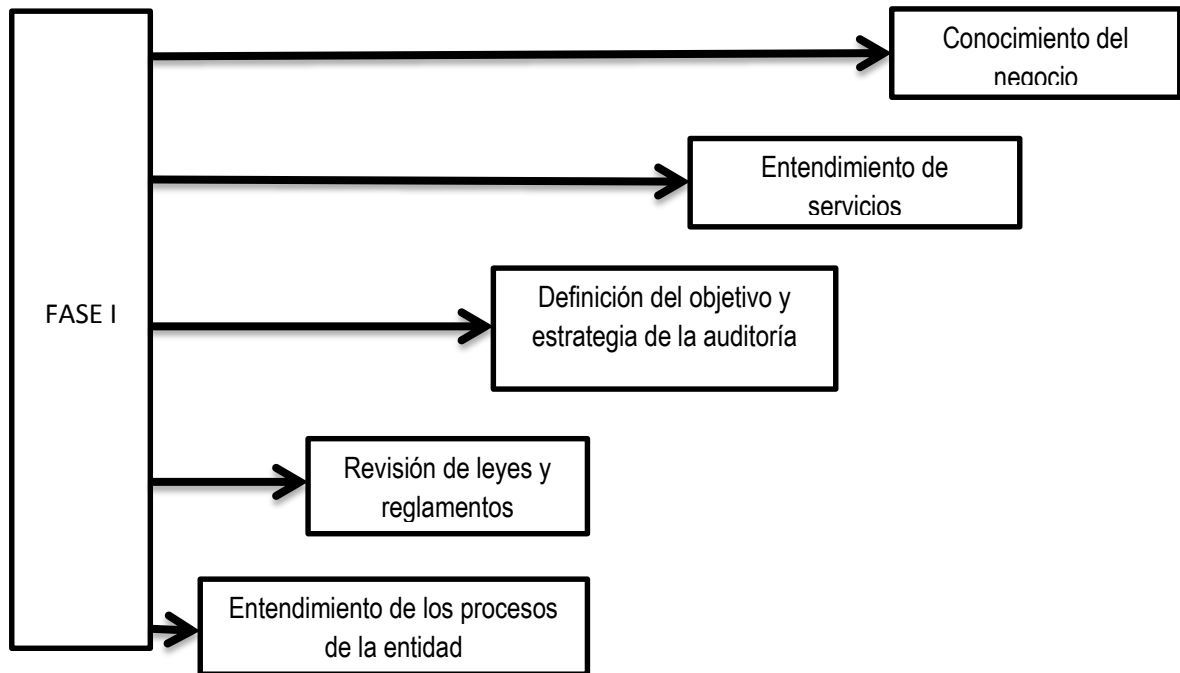


Información adaptada de manual de auditoría de gestión. Alfredo Corral Borrero. (2001) y según Normas Internacionales de Auditoría NIAS.

A continuación se presenta una propuesta para el análisis e investigación, la cual está conformada por tres etapas fundamentales: exploración o conocimiento preliminar, planeación y ejecución de la auditoría.

3.4 FASE I. CONOCIMIENTO PRELIMINAR.

Figura 5 Fase I. Conocimiento preliminar



Información adaptada de manual de auditoría de gestión. Alfredo Corral Borrero. (2001).

En la primera etapa de exploración o conocimiento preliminar el auditor se familiariza con la empresa o área a auditar, con el fin de obtener un conocimiento general del objeto de la organización, de sus principales características y del medio externo en que se desenvuelve, para ello se realiza un estudio previo de todas las operaciones a auditar y su significado dentro del sector. Para lograr esto se realiza un estudio del medio en el que se desempeña, que le permita conocer la ubicación y el entorno en que se desarrolla.

Objetivo y estrategia de la auditoría

Objetivo

Obtener el conocimiento general de la gestión de la empresa, conociendo el contexto del sector, área y proyecto para detectar procesos críticos dentro de la entidad.

Estrategia

Visualizar el contexto general del sector, área y proyecto en el cual se encuentre la empresa, entrevistando a las autoridades de la misma, requiriendo opinión de especialistas en la rama de la optimización de redes, visitas a otras empresas relacionadas con estos servicios. Además de realizar una exhaustiva revisión de disposiciones legales y normativas relativas al giro de la entidad.

Para lo cual se desarrolla el siguiente formulario en la entidad Intracom S.A de C.V.

Tabla 4 Formulario. Conocimiento preliminar.

AUDITORES Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.	
FORMULARIO CONOCIMIENTO PRELIMINAR.	
Nombre del cliente:	Intracom S.A de C.V
Nombre de auditor encargado:	Bridget Larissa Varela
Fecha de Inicio: 05 de enero de 2015	Fecha de finalización: 07 de enero de 2015
Nombre de la persona entrevistada:	Ing. Julio Ruiz (Gerente general de la entidad).
Fecha de la entrevista:	06 de enero de 2015
Datos de la Empresa (Conocimiento del negocio).	
Dirección de las Oficinas Principales	19 avenida sur #542, San Salvador.
Fecha de constitución de la entidad	21 de octubre de 2000
Sector en el que opera	Servicio
Actividad principal	Mantenimiento y optimización de redes
NRC de la empresa	2301-6
NIT de la empresa	0614-211000-101-1
Servicios que ofrece	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de antenas de telefonía móvil. • Enlaces inalámbricos a nivel nacional de 2 Mbps a 2 gbps. • Diseño e instalación de red CAT 5E. • Diseño e instalación de redes LAN. • Diseño e instalación de redes telefónicas análogas. • Diseño e instalación de enlaces fibra óptica monomodo. • Diseño e instalación de red CAT 6. • Instalación de equipo activo switch Access point. • Diseño e instalación de enlaces fibra óptica multimodo. • Diseño e instalación de red CAT 7. • Instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia. (RF). • Instalación y configuración de sistema de video vigilancia análoga e IP. • Diseño e instalación de redes eléctricas. • Mantenimiento a antenas por instalación de terceros. • Optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros. • Auditoria de redes. • Instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la

	entidad. <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de cable estructurado al interior de la casa matriz. • Instalación de enlaces de antenas para transmisión de datos. • Instalación de centrales telefónicas. 		
Posición en el mercado	Dentro de los máximos prestadores de servicios de esta clasificación.		
Principales competidores	PUNTOCOM, S.A DE C.V		
Principales Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • FON EL SALVADOR, S.A DE C.V • ANDROID, S,A DE C.V • COMUNICACIONES, S.A DE C.V • ONLINE, S.A DE C.V • MOVI STAR, S.A DE C.V • INTER CONEXIÓN, S.A DE C.V • FULL LINE, S.A DE C.V 		
Capital Social	\$60,000.00		
Nombre del Representante Legal	Lic. Jessica Margarita Menjivar Rodríguez.		
Número de Empleados	30 empleados		
Teléfono	2225-7246		
Fax que señala para recibir notificaciones	2225-9230		
Correo Electrónico	intracom@sadecv.com		
Página electrónica	www.intracomsadecv.com		
COMENTARIOS:			
Información que proporciona la entidad. (Conocimiento del negocio).			
Documento	Si	No	Comentario
Escritura de constitución	x		
Organigrama de la empresa	x		
Misión	x		
Visión	x		
Manual de organización		x	
Políticas de la entidad.	x		
Contratos de servicios ofrecidos.	x		
Listas de servicios ofrecidos	x		
Número de empleados utilizado por servicio.	x		El gerente nos afirmó que dependía de la magnitud del servicio así era el número que se utilizaba de

			empleados.
Cuentan con indicadores de gestión.	x		
Personal clave de la entidad	x		
Informes de auditoría de gestión de periodos anteriores.	x		
Reportes de servicios finalizados.	x		
Situación fiscal y legal (litigios).		x	Nos afirmó que la entidad no había cometido hasta el momento con ningún litigio.

COMENTARIOS:

Entendimiento de los servicios.

Interrogante	Comentario
¿Los servicios son desarrollados de acuerdo a lo estipulado en el contrato de trabajo?	Si, los servicios se desarrollan de acuerdo a lo estipulado en el contrato en el tiempo y lugar establecido.
¿Se mide el tiempo de ejecución de cada uno de los servicios?	Si, porque se tiene una meta a realizar para cada día, sin embargo por motivos externos como lo son clima, festividades, trafico pues algunas de las veces no se cumple esa meta pero la mayoría de veces se logra.
¿Se hace uso de materiales y equipos para el buen desarrollo de los servicios?	Si, se utilizan muchos equipos a la vanguardia para poder desarrollar de manera rápida y oportuna el servicio.
¿Los servicios que se ofrecen son innovados constantemente de acuerdo a las exigencias del mercado?	Si, de hecho se capacita al personal trimestralmente, obteniendo con ello información de las diferentes novedades van surgiendo en el mercado.
¿Se cuenta con planes estratégicos para el desarrollo de los servicios ofrecidos?	Si, se realiza
¿Para finalizar el servicio en el tiempo estipulado se hace uso de personal que no está a cargo de este?	Algunas veces sí, se hace uso de personal extra para poder realizar con mayor rapidez el desarrollo del servicio.
¿Los servicios ofrecidos de finalizan en el tiempo establecido de cada uno de ellos?	Casi siempre es lo que se logra y lo que se busca.
¿Se hace uso de software para verificar el buen funcionamiento de los servicios?	Si, se utiliza un software el cual es una herramienta muy importante en el desarrollo de los diferentes servicios.
¿Los servicios ofrecidos son supervisados por la alta gerencia?	Si, de hecho media vez se finaliza el servicio se mandan fotos al gerente de que el servicio está terminado y después se realiza un reporte donde se muestra todo lo que se realizó.
¿Los servicios son desarrollados con tecnología vanguardista?	Si, porque el mercado es muy exigente, también porque es algo que se necesita para el buen desarrollo de cada uno de los servicios.

¿Se cuenta con un cronograma de actividades midiendo los tiempos para el desarrollo de cada una de las actividades?	Sí, es de vital importancia el estar organizados y no hay mejor manera que con un cronograma de actividades.
¿La ejecución de cada uno de los servicios se desarrolla de acuerdo al cuadro de actividades a realizar?	Sí, siempre se cumple lo plasmado en el cuadro de actividades con excepción cuando un servicio amerita más trabajadores de lo usual.
¿Se hace uso de los tiempos para el desarrollo de los servicios?	Si se hace uso de los tiempos ya que se tiene estipulado cuanto está destinado para cada uno.
¿Se capacita al personal para la ejecución de los servicios?	Si, se capacitan trimestralmente.
¿Los trabajadores cuentan con el respaldo de la protección de cada uno de sus derechos?	Si, hay una persona dentro de los trabajadores que tiene el conocimiento total de cada uno de los derechos y es quien los orienta en alguna situación irrelevante.
¿La empresa cuenta con la protección de su personal para el desarrollo de los servicios de alto riesgo?	Si, ellos cuentan con el equipo necesario para poder desarrollar los servicios que se ofrecen en la entidad.
¿Se cuenta con botiquín de primeros auxilios para cualquier emergencia?	Si, los trabajadores siempre cargan con un botiquín para cualquier emergencia que surja mediante la ejecución del servicio y de igual manera en la oficina central también se posee un botiquín.
¿Para la finalización de los servicios se pide tiempo extra para estos?	Casi nunca ocurre esto, debido a que se trata de cumplir con el tiempo y lugar establecido que está plasmado en el contrato de servicio.
¿Se cuenta con el equipo adecuado para la ejecución de sus servicios?	Si, se cuenta con el equipo adecuado para los trabajadores y para el desarrollo del servicio.
¿Las exigencias del mercado ayudan a un mejor desarrollo de los servicios ofrecidos?	Sí, porque cuando se tiene clientes exigentes eso amerita a ser aún mejor el trabajo y lograr apoderarnos de más mercado.
COMENTARIOS:	
Indicadores de gestión	
Interrogante	Comentario
¿Cuenta con indicadores de gestión?	No, la entidad no cuenta con indicadores de gestión ya que nunca se le ha realizado una auditoria de gestión.
¿Cree que le ayudaría a un mejor desempeño, contar con indicadores de gestión?	Si, se podría lograr un mejor desempeño y funcionamiento en la administración.
¿Cree que le ayudaría contar con indicadores de gestión financieros para una mayor rentabilidad económica?	Si, se podría lograr una mayor rentabilidad económica con el uso de indicadores de gestión.
¿Los indicadores de gestión podrían medir el desempeño por parte de los trabajadores?	Al hacer uso de indicadores de gestión se lograría un mayor control acerca del personal.
¿Cree que los indicadores pueden aplicarse a todos los departamentos de la entidad?	Si, pueden aplicarse a todos los departamentos con los que cuente una entidad y se obtendría una mayor factibilidad y desempeño.

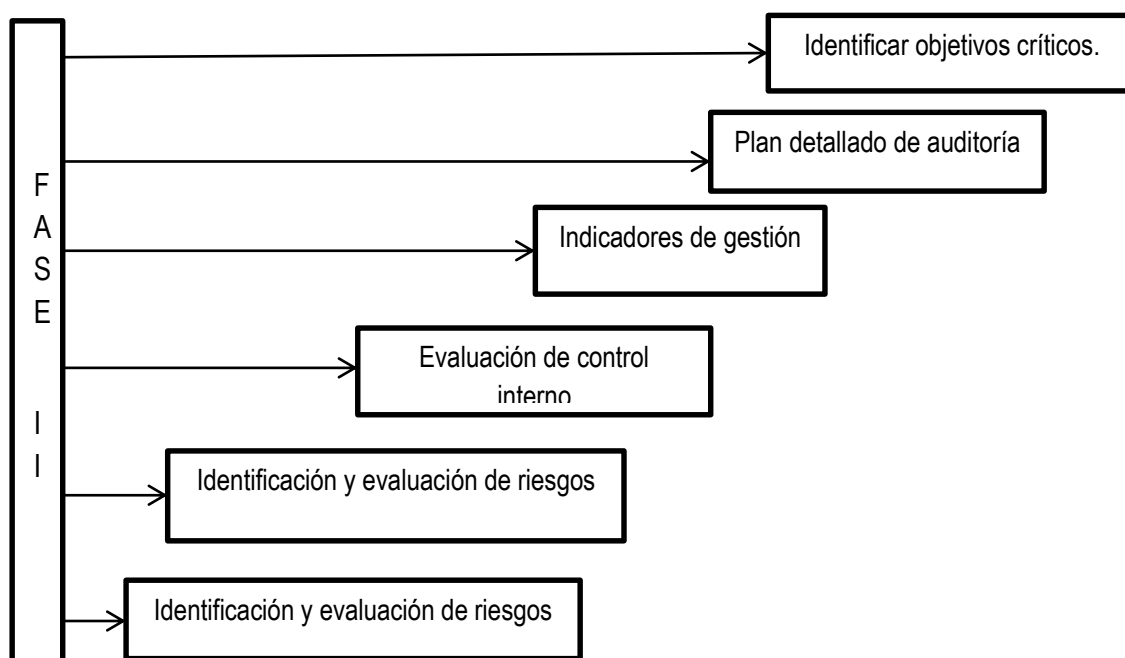
¿Cree que los indicadores de gestión lograrían satisfacer cada una de las necesidades propuestas?	Si, se lograría cada una de las necesidades por todas las áreas de la entidad con los indicadores.
¿Se lograría una mayor convivencia entre la administración y el personal con el uso de indicadores?	Efectivamente se lograría una mayor convivencia y entendimiento con el uso de indicadores.
¿Con los indicadores de gestión se puede medir la calidad de cada uno de los servicios?	Si se hace uso de los indicadores de gestión se lograría medir la calidad de los servicios ofrecidos.
¿Si se desarrollan indicadores de gestión se hace un mejor uso de los tiempos para el desarrollo de cada uno de los servicios?	Se lograría medir de una mejor manera los tiempos establecidos para cada servicio con los indicadores.
<u>Leyes y reglamentos</u>	
Interrogante	Comentario
¿Los trabajadores cuentan con todas las prestaciones de la ley?	Efectivamente los trabajadores cuentan con todas las prestaciones a la ley con la cual están respaldados.
¿Se tiene conocimiento de las leyes y reglamentos aplicables a la entidad tomando en cuenta el rubro al que se dedica?	Si, se tiene conocimiento de cada una de las leyes y reglamentos que tenemos que aplicar como empresa.
¿Existe una adecuada función y aplicación de cada una de las leyes y reglamentos que la empresa tiene que implementar por la cual está regida?	Si, existe una adecuada aplicación de las leyes ya que si no se hace el uso debido de estas se puede incurrir a sanciones.
¿Se utiliza equipo de seguridad e higiene ocupacional?	Si, se utiliza el equipo necesario para mayor seguridad de cada uno de los trabajadores.
¿Se utiliza permiso antes de instalar una antena?	Si, se tiene que solicitar un permiso la cual nos autoriza para poder hacer la instalación.
¿Qué leyes se ponen en práctica para la instalación de antenas?	La ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y su reglamento. Ordenanza reguladora para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones.
¿La empresa cuenta con señalizaciones generales por algún terremoto e incendio etc.?	Si, la empresa está debidamente señalizada por cualquier incidente que se presente en las horas de trabajo.
¿Se cuenta con botiquín de primeros auxilios por algún accidente?	Si, cuenta con un botiquín de primeros auxilios por si algún trabajador sufre algún accidente.
¿Se cuenta con normas de higiene a tomar en cuenta por cada trabajador?	Si, se cuentan con normas de higiene que tiene que cumplir cada trabajador al momento del desarrollo de cada una de las actividades.
¿Se hace uso de todos los reglamentos necesarios para la instalación adecuada y con respaldo de leyes para la instalación de antenas?	Si, se toman en cuenta cada una de las leyes y reglamentos necesarios para la instalación de antenas para no tener ningún problema en cuanto a la instalación.
<u>Entendimiento de los procesos de la entidad</u>	
Interrogante	Comentario
¿Cuál es el número de trabajadores máximo para el buen	5 trabajadores por servicio como máximo, ya que todos

desarrollo y funcionamiento de cada uno de los servicios?	cuentan con el conocimiento necesario para el desarrollo de cada uno de estos.
¿Cuántas son las horas laborales diarias por cada trabajador?	8 horas diarias por cada trabajador.
¿Se organizan capacitaciones para el mejor desarrollo de cada uno de los servicios ofrecidos?	Si, se desarrollan capacitaciones para el mejor desarrollo de los servicios.
¿Cada cuánto tiempo se desarrollan las capacitaciones para el personal de servicios?	Se desarrollan cada tres meses.
¿Se han incurrido a sanciones por no desarrollar los servicios en el tiempo establecido?	No, hasta el momento no se ha tenido ninguna sanción.
¿Se hacen pruebas piloto antes de entregar el trabajo a la compañía telefónica?	Si, se realizan las pruebas pertinentes para verificar que el servicio se ha realizado como se debe.
¿Se realizan castigos a los trabajadores por el mal funcionamiento del servicio ofrecido?	Si, se realizan sanciones en general a todos los trabajadores y hacen la reaparición del servicio.
¿Los materiales con los que se trabaja son de calidad y vanguardistas a las exigencias del mercado?	Si, se utilizan materiales de calidad y vanguardistas para entregar un trabajo de calidad.
¿Se conocen los procedimientos éticos en cuanto al manejo de la información proporcionada por la telefónica?	Si, se conocen ya que la información proporcionada por la telefónica es confidencial y no se puede andar divulgando o se puede incurrir a una sanción.
¿Se desarrollan informes para dar conocimiento del avance de los servicios ofrecidos a la telefónica?	Si, se desarrollan informes ya que la telefónica siempre está pendiente de que avance es el que se lleva con el desarrollo del servicio.
¿Cada cuánto tiempo se desarrollan los informes acerca del desarrollo de los servicios?	Depende de que tan largo sea el trabajo así se presenta informes con un 50% del servicio realizado y de igual manera cuando ya está terminado.
¿Se hace uso de prórrogas para la finalización de los servicios?	Casi nunca se ocupa pedir prórroga, pero si llegara a ser necesario pues se pide.
¿Se hace uso de contratar nuevo personal si el desarrollo de los servicios va retrasado?	Si, algunas veces hacemos uso de los outsourcing para lograr nuestra meta propuesta.
¿Los servicios que se ofrecen van de acuerdo a las exigencias del mercado?	Si, se ofrece una larga maga de servicios que van de acuerdo a las exigencias del mercado.
¿Se cuenta con las prestaciones de ley para cada uno de los trabajadores?	Si, ellos cuentan con las prestaciones de ley establecidas.
¿Las actividades destinadas a cada uno de los trabajadores van desarrolladas de acuerdo a su capacidad y exigencias del medio?	Si, cada trabajador ejerce actividades de acuerdo a su capacidad.

Una vez que se realiza la exploración o conocimiento preliminar y se ha familiarizado con la entidad se estará en condiciones no solo de planificar la auditoría, si no de elaborar un programa donde refleje los pasos a seguir para poder evaluar la gestión en la entidad.

3.5 FASE II. PLANEACIÓN.

Figura 6 Fase II. Planeación.



Información adaptada de manual de auditoría de gestión. Alfredo Corral Borrero. (2001).

En esta etapa del modelo, se fundamenta en la recopilación de la información para determinar objetivos y estimación de los riesgos de la auditoría de gestión a INTRACOM; considerando para tal efecto: la recolección de información y documentación, de la preparación de los programas de auditorías específicos para cada área a evaluar.

Además en esta fase se determina el alcance, la administración y los programas de la auditoría.

3.5.1 Identificar objetivos críticos

Para esta auditoría se dará mayor énfasis a aquellas áreas que presenten mayor número de oportunidades, a la hora de la evaluación de la operación. Se debe tomar en cuenta que estas áreas al finalizar la auditoría su enfoque es el de la mejora de cada uno de los procesos evaluados.

Los objetivos críticos en base a la evaluación serán los de mayor enfoque para una opinión más acertada, se puede tener en cuenta los procesos que resulten con menos oportunidades o sin ninguna, para tomar en cuenta las prácticas y recomendarlas para las que sí las presenten.

3.5.2 Plan detallado de auditoría

Un principal paso en la auditoría es el plan detallado de la auditoría, dando en el los pasos específicos y correctos a seguir. Sin dejar de lado ni uno solo de los puntos en los que se debe trabajar.

3.5.3 Indicadores de gestión.

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso, que permiten verificar o medir la cobertura de las demandas, la calidad de los satisfactores o productos y el impacto de la solución de la necesidad de la sociedad.

Los indicadores de eficacia determinan el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir cuántos de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concertar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

MISION	$\frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$	VISION	$\frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$
--------	---	--------	---

OBJETIVOS	$\frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$	POLITICAS	$\frac{\text{Personal que la conoce}}{\text{Total del personal}}$
-----------	---	-----------	---

Dichos indicadores permiten conocer el grado de conocimiento del personal acerca de la misión, visión, objetivos, políticas y reglamentos que posee la entidad, mismas que se considera relevante, porque es necesario que el recurso humano esté al tanto de lo que se pretende cumplir y lograr en la institución, para que con el aporte de todos se logren alcanzar los mismos.

Eficiencia es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

DESEMPEÑO	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total del personal}}$	ASISTENCIA	$\frac{\text{Días laborados}}{\text{Nº de días laborados}}$
-----------	--	------------	---

CUMPLIMIENTO DE HORARIO	$\frac{\text{Horas efectivas laboradas}}{\text{N. total de horas establecidas}}$	EFICIENCIA EN EL SERVICIO	$\frac{\text{Nº de servicios realizados}}{\text{Nº total de servicios realizados por día}}$
-------------------------	--	---------------------------	---

Al realizarlos permite identificar si los empleados han cumplido a cabalidad sus labores, y el grado de satisfacción de las necesidades de cada uno de los trabajadores con relación a la prestación de servicios.

Se establecen indicadores de economía para los distintos tipos de recursos: financieros, humanos y materiales como por ejemplo, gastos de mantenimiento excesivos, material infrautilizado, tiempos de avería de equipos entre otros. Resulta fundamental, desde el punto de vista de los recursos, la definición previa de las necesidades para evitar problemas de economías.

AUTONOMIA FINANCIERA	$\frac{\text{Ingresos propios}}{\text{Ingresos totales}}$
----------------------	---

Determina si la institución que está siendo sujeto a examen, tiene capacidad para generar ingresos propios (autogestión).

3.5.4 Indicadores típicos de algunos servicios que presta la entidad.

Indicadores que se utilizarán a nivel organizacional de los servicios.

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ANTENAS DE TELEFONÍA MÓVIL											
2. CODIGO DEL INDICADOR:	SIATM-0015											
3. DOMINIO:	SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL											
1. OBJETIVO:	Brindar un servicio de calidad y cumplir con todos los requerimientos necesarios para la instalación de antenas de telefonía móvil.											
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	<table border="1"> <tr> <td>NUMERADOR:</td> <td colspan="2">Equipos</td> </tr> <tr> <td>DENOMINADOR:</td> <td colspan="2">Capital disponible</td> </tr> </table>			NUMERADOR:	Equipos		DENOMINADOR:	Capital disponible				
NUMERADOR:	Equipos											
DENOMINADOR:	Capital disponible											
5. FACTOR:	100											
6. UNIDAD DE MEDICION:	Movilidad de los equipos de trabajo											
7. FUENTE DE LA INFORMACION:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ORIGEN DE LA INFORMACION</th> <th>FUENTE PRIMARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador:</td> <td>Empresa de optimización de red</td> <td>Documentado</td> </tr> <tr> <td>Denominador:</td> <td>Empresa de optimización de red</td> <td>Documentado</td> </tr> </tbody> </table>				ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	Numerador:	Empresa de optimización de red	Documentado	Denominador:	Empresa de optimización de red	Documentado
	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA										
Numerador:	Empresa de optimización de red	Documentado										
Denominador:	Empresa de optimización de red	Documentado										
8. META:	5 instalaciones realizadas por ano											
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	<table border="1"> <tr> <td>Optimo:</td> <td>>25% por ano</td> </tr> <tr> <td>Aceptable:</td> <td>De 10 a 25% por ano</td> </tr> <tr> <td>No aceptable:</td> <td><10% por ano</td> </tr> </table>			Optimo:	>25% por ano	Aceptable:	De 10 a 25% por ano	No aceptable:	<10% por ano			
Optimo:	>25% por ano											
Aceptable:	De 10 a 25% por ano											
No aceptable:	<10% por ano											
10. PERIODICIDAD:	<table border="1"> <tr> <td>De generación:</td> <td>Cuatrerial</td> </tr> <tr> <td>De evaluación:</td> <td>Anual</td> </tr> <tr> <td>De remisión:</td> <td>No aplica</td> </tr> </table>			De generación:	Cuatrerial	De evaluación:	Anual	De remisión:	No aplica			
De generación:	Cuatrerial											
De evaluación:	Anual											
De remisión:	No aplica											
11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto											

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: SIATM-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	ENLACE INALAMBRICO A NIVEL NACIONAL DE 2MBPS A 2GBPS										
2. CODIGO DEL INDICADOR:	EINN22-0015										
3. DOMINIO:	ENLACE INALAMBRICO										
2. OBJETIVO:	Mejorar el funcionamiento del alcance de la red, reduciendo el número de llamadas caídas, huecos de cobertura y otros errores posibles que se puedan generar al momento de brindar la señal fiable.										
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	<table border="1"> <tr> <td>NUMERADOR:</td> <td>Materiales empleados en el mes</td> </tr> <tr> <td>DENOMINADOR:</td> <td>Inventario de equipos</td> </tr> </table>	NUMERADOR:	Materiales empleados en el mes	DENOMINADOR:	Inventario de equipos						
NUMERADOR:	Materiales empleados en el mes										
DENOMINADOR:	Inventario de equipos										
5. FACTOR	100										
6. UNIDAD DE MEDICION:	Rotación de los equipos										
7. FUENTE DE LA INFORMACION:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ORIGEN DE LA INFORMACION</th> <th>FUENTE PRIMARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador:</td> <td>Bodega</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td>Denominador:</td> <td>Bodega</td> <td>documental</td> </tr> </tbody> </table>			ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	Numerador:	Bodega	Documental	Denominador:	Bodega	documental
	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA									
Numerador:	Bodega	Documental									
Denominador:	Bodega	documental									
8. META:	10 instalaciones en el mes										
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	<table border="1"> <tr> <td>Optimo:</td> <td>>25% por mes</td> </tr> <tr> <td>Aceptable:</td> <td>De 10 a 25% por mes</td> </tr> <tr> <td>No aceptable:</td> <td><10% al mes</td> </tr> </table>		Optimo:	>25% por mes	Aceptable:	De 10 a 25% por mes	No aceptable:	<10% al mes			
Optimo:	>25% por mes										
Aceptable:	De 10 a 25% por mes										
No aceptable:	<10% al mes										
10. PERIODICIDAD:	<table border="1"> <tr> <td>De generación:</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>De evaluación:</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>De remisión:</td> <td>No aplica</td> </tr> </table>		De generación:	Trimestral	De evaluación:	Mensual	De remisión:	No aplica			
De generación:	Trimestral										
De evaluación:	Mensual										
De remisión:	No aplica										
11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto										

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: EINN22-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	DISEÑO E INSTALACION DE RED LAN CAT 5, CAT 6 Y CAT 7										
2. CODIGO DEL INDICADOR:	DIRL56Y7-0015										
3. DOMINIO:	RED LAN CAT 5, CAT 6 Y CAT 7										
3. OBJETIVO:	Mejorar el funcionamiento del alcance de la red y así brindar la señal fiable: y cumplir con exactitud el servicio requerido.										
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	<table border="1"> <tr> <td>NUMERADOR:</td> <td>Servicios realizados</td> </tr> <tr> <td>DENOMINADOR:</td> <td>Horas hombre trabajadas</td> </tr> </table>		NUMERADOR:	Servicios realizados	DENOMINADOR:	Horas hombre trabajadas					
NUMERADOR:	Servicios realizados										
DENOMINADOR:	Horas hombre trabajadas										
5. FACTOR	100										
6. UNIDAD DE MEDICION:	Productividad de mano de obra										
7. FUENTE DE LA INFORMACION:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ORIGEN DE LA INFORMACION</th> <th>FUENTE PRIMARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador:</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td>Denominador:</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>documental</td> </tr> </tbody> </table>			ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental	Denominador:	Gerente de proyecto	documental
	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA									
Numerador:	Gerente de proyecto	Documental									
Denominador:	Gerente de proyecto	documental									
8. META:	5 instalaciones de red LAN CAT 5, CAT 6 Y CAT7										
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	<table border="1"> <tr> <td>Optimo:</td> <td>>25% por mes</td> </tr> <tr> <td>Aceptable:</td> <td>De 10 a 25% por mes</td> </tr> <tr> <td>No aceptable:</td> <td><10% por mes</td> </tr> </table>		Optimo:	>25% por mes	Aceptable:	De 10 a 25% por mes	No aceptable:	<10% por mes			
Optimo:	>25% por mes										
Aceptable:	De 10 a 25% por mes										
No aceptable:	<10% por mes										
10. PERIODICIDAD:	<table border="1"> <tr> <td>De generación:</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>De evaluación:</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>De remisión:</td> <td>No aplica</td> </tr> </table>		De generación:	Trimestral	De evaluación:	Mensual	De remisión:	No aplica			
De generación:	Trimestral										
De evaluación:	Mensual										
De remisión:	No aplica										
11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto										

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: DIRL56Y7-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	DISEÑO E INSTALACION DE REDES TELEFONICAS ANALOGAS, DIGITALES E IP		
2. CODIGO DEL INDICADOR:	DIRTADI-0015		
3. DOMINIO:	REDES TELEFONICAS ANALOGAS, DIGITALES E IP		
4. OBJETIVO:	Comprobar que la instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP cuenta con controles adecuados de seguridad.		
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	NUMERADOR:	Horas hombres ausentadas	
	DENOMINADOR:	Horas hombre trabajadas	
5. FACTOR	100		
6. UNIDAD DE MEDICION:	Ausentismo		
7. FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador:	Gerente de proyecto	Documental
8. META:	Conexiones estables		
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo:	>25% por mes	
	Aceptable:	De 10 a 25% por mes	
	No aceptable:	<10% por mes	
10. PERIODICIDAD:	De generación:	Mensual	
	De evaluación:	Mensual	
	De remisión:	No aplica	

11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto
-------------------------	---------------------

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: DIRTADI-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	DISEÑO E INSTALACION DE ENLACES DE FIBRA OPTICA MULTIMODO Y MONOMODO		
2. CODIGO DEL INDICADOR:	DIEFOMM-0015		
3. DOMINIO:	FIBRA OPTICA MULTIMODO Y MONOMODO		
5. OBJETIVO:	Brindar enlaces de fibra óptica multimodo y monomodo que cumplan con tiempos, herramientas, hardware, calidad y seguimiento del servicio para que sea de satisfacción del cliente.		
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	NUMERADOR:	Servicios ofrecidos	
	DENOMINADOR:	Numero promedio de trabajos	
5. FACTOR	100		
6. UNIDAD DE MEDICION:	Servicios ofrecidos		
7. FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador:	Gerente de proyecto	Documental
8. META:	10 servicios brindados por mes		
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo:	>25% por mes	
	Aceptable:	De 10 a 35% por mes	
	No aceptable:	<10% por mes	
10. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral	
	De evaluación:	Mensual	
	De remisión:	No aplica	

11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto
-------------------------	---------------------

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: DIEFOMM-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACION DE EQUIPO ACTIVO SWITCH ACCESS POINT										
2. CODIGO DEL INDICADOR:	IEASAP-0015										
3. DOMINIO:	EQUIPO ACTIVO SWITCH ACCESS POINT										
6. OBJETIVO:	Determinar si la instalación de equipo activo Switch Access Point se realiza de la manera correcta según los procedimientos de la compañía, para evitar así la pérdida de datos de entrada y salida.										
4. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	NUMERADOR:	Total servicios funcionando perfectamente									
	DENOMINADOR:	Total de servicios desarrollados									
5. FACTOR	100										
6. UNIDAD DE MEDICION:	Nivel de calidad										
7. FUENTE DE LA INFORMACION:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ORIGEN DE LA INFORMACION</th> <th>FUENTE PRIMARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador:</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td>Denominador:</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>Documental</td> </tr> </tbody> </table>			ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental	Denominador:	Gerente de proyecto	Documental
	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA									
Numerador:	Gerente de proyecto	Documental									
Denominador:	Gerente de proyecto	Documental									
8. META:	10 servicio al mes										
9. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo:	>25% por mes									
	Aceptable:	De 10 a 25% por mes									
	No aceptable:	<10% por mes									

10. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
11. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: IEASAP-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

12. NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACION DE EQUIPOS DE TRANSMISION DE DATOS RADIO FRECUENCIA (RF)		
13. CODIGO DEL INDICADOR:	IETDRF-0015		
14. DOMINIO:	Transmision de datos		
7. OBJETIVO:	Determinar que en la instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia se facilitan las interfaces de señal con el equipo instalado		
15. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	NUMERADOR:	Total servicios	
	DENOMINADOR:	Costo de los servicios	
16. FACTOR	100		
17. UNIDAD DE MEDICION:	Importancia de los servicios		
18. FUENTE DE LA INFORMACION:	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	
	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador:	Gerente de proyecto	Documental
19. META:	10 instalaciones al mes		
20. UMBRAL DE DESEMPENO:	Optimo:	>25% por mes	
	Aceptable:	De 10 a 25% por mes	
	No aceptable:	<10% por mes	

21. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
22. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: IETDRF-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

23. NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACION Y CONFIGURACION DE SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA ANALOGA E IP		
24. CODIGO DEL INDICADOR:	ICSVVAI-0015		
25. DOMINIO:	Sistema de video vigilancia		
8. OBJETIVO:	Comprobar que la instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP cuenta con controles adecuados en inventarios		
26. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el Cálculo)	NUMERADOR:	Costo de mantenimiento	
	DENOMINADOR:	Costo de los servicios ofrecidos	
27. FACTOR	100		
28. UNIDAD DE MEDICION:	Mantenimiento y desarrollo de servicios		
29. FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador:	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador:	Gerente de proyecto	Documental
30. META:	10 servicio al mes		

31. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo:	>25% por mes
	Aceptable:	De 10 a 25% por mes
	No aceptable:	<10% por mes
32. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
33. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: ICSVVAI-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADORES

1.NOMBRE DEL INDICADOR:	DISEÑO E INSTALACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS		
2.CODIGO DEL INDICADOR:	DIRE-0015		
3.DOMINIO:	REDES INALAMBRICAS		
4.OBJETIVO:	Determinar la rentabilidad que se ofrece en el servicio de diseño e instalación de redes, a través del margen de ganancia y los servicios ofrecidos.		
5.DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Margen de ganancia	
	Denominador:	Total de servicios ofrecidos	
6.FACTOR:	100		
7.UNIDAD DE MEDICION:	Redes eléctricas		
8.FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9.META	10 servicios brindados por mes		
10.UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año	

	Acceptable	De 10% a 25% por año
	No acceptable	< 10% por año
11.PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: DIRE-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1.NOMBRE DEL INDICADOR:	MANTENIMIENTO A ANTENAS INSTALADAS POR TERCEROS		
2.CODIGO DEL INDICADOR:	MAIT-0015		
3.DOMINIO:	ANTENAS		
4.OBJETIVO:	Determinar la independencia de capital en el servicio de mantenimiento a antenas instaladas por terceros, a través del capital disponible y activo total.		
5.DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Capital disponible	
	Denominador:	Activo Total	
6.FACTOR:	100		
7.UNIDAD DE MEDICION:	Antenas instaladas por terceros		
8.FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9.META	10 servicios brindados por mes		
10.UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año	
	Acceptable	De 10% a 25% por año	

	No aceptable	< 10% por año
11.PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: MAIT-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1.NOMBRE DEL INDICADOR:	OPTIMIZACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ANTENAS INSTALADAS POR TERCEROS.		
2.CODIGO DEL INDICADOR:	ODAIT-0015		
3.DOMINIO:	ANTENAS		
4.OBJETIVO:	Determinar la productividad que se ofrece en el servicio de optimización y desarrollo de antenas instaladas por terceros, a través de los servicios ofrecidos y los equipos utilizados.		
5.DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Servicios ofrecidos	
	Denominador:	Equipos utilizados	
6.FACTOR:	100		
7.UNIDAD DE MEDICION:	Antenas		
8.FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9.META	10 servicios brindados por mes		

10. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año
	Aceptable	De 10% a 25% por año
	No aceptable	< 10% por año
11. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: ODAIT-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICADOR PARA AUDITORÍA DE REDES		
2. CODIGO DEL INDICADOR:	IAR-0015		
3. DOMINIO:	AUDITORIA DE REDES		
4. OBJETIVO:	Determinar el capital de trabajo en el servicio de auditoria de redes, a través del capital de trabajo y los activos de la entidad.		
5. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Capital de trabajo	
	Denominador:	Activo de la entidad	
6. FACTOR:	100		
7. UNIDAD DE MEDICION:	Auditoria		
8. FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9. META	10 servicios brindados por mes		
10. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año	

	Aceptable	De 10% a 25% por año
	No aceptable	< 10% por año
11.PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE: 13.	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: IAR-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1.NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE VIGILANCIA A LA CASA MATRIZ DE LA ENTIDAD		
2.CODIGO DEL INDICADOR:	ICVCME-0015		
3.DOMINIO:	REDES INALAMBRICAS		
4.OBJETIVO:	Determinar la rentabilidad que se obtiene en la instalación de cámaras de vigilancia.		
5.DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Instalación del equipo	
	Denominador:	Total servicios ofrecidos	
6.FACTOR:	100		
7.UNIDAD DE MEDICION:	Camaras de vigilancia		
8.FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9.META	10 servicios brindados por mes		

10.UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año
	Aceptable	De 10% a 25% por año
	No aceptable	< 10% por año
11.PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: ICVCME-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1.NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACIÓN DE CABLE ESTRUCTURADO AL INTERIOR DE LA CASA MATRIZ		
2.CODIGO DEL INDICADOR:	ICEICM-0015		
3.DOMINIO:	REDES INALAMBRICAS		
4.OBJETIVO:	Determinar la Medición apropiada de la instalación de cable estructurado al interior de la casa matriz.		
5.DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Total metros utilizados	
	Denominador:	Total metros instalados	
6.FACTOR:	100		
7.UNIDAD DE MEDICION:	Cable estructurado		
8.FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental
9.META			

	10 servicios brindados por mes						
10. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	<table border="1"> <tr> <td>Optimo</td> <td>>25% por año</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>De 10% a 25% por año</td> </tr> <tr> <td>No aceptable</td> <td>< 10% por año</td> </tr> </table>	Optimo	>25% por año	Aceptable	De 10% a 25% por año	No aceptable	< 10% por año
Optimo	>25% por año						
Aceptable	De 10% a 25% por año						
No aceptable	< 10% por año						
11. PERIODICIDAD:	<table border="1"> <tr> <td>De generación:</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>De evaluación:</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>De remisión:</td> <td>No aplica</td> </tr> </table>	De generación:	Trimestral	De evaluación:	Mensual	De remisión:	No aplica
De generación:	Trimestral						
De evaluación:	Mensual						
De remisión:	No aplica						
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto						

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: ICEICM-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACIÓN DE ENLACES DE ANTENAS PARA TRANSMISIÓN DE DATOS											
2. CODIGO DEL INDICADOR:	IEATD-0015											
3. DOMINIO:	ENLACES DE ANTENAS											
4. OBJETIVO:	Determinar la rentabilidad que se ofrece en el servicio de diseño e instalación de redes, a través del margen de ganancia y los servicios ofrecidos.											
5. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	<table border="1"> <tr> <td>Numerador:</td> <td>Gastos incurridos en el servicio</td> </tr> <tr> <td>Denominador:</td> <td>Satisfacción de señal de datos</td> </tr> </table>	Numerador:	Gastos incurridos en el servicio	Denominador:	Satisfacción de señal de datos							
Numerador:	Gastos incurridos en el servicio											
Denominador:	Satisfacción de señal de datos											
6. FACTOR:	100											
7. UNIDAD DE MEDICION:	Gastos en enlaces de antenas											
8. FUENTE DE LA INFORMACION:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ORIGEN DE LA INFORMACION</th> <th>FUENTE PRIMARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td>Denominador</td> <td>Gerente de proyecto</td> <td>Documental</td> </tr> </tbody> </table>		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA	Numerador	Gerente de proyecto	Documental	Denominador	Gerente de proyecto	Documental		
	ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA										
Numerador	Gerente de proyecto	Documental										
Denominador	Gerente de proyecto	Documental										
9. META	10 servicios brindados por mes											

10. UMBRAL DE DESEMPEÑO:	Optimo	>25% por año
	Aceptable	De 10% a 25% por año
	No aceptable	< 10% por año
11. PERIODICIDAD:	De generación:	Trimestral
	De evaluación:	Mensual
	De remisión:	No aplica
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto	

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: IEATD-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

FICHA TECNICA DE INDICADOR

1. NOMBRE DEL INDICADOR:	INSTALACIÓN DE CENTRALES TELEFÓNICAS		
2. CODIGO DEL INDICADOR:	ICT-0015		
3. DOMINIO:	CENTRALES TELEFONICAS		
4. OBJETIVO:	Determinar la Calidad que se ofrece en el servicio de instalaciones de centrales telefónicas		
5. DEFINICION OPERACIONAL: (Formula para el cálculo)	Numerador:	Total de instalaciones	
	Denominador:	Total de servicios ofrecidos	
6. FACTOR:	100		
7. UNIDAD DE MEDICION:	Centrales telefónicas		
8. FUENTE DE LA INFORMACION:		ORIGEN DE LA INFORMACION	FUENTE PRIMARIA
	Numerador	Gerente de proyecto	Documental
	Denominador	Gerente de proyecto	Documental

9.META	10 servicios brindados por mes						
10.UMBRAL DE DESEMPEÑO:	<table border="1"> <tr> <td>Optimo</td> <td>>25% por año</td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>De 10% a 25% por año</td> </tr> <tr> <td>No aceptable</td> <td>< 10% por año</td> </tr> </table>	Optimo	>25% por año	Aceptable	De 10% a 25% por año	No aceptable	< 10% por año
Optimo	>25% por año						
Aceptable	De 10% a 25% por año						
No aceptable	< 10% por año						
11.PERIODICIDAD:	<table border="1"> <tr> <td>De generación:</td> <td>Trimestral</td> </tr> <tr> <td>De evaluación:</td> <td>Mensual</td> </tr> <tr> <td>De remisión:</td> <td>No aplica</td> </tr> </table>	De generación:	Trimestral	De evaluación:	Mensual	De remisión:	No aplica
De generación:	Trimestral						
De evaluación:	Mensual						
De remisión:	No aplica						
12. RESPONSABLE:	Gerente de proyecto						

PREPARADO POR: Bridget Larissa Varela	APROBADO POR: Manuel Enrique Menjivar.	FIRMA:
CODIGO DE LA FICHA: IEATD-0015	VERSION:	FECHA: 17/Sep/2015

3.5.5 Evaluación del control interno.

Para la realización de la auditoría es necesario determinar el grado de eficiencia, eficacia y confiabilidad del sistema de control interno, con el fin de tener confianza en el área que se va a evaluar. Para la obtención de información se realizan entrevistas con el personal clave, se verificará la existencia de manuales de procedimientos, de descripción de puestos y de políticas para posteriormente evaluar el cumplimiento de la información que la misma empresa ha proporcionado.

Para el estudio y evaluación del control interno de INTRACOM S.A DE C.V. se utilizará el enfoque COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), y se hará uso del método de escala de Likert para determinar qué tan de acuerdo o desacuerdo esta la entidad respecto a las interrogantes realizadas. En nuestro proceso de auditoría como preámbulo a la ejecución de la misma se usaran herramientas como la norma ISO 31000 Gestión de Riesgos que permiten tener una noción de los procedimientos, aplicaciones, reglas, disposiciones con las cuales cuenta la empresa para la detección de riesgos en cada una de las áreas complejas y significativas, además las herramientas como cuestionarios, nos proporcionarán una guía para poder determinar los niveles de control con los cuales se encuentra la entidad, los riesgos inherentes que pueden ocurrir, los riesgos de control que puedan suscitar y como auditores poder determinar un riesgo de detección o combinado que nos ayude a centralizarnos en aquellas áreas de mayor relevancia donde nos enfocaremos en mayor proporción así como verificar la funcionalidad de las etapas de control de INTRACOM S.A DE C.V implementa en las áreas complejas o de importancia relativa.

- Ambiente de control

Luego de identificar los factores que se utilizan al desarrollo de las actividades operativas de la empresa. INTRACOM S.A DE C.V, se continuará en una fase que pretende efectuar un estudio que permita verificar el cumplimiento de las políticas que implementa la empresa que se pueda determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno, con el fin de obtener confianza en el área que se va a evaluar.

- Valoraciones de riesgo

Valoración de riesgos, identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos del negocio, a partir de dos perspectivas: probabilidad e impacto.

En la valoración la empresa considera eventos previstos e inesperados, además de la Clasificación de riesgos inherentes y de control de las áreas o componentes importantes (alto, medio y bajo).

La auditoría permite establecer con claridad que los objetivos y servicios ofrecidos se estén cumpliendo razonablemente. Durante la planificación de la misma, se consideran las diferentes clases de riesgos para cada una de las áreas de eficiencia, eficacia y economía, no obstante el riesgo de emitir una opinión sobre los objetivos y servicios ofrecidos que presenten errores o irregularidades importantes a que está inmersa la auditoría.

- Respuestas al riesgo

Evitar: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo

Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.

Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.

Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

- Actividades de control

Identificar las medidas de control adoptadas por la entidad para revelar sus políticas y procedimientos.

Evaluar la efectividad de las acciones de control que contribuyen a la revisión de resultados, respecto a pronósticos, datos operativos o administrativos, ya sean de fuente interna o externa.

Estimar las medidas utilizadas por la entidad respecto a la seguridad de la información (desarrollos, operaciones, informes, archivos de respaldo).

Valorar las acciones de control respecto al acceso a la información los usuarios según las funciones desempeñadas.

Determinar las medidas utilizadas por la entidad respecto a los controles físicos sobre los procesos y procedimientos aplicados.

Tasar los procedimientos que implementa la entidad respecto a la autorización, aprobación cuando éstas son delegadas.

Calcular la segregación de las funciones que permitan un desempeño efectivo en las actividades realizadas por el personal.

- Sistemas de información y comunicación.

Indagar si los sistemas de información implementados en la entidad, cumplen con las necesidades que requiere la empresa.

Indagar si los sistemas de información implementados en la entidad, cumplen con las necesidades que requiere la empresa.

Indagar la efectividad, y el correcto procesamiento de las transacciones de un modo que permita que su valor monetario se registre e integre en las actividades de desarrollo.

Identificar las medidas utilizadas por la entidad para proporcionar conocimiento de las funciones y responsabilidades del control interno sobre la información.

- Factores sectoriales

INTRACOM S.A DE C.V. no desarrolla actividades complejas ya que únicamente se dedica al mantenimiento y optimización de redes a las compañías telefónicas.

Para el ámbito externo en el que opera "INTRACOM S.A DE C.V.", pueden identificarse fuerzas que influyen sobre la entidad como:

La competencia debida a que en el mercado local ya existen empresas dedicadas al mantenimiento y optimización de redes a las compañías telefónicas lo que hace que exista una fuerte competencia sobre la demanda en base a los precios que ofrece la entidad.

Los clientes. "INTRACOM S.A DE C.V.", cuenta con una cartera aproximadamente excelente de clientes de diversas identidades. Entre sus clientes frecuentes, los más importantes son: Fon El Salvador S.A de C.V, Androide S.A de C.V; Comunicaciones S.A de C.V; Online S.A de C.V; entre otros.

- Factores normativos

Dentro del marco de información financiera aplicable en la entidad INTRACOM S.A DE C.V, se puede manifestar lo siguiente:

La auditoría se realizará conforme a las Normas Internacionales de auditoría NIA'S

3.5.6 Cuestionario de control interno

Para poder determinar los resultados del control interno de cada uno de los servicios ofrecidos por parte de INTRACOM S.A de C.V se hace uso de la escala de likert.

La escala de likert: es un nivel psicométrico que comúnmente es utilizada en cuestionarios, por medio de esta se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Las puntuaciones de las escalas de likert se obtienen sumando los valores obtenidos respecto a cada frase. Por ellos también es

denominada escala aditiva.

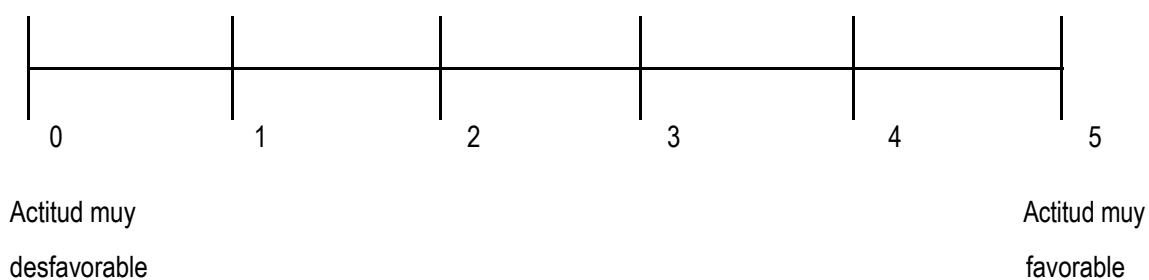
Para determinar si el servicio es favorable o desfavorable se hace uso de la siguiente fórmula.

$$PT = \frac{\text{Servicio favorable o desfavorable.}}{NT}$$

NT

PT= Puntuación total en la escala

NT= Número de afirmaciones



Desfavorable: 0 a 2.5

Favorable: 2.5 a 5

Una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. La escala de likert es, en estricto sentido una medición ordinal sin embargo, es común que se le trabaje como si fuera de intervalo.

Ciente: INTRACOM, S.A de C.V

Cédula: Narrativa de servicios.

Período: Del 1 de enero al 30 de junio del 2014

Cuestionario de Control Interno							
Auditor:	Lic. Bridget Larissa Verela	Referencia					
Entrevistado:	INTRACOM S.A DE C.V	Fecha: 12/02/2015					
Revisado por:	Lic. Manuel Enrique Menjivar	Fecha: 03/04/2015					
Servicio	Pregunta	No sucede	Pocas veces	Muchas veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
1. Instalación de antenas de telefonía móvil.	¿Se asegura de colocar la caja adecuadamente para la señal?					5	
	¿Se cuenta con el material suficiente para la instalación de antenas?				4		
	¿La ubicación es adecuada para la instalación de la antena?					5	
	¿Se contó con una visita previa para medir riesgos e ir preparados para estos?					5	
	¿Se cuenta con la calidad de la antena?					5	

Se realizó la evaluación de control interno de la entidad, mediante un cuestionario del cual

¿El transporte en el que se trasladan los equipos es el adecuado?				4		
¿Se usa equipo de seguridad para la instalación?				4		
¿Se tienen claras las medidas de protección?					5	
¿Se hace uso de personal de seguridad para el desarrollo del servicio?				4		
¿Se ha tenido problemas con el proveedor de los materiales utilizados?					5	
¿Se lleva el control de tiempo de máximos y mínimos?					5	
¿Existen métodos de revisión y técnicas para supervisar el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el informe del supervisor?				4		
¿Al momento de hacer la selección del personal, es el realmente capacitado?				4		

se obtuvieron las siguientes conclusiones:

¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asignado considerando la naturaleza y complejidad de las operaciones que debe desarrollar?					5	
¿El sistema que se utiliza para la verificación del servicio detecta e informa errores de cobertura y exactitud e integridad de los procesos?					5	
¿La entidad ha incurrido en sanciones por incumplimiento de servicio?	1					
¿El incumplimiento de los servicios es aplicado con sanciones al trabajador?				4		
¿Se obtiene el mayor grado de cumplimiento de los servicios brindados?					5	
¿Se hace una evaluación previa del suelo donde será instalada la antena?					5	

Al momento de evaluar la instalación de antenas de INTRACOM, S.A de C.V. comparándolo con el

¿Se desarrollan medidas de incumplimiento de los servicios ofrecidos?			3			
¿Se cuenta con el equipo actualizado y a la vanguardia para la instalación de la antena?					5	
¿Se usa el equipo adecuado para el montaje de la torre?				4		
¿Se cuenta con políticas de privacidad durante la instalación de la antena?					5	
¿Se hace uso adecuado de los materiales utilizados?					5	
¿Se ha tenido algún problema de seguridad que dificulte con el seguimiento del proceso de instalación del equipo solicitado?	1					
¿Se utiliza la maya necesaria para el cumplimiento del servicio?				4		
¿Se hace uso de inclinómetro para medir el ángulo de elevación e inclinación de las antenas?					5	

equipo utilizado para la instalación de este servicio se determinó que la entidad cuenta con equipo

	¿Se cuenta con la seguridad adecuada para el equipo instalado?					5	
	TOTAL					121	
	RESULTADO PT/NT = 121 / 28					4.32	FAVORABLE
2.Enlaces inalámbricos a nivel nacional de 2 Mbps a 2Gbps	¿El personal cumple todas las medidas de seguridad que requiere el servicio?					5	
	¿El equipo que se utiliza como receptor es el adecuado?					5	
	¿La instalación del tipo de acceso inalámbrico es el requerido para el área de acceso a la red?					5	
	¿Se realiza verificación del servicio cuando este ya ha sido finalizado?				4		
	¿Se da soporte técnico en caso de baja cobertura del equipo?					5	
	¿Se realizan pruebas de cobertura y velocidad de transferencia?					5	
	¿Con la instalación de enlaces inalámbricos se logra la cobertura de lugares de difícil acceso de la señal?				4		

¿Los enlaces utilizados cuentan con la calidad del buen funcionamiento de cobertura del servicio?					5	
¿Las velocidades del servicio cumple con las características de los enlaces instalados?				4		
¿Los enlaces inalámbricos utilizados interconectan dependencias muy lejanas?					5	
¿Se hace un estudio previo para determinar la mejor ubicación del enlace inalámbrico?				4		
¿En la instalación de enlaces es necesario definir un punto de centralización de la red (o punto controlado)					5	
¿El ancho de banda de los enlaces instalados para la cobertura requerida?				4		
¿Se hace un estudio de los obstáculos físicos de la intensidad de la señal?			3			
¿Se tiene en cuenta la cobertura aproximada con					5	

necesario y vanguardista para el desarrollo de este; lo que hace mucho más fácil el trabajo y logra un

	diferentes tipos de enlaces inalámbricos?						
	¿Se instalan amplificadores de señal inalámbrica para una mayor cobertura inalámbrica?				4		
	TOTAL					72	
	RESULTADO PT / NT = 72 / 16					4.5	FAVORABLE
3.Diseño e instalación de red CAT 5E	¿La instalación se hace en el área que tendrá mayor productividad?					5	
	¿Se hace uso de los máximos y mínimos de tiempos para el desarrollo del servicio?					5	
	¿Se obtiene una tasa de transmisión de datos más rápida con cables 5E?				4		
	¿Se hace uso correcto del material destinado para el diseño e instalación del equipo?					5	
	¿Se hacen mediciones de velocidad de transmisión de datos para garantizar la calidad de la señal?				4		
	¿El rendimiento de la transmisión de datos es el esperado?					5	

mejor desempeño como entidad; además se verifico que cuenta con el personal adecuado altamente capacitado y con actualizaciones continuas en cuanto a equipo nuevo y su funcionamiento para cada

	¿La empresa proporciona la vestimenta y equipo adecuado para la instalación del servicio?				4		
	¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?					5	
	¿En el diseño del cable 5E cuenta con los 4 paredes de cables requeridos?					5	
	¿El cable diseñado e instalado es resistente a la interferencia externa de la señal para transmisión de datos?					5	
	TOTAL					47	
	RESULTADO PT / NT = 47 / 10					4.7	FAVORABLE
4.Diseño e instalación de redes LAN	¿Se cuenta con las medidas de seguridad y restricciones necesarias para la transferencia de datos?					5	
	¿Los cables utilizados e instalados son los que se requiere para la transferencia de datos locales?				4		
	¿Se cuenta con las computadoras necesarias para la transferencia de datos?					5	

¿Posee un servidor determinado para la conexión con las estaciones de trabajo?					5	
¿Cuenta con el hardware necesario para llevar a cabo la instalación (módems, adaptadores de red, concentradores, cables, etc.)				4		
¿Cuenta con la configuración de la tarjeta red?				4		
¿Hace uso de equipo vanguardista para la mayor comunicación y transmisión de datos e información dentro de la entidad?					5	
¿La entidad cumple con los requerimientos exigidos para el diseño de una red de área local?					5	
¿La tarjeta de red es la apropiada para la conexión del equipo requerido o utilizado en la entidad?				4		
¿Se da mantenimiento periódico a las centrales de transmisión de datos?				4		
TOTAL					45	

	RESULTADO PT / NT = 45 / 10	4.5	FAVORABLE
5. Diseño e instalación de redes telefónicas análogas.	¿Los cables instalados son los requeridos para el servicio?		5
	¿Se asegura con el cliente una vez instalado el servicio que la red funcione?		5
	¿Se hacen pruebas como por ejemplos llamadas para la verificación del servicio?		4
	¿Los voltajes de transmisión de datos cumplen con la calidad del servicio de comunicación?		5
	¿Las ondas de sonidos tienen el funcionamiento que requiere la entidad?		5
	¿Al finalizar el servicio se hacen pruebas de vos para la verificación del buen funcionamiento del servicio?		5
	¿Los amplificadores utilizados cuentan con garantías del buen funcionamiento?		4
	¿Se hacen pruebas al instalar el amplificador para la verificación de las ondas sonoras que		5

área donde se pueda prestar un mejor servicio y el desarrollo de cada uno de ellos y así brindando mayor calidad en estos.

	cuenten con el volumen requerido?						
	¿Las magnitudes con valores continuos son las utilizadas por la entidad?					5	
	¿Se hacen estudios previos para verificar información de lo que la entidad necesita o requiere?				4		
	TOTAL					47	
	RESULTADO PT / NT = 47 / 10					4.7	FAVORABLE
6.Diseño e instalación de enlaces fibra óptica monomodo	¿Se hace uso de los espacios adecuados donde tenga cumplimiento de datos los enlaces monomodo?					5	
	¿El ancho de banda utilizado en los enlaces monomodo es el compatible con este?					5	
	¿La fibra óptica monomodo tiene bajos costos de instalación y equipo que se adquiere?			3			
	¿Dependiendo del tipo de índice de fracción del núcleo así se determina qué tipo de enlace monomodo se usara ya sea escalonado o gradual?					5	

	¿Los enlaces monomodo cuentan con el tamaño y peso adecuado para su mayor flexibilidad que otros cables?				4		
	¿La fibra monomodo dificulta el acoplamiento de la luz que se propaga?					5	
	¿La dificultad del acoplamiento de la luz permite alcanzar mayores distancias y tasas de transmisión más elevadas?					5	
	¿Una de las ventajas con las que cuenta los enlaces monomodo es su reducido costo, fácil manejo y sencilla?				4		
	¿Se hacen pruebas al finalizar el servicio para verificar el buen funcionamiento de este?					5	
	TOTAL					36	
	RESULTADO PT / NT = 36 / 9					4	FAVORABLE
7.Diseño e instalación de red CAT6	¿Se hace un diagnóstico previo del lugar donde se desea la instalación de este equipo?					5	
	¿Se cuenta con el portaequipaje adecuado para llevar a cabo la instalación?				4		

¿Se hace uso de anclajes, vajillas roscadas, y ganchos del tamaño adecuado para enroscar?					5	
¿Se hace uso del espacio suficiente para el cable CAT6 así como este lo requiere?				4		
¿Se hace uso de los máximos y mínimos de tiempos para la instalación?					5	
¿Se hacen pruebas cuando el servicio ha sido finalizado para la verificación del buen funcionamiento del servicio?					5	
¿Se han identificado procesos erróneos para la instalación del servicio?		2				
¿El lugar donde se hace la instalación cuenta con las características necesarias para la instalación?					5	
¿El medio que se utiliza para transportar el equipo para la instalación es el debido?				4		

Los equipos que utilizan para la verificación y evaluación del equipo antes de darle mantenimiento es acorde de acuerdo a las necesidades que una compañía telefónica pueda solicitar o los problemas que esta contenga; asimismo se verifico que el personal cuenta con el equipo necesario para la protección de

	¿Se desarrolla mantenimiento periódicamente a los equipos utilizados para la instalación?				4		
	TOTAL					43	
	RESULTADO PT / NT = 43 / 10					4.3	FAVORABLE
8. Instalación de equipo activo switch Access Point	¿Se hace inspección del lugar donde se realizara la instalación?					5	
	¿Se hace uso del tiempo adecuado para la instalación de este servicio?				4		
	¿Los puntos de accesos con intercambios son los adecuados para el mejor funcionamiento del servicio?				4		
	¿Se cuenta con el equipo necesario para llevar a cabo la instalación?					5	
	¿Los switch instalados son los requeridos por la entidad?					5	
	¿Los cables instalados para el servicio cuentan con los metros y longitudes necesarias?				4		
	¿El servidor que se está utilizando es el adecuado para el buen funcionamiento?				4		

	¿Se ha presentado una sanción por no utilizar el equipo adecuado para la instalación?	1					
	¿Se realizan pruebas para la verificación y el buen funcionamiento del equipo?					5	
	¿Al realizar la instalación de un switch Access point reduce la pérdida de datos de entrada y salida?					5	
	TOTAL					42	
	RESULTADO PT / NT = 42 /10					4.2	FAVORABLE
9. Diseño e instalación de enlaces de fibra óptica multimodo	¿Se hace evaluación previa para verificar y medir espacios para instalación del equipo?					5	
	¿Los equipos que se utilizan son los necesarios para poder garantizar el buen funcionamiento del enlace multimodo?				4		
	¿El acoplamiento de la luz para los enlaces multimodo son más sencillos de acuerdo a tipo de núcleo de la fibra?					5	
	¿La fibra óptica multimodo está diseñada para soportar más de un solo tipo de propagación?					5	

	¿El equipo cuenta con la protección necesaria al momento del traslado al lugar de instalación?				4		
	¿Los núcleos y diámetros de su revestimiento de la fibra multimodo son diseñados según lo que la entidad desea?					5	
	¿Los anchos de banda son los necesarios para la transmisión de datos que se desee?				4		
	¿Se hace uso adecuado del tiempo destinado para la instalación del equipo?					5	
	¿Se llevan a cabo pruebas para comprobar el buen funcionamiento del equipo?				4		
	¿Se han incurrido a sanciones por el incumplimiento del servicio?	1					
	TOTAL					42	
	RESULTADO PT / NT = 42 / 10					4.2	FAVORABLE
10.Diseño e instalación	¿Se realiza inspección previa en el lugar de trabajo para la instalación del equipo?					5	

cualquier accidente está de acuerdo al reglamento de protección de cada uno del personal que se dedica a este servicio, la entidad también cuenta con un equipo de botiquín de primeros auxilios ante cualquier

de red CAT7	¿El transporte en el que se traslada el equipo es el adecuado para este?				4			
	¿Se cuenta con garantía por parte del proveedor del equipo por algún desperfecto?				4			
	¿Se hace uso adecuado de los máximos y mínimos de tiempos establecidos por parte de la entidad?					5		
	¿Contar con el mejor cableado estructurado de alta tecnología lo hace mucho más caro el servicio a pesar de su velocidad de transmisión de datos?			3				
	¿El cable cat7 es resistente al combustible para ambientes adversos?					5		
	¿Se hacen pruebas de verificación del servicio para la mayor satisfacción del cliente?				4			
	¿Se hace uso de un software para verificar la transmisión y velocidad de los datos?				4			
	TOTAL						34	
	RESULTADO PT / NT = 34 / 8						4.25	FAVORABLE

necesidad o percance que pueda surgir durante el desarrollo del trabajo.

11.Instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia (RF)	¿Se realizan estudios previos a la instalación del equipo?					5	
	¿Se brinda garantía de los equipos utilizados para la instalación?					5	
	¿Se da la posibilidad de uso flexible gracias a las múltiples interfaces con el equipo de radio frecuencia?					5	
	¿La solución de soportes estandarizados es más flexible?				4		
	¿El fácil manejo mediante pantalla táctil hace más eficiente el servicio?					5	
	¿Hace más fácil la conexión a cualquier sistema de gestión de almacenamiento?				4		
	¿Se ha incurrido a sanciones por el mal cumplimiento del servicio?	1					
	¿Se desarrollan pruebas sustantivas para la verificación del buen funcionamiento?					5	
	TOTAL						34
RESULTADO PT / NT = 34 / 8						4.25	FAVORABLE

La entidad cuenta con las instalaciones de calidad y de equipos vanguardistas con la mayor tecnología,

12.Instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP	¿Se manda a un técnico para verificar las necesidades del cliente?					5	
	¿La cotización que se envía al cliente se realiza por el técnico que realizo el reconocimiento del trabajo?	1					
	¿El equipo a utilizar esta especificado en el contrato de instalación y configuración de sistemas de video vigilancia análogo e IP?					5	
	¿El retiro del material a utilizar en las instalaciones de sistemas de video vigilancia de la bodega se realiza por medio de la orden de trabajo?					5	
	¿Les ha hecho falta material para poder terminar el proyecto?		2				
	¿El equipo instalado posee garantía por el proveedor y este es brindado al cliente con las mismas condiciones?					5	
	¿El personal asignado a los proyectos es el indicado para					5	

con un personal altamente calificado para el manejo de equipo y sobre el funcionamiento de cada uno de ellos, utilizando programas para la verificación y el buen funcionamiento del servicio así como para el

	poderlo realizar el servicio de una forma ágil y segura?						
	¿Se definen parámetros para poder evaluar la calidad del servicio?				4		
	¿Se realiza la entrega del proyecto sin antes verificar que el sistema de video de vigilancia este bien configurada?	1					
	¿Los proyectos de instalación de video vigilancia son entregados en la fecha pactada en los contratos?					5	
	¿Se ha reportado alguna falla en la configuración del sistema de video vigilancia después de realizar la entrega del proyecto?		2				
	TOTAL					46	
	RESULTADO PT / NT = 46 / 11					4.18	FAVORABLE
13. Diseño e instalación de redes eléctricas.	¿El diseño de las redes eléctricas que realiza el técnico es el aceptado por el cliente?				4		
	¿La cotización del diseño se realiza aparte de la instalación de las redes eléctricas?				4		
	¿El área donde se están instalando las redes eléctricas					5	

cumple con los criterios de seguridad?						
¿Es utilizado algún material para recubrir los cables utilizados en la instalación de las redes eléctricas?					5	
¿Se realiza la instalación de las redes eléctricas sin antes realizar un estudio de la infraestructura?	1					
¿El equipo a utilizar esta especificado en el contrato de instalación de redes eléctricas?					5	
¿El retiro del material a utilizar en las instalaciones de redes eléctricas de la bodega se realiza por medio de la orden de trabajo?					5	
¿Les ha hecho falta material para poder terminar el proyecto?		2				
¿Se realiza alguna inspección para verificar que el personal cuenta con el equipo de seguridad adecuado para realizar la instalación de redes eléctricas?					5	

	¿Los proyectos de instalación de redes eléctricas son entregados en la fecha pactada en los contratos?					5	
	¿Se ha reportado alguna falla en la instalación de redes eléctricas después de realizar la entrega del proyecto?	1					
	TOTAL					42	
	RESULTADO PT / NT = 42 / 11					3.81	FAVORABLE
14. Mantenimiento a antenas instalación por terceros.	¿Se realiza una inspección de las antenas instaladas por terceros?					5	
	¿Se le brinda al cliente un informe del estado de la antena y las posibles mejoras que le podrían brindar?				4		
	¿Los clientes aceptan contratos de 5 años de mantenimientos para las antenas?			3			
	¿El personal asignado al mantenimiento de antena es el indicado para poderlo realizar el servicio de una forma ágil y segura?					5	
	¿Se definen parámetros para poder realizar el mantenimiento				4		

	de las antenas de una forma ágil y segura?						
	¿Se realiza alguna inspección para verificar el estado de la antena después del mantenimiento preventivo realizado?				4		
	¿Se verifica que la caja que resguarda el equipo este en buen estado y asegurada para evitar robo del equipo?					5	
	¿Al realizar el mantenimiento de la antena al finalizar también realizar un informe de auditoría para entregárselo al cliente?					5	
	TOTAL					35	
	RESULTADO PT / NT = 35 / 8					4.375	FAVORABLE
15. Optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros.	¿Se hace un estudio previo para el desarrollo de optimización a la red telefónica y verificar el estado en el que se encuentra?					5	
	¿Al realizar la optimización es muy costoso en cuanto a tiempo y dinero?		2				
	¿Se inspecciona que la antena cuente con los puntos o vértices				4		

y equipos necesarios para el buen funcionamiento?						
¿Las antenas a las cuales se les realiza la optimización se encuentran en espacio y área adecuada para el cumplimiento del servicio?				4		
¿Se le ofrece al personal el equipo adecuado para la protección de cualquier accidente?					5	
¿Se hace uso de un tipo de software que ayude a la verificación del estado de la antena?					5	
¿Se hace un estudio para inspeccionar el buen funcionamiento de la señal dentro del área de cobertura cuando se finaliza el servicio?				4		
¿Se desarrollan pruebas sustantivas para la verificación de la señal?					5	
¿Se hace uso de los máximos y mínimos para el cumplimiento del servicio?					5	

estado de cada uno de estos cuando son instalados por terceros y solamente los contratan para el

	¿Se ha incurrido a sanciones por el mal funcionamiento del servicio finalizado?	1					
	TOTAL					40	
	RESULTADO PT / NT = 40 / 10					4	FAVORABLE
16. Auditoria de redes.	¿Se hace un estudio sobre la transmisión de datos que se está utilizando?					5	
	¿Se cumplen en el tiempo establecido cada una de las actividades a realizar?					5	
	¿Se llevan a cabo controles sobre los objetivos propuestos?				4		
	¿Se hace verificación de cada uno de los servicios al finalizarlos?					5	
	¿Se hacen pruebas de vos para comprobar que la transmisión de datos sea la que se estableció?					5	
	¿Se hace la protección y uso adecuado de cada uno de los equipos de trabajo?				4		
	¿Se cuenta con el transporte requerido para el uso de los equipos?			3			

	¿Se hacen revisiones de seguridad física y lógica de la entidad?					5	
	TOTAL					45	
	RESULTADO PT / NT = 36 / 8					4.5	FAVORABLE
17. Instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad.	¿Se manda a un técnico para verificar el lugar indicado para instalar las cámaras de vigilancia en la casa matriz?					5	
	¿La cotización que se envía al cliente se realiza por el técnico que realizó el reconocimiento del trabajo?				4		
	¿El equipo y los materiales a utilizar están especificados en el contrato de instalación de cámaras de vigilancia en la casa matriz?				4		
	¿El retiro del material a utilizar en las instalaciones de cámaras de vigilancia de la bodega se realiza por medio de la orden de trabajo?					5	
	¿Les ha hecho falta material para poder terminar la instalación de las cámaras de vigilancia?		2				

mantenimiento es una de las entidades de mayor competencia actualmente en el mercado, es por ello

	¿Las cámaras instaladas poseen garantía por el proveedor y este es brindado al cliente con las mismas condiciones?					5	
	¿El personal asignado para la instalación de cámaras de vigilancia es el indicado para poder realizar el servicio de una forma ágil y segura?					5	
	¿Se definen parámetros para poder evaluar la calidad del servicio?					5	
	¿Se realiza la entrega del proyecto sin antes verificar que las cámaras de vigilancia estén bien configuradas?	1					
	¿Los proyectos de instalación de cámaras de vigilancia en la casa matriz son entregados en la fecha pactada en los contratos?				4		
	TOTAL					40	
	RESULTADO PT / NT = 40 / 10					4	FAVORABLE
18. Instalación de cable estructura	¿El sistema de cable estructurado es independiente de la información que se transmite a través de él?					5	

do al interior de la casa matriz.	¿En el cableado estructurado tienen a gastarse más recursos que en los cableados convencionales?	1					
	¿Se realiza una visita previa para la verificación de la instalación y medición del cable estructurado y así utilizar los recursos necesarios para ello?					5	
	¿La instalación del cableado está protegido por algún mecanismo de seguridad?					5	
	¿Se hace uso adecuado de la instalación en cuanto al medición de tiempos y espacios adecuados?					5	
	¿Se utilizan las herramientas necesarias para la protección del equipo como transporte, equipo vanguardista, herramientas necesarias entre otros para la mayor agilidad y mejor funcionamiento del servicio?					5	
	¿El espacio que se utiliza de almacenamiento para proteger el equipo utilizado es el adecuado?			3			
	¿Se cuenta con el material adecuado para la realización					5	

	del servicio en cuando a calidad y cantidad necesaria?						
	¿Se hacen pruebas de verificación cuando se ha llegado a la finalización del servicio?					5	
	¿Se ha incurrido a sanciones por el no cumplimiento del servicio?	1					
	TOTAL					40	
	RESULTADO PT / NT = 40 / 10					4	FAVORABLE
19. Instalación de enlaces de antenas para transmisión de datos.	¿Se realiza un estudio de que enlace es el requerido para la transmisión de datos?					5	
	¿Se hacen estudios previos por cada área para la verificación de qué tipo de enlace es el que se tiene que instalar?					5	
	¿Los enlaces instalados son los necesarios para la señal que se debe transmitir tomando en cuenta el espacio y ubicación de la antena?				4		
	¿La telefónica cuenta con las antenas necesarias para el cumplimiento del servicio requerido?					5	
	¿Se ha tenido algún inconveniente con la telefónica	1					

que cuenta con una cartera de clientes mayormente conocidos en el área de las telecomunicaciones.

	por la no instalación de los enlaces requeridos?						
	¿Se realiza de forma gradual la instalación de los enlaces en cuanto a capacidades de transmisión de datos?		2				
	¿La instalación de los enlaces se hace midiendo donde se logre una mayor cobertura y transmisión de datos?					5	
	¿Los enlaces instalados aumentan la potencia de transmisión de datos?				4		
	¿Se hace uso de abrazaderas para sujetar los enlaces de transmisión de datos?						
	¿Se hace uso de inclinómetro para medir el ángulo de elevación de los enlaces?			3			
	TOTAL					34	
	RESULTADO PT / NT = 34 / 9					3.777	FAVORABLE
20.	¿Se hace reestructuración de los equipos de telefonía para la comunicación dentro de la compañía?		2				
Instalación de centrales telefónicas	¿Se realiza una evaluación previa para verificar el número de centrales requeridas para la entidad?					5	

Según lo observado y manifestado por la gerencia cuenta con un lugar adecuado para resguardar los

¿Se realiza mantenimiento del equipo cada cierto tiempo para el buen funcionamiento?				4		
¿El proveedor donde se adquieren los equipos cuenta con la calidad de estos?					5	
¿se mantiene y se monta adecuadamente la infraestructura que la central del conmutador requiera?					5	
¿Se cuenta con la calidad del equipo utilizado para el desarrollo de la instalación?				4		
¿Las cajas repartidoras están instaladas en lugares estratégicos donde se haga uso de menos recursos?			3			
TOTAL					28	
RESULTADO PT / NT = 28 / 7					4	FAVORABLE

equipos de trabajo, así mismo brinda un mantenimiento preventivo de estos ya que se lleva un control sobre el funcionamiento de estos por cada encargado que informa a la gerencia sobre algún desperfecto o una irregularidad que estos tengan. Una deficiencia que se encuentra es que muchas veces se atrasa un poco en alguna área de trabajo más sin embargo se utiliza al personal destinado para otra área para que cubra y salgan con lo establecido por la entidad. Otra deficiencia que pudimos encontrar en dicho análisis fue que no existe un control acerca del ingreso del personal de la entidad al establecimiento en horas no laborales, lo cual permite un acceso directo a los bienes de la empresa y la información guardada en estos.

Sin embargo en el proyecto se instalaron cámaras de vigilancia en la entidad para tener un mayor

control sobre ello de quien entra y quién sale a la empresa ya queda guardado por medio de esta. Y se va obtener un mayor control de los bienes de la empresa y una adecuada vigilancia de estos sobre quien los utiliza y el área donde están guardados cuenta con una mayor seguridad. Al indagar cada uno de los equipos con los que cuenta la entidad se identificó que cumplen con las metas que se establecen en la entidad en cuanto al control y manejo de estos, logrando cada uno de los objetivos propuestos por la entidad y cumpliendo con las necesidades que cada compañía telefónica solicita.

3.5.7 Evaluación de los riesgos

Se determina la probabilidad de que el riesgo ocurra y luego un cálculo de los efectos potenciales sobre el capital o las utilidades de la entidad. La valorización del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto en los resultados.

Para ello las probabilidades de ocurrencia se determinan en forma cualitativa comparando con el porcentaje proporcionado por la entidad. La clasificación es:

- : Poco frecuente (PF)
- : Moderado (M)
- : Frecuente (F)

Poco Frecuente: cuando el riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales. Moderado: Puede ocurrir en algún momento.

Frecuente: Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

El Impacto ante la ocurrencia del riesgo es considerado en forma cuantitativa determinando las consecuencias potenciales de la materialización del riesgo y cualitativa en base a la repercusión que tendría el impacto. La clasificación es:

- a) Leve (L)
- b) Moderado (M)
- c) Grande (G)

Leve: Perjuicios tolerables. Baja pérdida monetaria.

Moderado: Requiere de un tratamiento diferenciado: Pérdida monetaria media.

Grande: Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida monetaria.

Clasificación del riesgo

Riesgo = Probabilidad por impacto.

Aceptable: (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

Moderado: (Riesgo Medio). Se consideran riesgos aceptables con medidas de control. Se deben cometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

Identificándose con el color

Inaceptable: (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de impacto y probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo.

Niveles de Riesgo (Matriz)

Probabilidad	F	Inaceptable	Inaceptable	Inaceptable
	M	Moderado	Moderado	Inaceptable
	PF	Aceptable	Moderado	Inaceptable
		L	M	G
		Impacto		

3.5.8 Matriz de riesgo

SERVICIO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO		NIVEL DE RIESGO			CONTROL
		Cuantitativo	Cualitativo	Cuantitativo	Cualitativo	Bajo	Medio	Alto	
Instalación de antenas de telefonía móvil.	Problemas de cobertura.	50%	M	\$ 100,000.00	M		X		Tener estrategias previas a la hora de contar con un problema de señal para restaurar el servicio lo antes posible.
Enlaces inalámbricos a nivel nacional de 2 Mbps a 2Gbps.	Interferencias de transmisión de señal por caídas de red entre otros.	40%	PF	\$ 16,500.00	L	X			Supervisión previa de lo que podría interferir en la señal y que esta no se brinde adecuadamente.
Diseño e instalación de red CAT 5E	Mala instalación y coordinación del cableado o conectores	40%	PF	\$ 10,000.00	L	X			Tener claras cada una de las funciones de los conectores y cables.
Diseño e instalación de redes LAN	Mal funcionamiento del sistema lo que provoca un mal servicio de transmisión de datos. Rompimiento de pared, cable demasiado corto y rompimiento de tuberías de agua.	50%	M	\$ 3,250.00	L		X		Mediciones y revisiones previas de cada una de las áreas de instalación del servicio.
Diseño e instalación de redes telefónicas análogas.	Cable este dañado que tenga rupturas reventado	40%	PF	\$ 600.00	L	X			Supervisión y revisión previa a la instalación de cada uno de los cables.
Diseño e instalación de enlaces fibra óptica monomodo	Mala unión del cable, pérdida de línea.	50%	M	\$ 18,000.00	M		X		Uso correcto y conocimiento adecuado de cada una de las funciones de cada cable.
Diseño e instalación de red CAT6	No conectarlo bien o hacer un mal corte o no unirlo adecuadamente.	30%	PF	\$ 800.00	L	X			Conocimiento de cada uno de los cables y como tienen que ir unidos cada uno de los colores establecidos.

Instalación de equipo activo switch Access Point	Cableado mal estructurado	60%	F	\$ 3,000.00	L			X	Supervisión por parte del jefe en cada uno de los servicios que todos se dejen con la función que corresponden.
Diseño e instalación de enlaces de fibra óptica multimodo.	Mala instalación del cable	50%	M	\$ 19,000.00	M		X		Uso adecuado del equipo capacitado para la instalación del servicio.
Diseño e instalación de red CAT7	No unirlos adecuadamente o hacer una mala conexión de los enlaces enrollados.	50%	M	\$ 6,000.00	L		X		Conocimiento actualizado acerca del funcionamiento de cada uno de los cables.
Instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia (RF)	Antena mal instalada o en dirección contraria o oscilación en otra frecuencia.	60%	F	\$ 9,000.00	M			X	Se calibra la señal de la antena y se alinea con el transmisor y con el receptor
Instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP	Problemas con IP o que los puertos no estén abiertos	50%	M	\$ 2,000.00	L		X		Una revisión para verificar que todos los puertos estén abiertos y que la dirección IP este escrita correctamente.
Diseño e instalación de redes eléctricas.	Dejar líneas cruzadas	30%	PF	\$ 11,000.00	L	X			Se tiene que verificar la línea viva y la línea neutra y hacer la reparación.
Mantenimiento a antenas instalación por terceros.	Fallas del software	50%	M	\$ 18,000.00	M		X		Mantenimiento constante del software.
Optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros.	Fallas de los cables o la mala dirección de las antenas.	40%	PF	\$ 16,000.00	L	X			Pruebas al terminar cada instalación para verificar que estos funcionen correctamente.

Auditoria de redes.	Fallas del software y emita datos no deseados.	40%	PF	\$ 20,000.00	L	X		Mantenimiento y supervisión del software por parte de un técnico para evitar fallas.
Instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad.	Modem mal configurado	30%	PF	\$ 400.00	L	X		Se tiene que tener un buen soporte para verificar el buen funcionamiento y configuración del modem y que este lo aguante y un buen protocolo.
Instalación de cable estructurado al interior de la casa matriz.	Que se haya cortado demasiado pequeño el cable	40%	PF	\$ 600.00	L	X		Supervisión y medición correcta del área donde se instalara el cable para evitar errores.
Instalación de enlaces de antenas para transmisión de datos.	Mala dirección de los enlaces, que no tienen la distancia correcta	50%	M	\$ 7,500.00	L		X	Supervisiones constantes acerca de las direcciones de cada antena sobre el área de cobertura.
Instalación de centrales telefónicas.	Caída del servicio	40%	PF	\$ 10,000.00	L	X		Se debe de registrar a un servidor de IP como un usuario y este automáticamente está actualizando la IP para que el servicio no se caiga.

Contenido

A.1. TERMINOS DEL COMPROMISO.....	113
A.1.1 Objetivo general	113
A.1.2 Objetivo específico.	113
A.1.3 Alcance del encargo:	114
A.1.4 Responsabilidad de la firma:	114
A.1.5 Informes a presentar.	114
A.1.6 Contenido de informe:	115
B.2. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA INTRACOM S.A DE C.V.	115
B.2.1 NOMBRE	115
B.2.2 NIT:	115
B. 2.3 NRC:	115
B.2.4 DOMICILIO:	115
B.2.5 ACTIVIDAD ECONÓMICA	115
B.2.6 CAPITAL SOCIAL:	115
B.2.7 Antecedentes	115
B.2.8 Visión y misión	117
B.2.8.1 Visión	117
B.2.8.2 Misión	117
B.2.9 Fuentes y métodos de financiamiento	117
B.2.10 Políticas administrativas	117
B.2.11 Estructura organizativa	118
B.2.12 Clientes importantes	120
B.2.13 Proveedores importantes	121
C.3. LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES:	121
C.3.1 Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.	121
C.3.2 Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.	122
C.3.3 Ordenanza reguladora para la instalación de antenas y torres de telecomunicaciones.	123

D.4. PROCEDIMIENTOS A UTILIZAR.....	123
D.4.1 Estudio del control interno	123
D.4.2 Procedimiento de control interno	124
D.4.2.1 Ambiente de control interno	124
D.4.2.2 Definiciones de objetivos	124
D.4.2.3 Valoraciones de riesgo	125
D.4.2.4 Respuestas al riesgo.....	125
D.4.2.5 Actividades de control	126
D.4.2.6 Monitoreo	126
D.4.2.7 Sistemas de información y comunicación	126
D.4.2.8 Factores de entorno de riesgos	127
E.5. PROGRAMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:.....	128
E.5.1 Personal Asignado y Tiempo para las actividades:.....	128
F.6. Personal involucrado en la auditoria	129
F.6.1 Por parte de Intracom	129
F.6.2 Por parte de la firma auditora.....	129
G.7. Cronograma de trabajo y presupuesto de tiempo	130

3.5.9 MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA PARA INTRACOM

Ciente:	INTRACOM	Referencia
Tipo de Auditoría:	Gestión	
Período de Auditoría:	2014	
Semi Senior:	Lic. Manuel Enrique Menjivar	
Revisado por	Lic. Bridget Larissa Varela	

A. 1. TERMINOS DEL COMPROMISO.

A.1.1 Objetivo general

Diagnosticar sobre las operaciones o actividades que realiza la empresa, en qué medida se alcanzan las metas propuestas (eficacia), con qué nivel de costo (economía) y con qué grado de eficiencia, además mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

A.1.2 Objetivo específico.

- Establecer el grado en que la empresa y sus empleados, han cumplido con los deberes y atribuciones asignadas.
- Promover la legalidad, economía, eficiencia y eficacia en cada una de las áreas en que se divide la empresa.
- Mejorar niveles de productividad, competitividad y calidad de la entidad.
- Ayudar a la gerencia a lograr la administración más eficiente de las operaciones de la compañía, estableciendo procedimientos para adherirse a sus planes

A.1.3 Alcance del encargo

La auditoría comprende el ejercicio que se inicia el 1 de enero y termina el 30 de junio del 2014 el proyecto se denomina cobertura garantizada. Para llevar a cabo dicho examen se adjuntan los programas de auditoría de los diferentes servicios que proporciona la entidad de igual manera comprende una verificación de las cláusulas del contrato de trabajo y los resultados de sus operaciones. En el marco de la ejecución de la auditoria se aplicaran procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría que permitan obtener la evidencia suficiente, competente y relevante.

A.1.4 Responsabilidad de la firma

Emitir las observaciones encontradas durante la auditoría de gestión, detallando las áreas y todas aquellas debilidades así como fortalezas en la entidad.

Expresar una conclusión sobre los servicios ofrecidos por la entidad, de conformidad con los contratos suscritos con las compañías telefónicas y las leyes que se adecuan.

Examinar cada uno de los procedimientos de los servicios ofrecidos, verificar el cumplimiento de lo pactado por ambas partes y lo que se ofrece.

A.1.5 Informes a presentar

Cartas de gerencia con recomendaciones sobre el control interno, en caso de encontrar deficiencias o desviaciones significativas en el cumplimiento del mismo, de las operaciones realizadas en el proyecto cobertura garantizada.

Memorándum de planeación donde se especifica el alcance, oportunidad de la auditoria a efectuar.

Informe de la auditoría sobre el proyecto cobertura garantizada.

Informe sobre la gestión del proyecto cobertura garantizada.

A.1.6 Contenido de informe

En el transcurso del trabajo de auditoría como firma responsable entregaremos a nuestro cliente INTRACOM S.A. de C.V., cartas a la gerencia las cuales serán tres: estudio y evaluación del control interno, realización de pruebas sustantivas y revisión de cláusulas que contiene el contrato. Las cuáles serán entregadas en las fechas 24 de abril la primera; la segunda en el 22 de mayo; y la tercera el 29 del mes de mayo. El producto final del encargo es el informe de auditoría de gestión, el cual se entregará a los responsables de la administración el 19 de junio en junta general de accionistas.

B.2. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA INTRACOM S.A DE C.V.

B.2.1 NOMBRE: INTRACOM S.A DE C.V

B.2.2 NIT: 0614-211000-101-1

B.2.3 NRC: 2301-6

B.2.4 DOMICILIO: 19 avenida sur # 542, San Salvador.

B.2.5 ACTIVIDAD ECONÓMICA: Mantenimiento y optimización de redes e instalación de antenas.

B.2.6 CAPITAL SOCIAL: \$60,000.00 representado y dividido en 3,000 acciones comunes y nominativas.

B.2.7 Antecedentes

INTRACOM S. A. DE C. V. es una empresa que nace el 21 de octubre de 2000, según inscripción en el CNR matricula nº 2736187162 012 del libro 123 pagina 216, que además en sus inicios surgió con 2 socios y bajo la Administración de Junta Directiva y quien desempeñaba el cargo de representante legal era el Señor Presidente de la misma.

La empresa surge para prestar servicios a las compañías telefónicas, en un principio para operar y abastecer los mercados locales, sin embargo con el paso del tiempo y a medida que la empresa fue posicionándose en el mercado y adquiriendo bases en el manejo e instalación de equipo de radiofrecuencia, amplió sus estrategias de expansión y crecimiento hacia adelante, así llevando sus servicios a nivel de América Latina.

Actualmente tiene 154 empleados de los que 65 están en la matriz salvadoreña y 89 en América Latina.

Entre los hechos relevantes se puede mencionar que no ha cometido ningún litigio por incumplimiento de servicio pactado en el contrato ya que es una empresa muy responsable y dedicada a sus clientes.

Actualmente la empresa pretende posicionarse en los mejores niveles del mercado y hacer uso de la ISO 20000 (calidad de los servicios TI) ya que consideran que es una debilidad que debe ser cubierta para mejoras en las prácticas del negocio.

Por sus servicios ofrecidos a las telefónicas ha logrado ir desarrollándose y posicionándose cada vez más en un mercado tan competitivo y así ganan la mayoría de clientes para poder llevar a cabo el mayor servicio.

Fuente: La Administración.

Filosofía

Los valores son la filosofía que fundamenta el que hacer empresarial, persigue sus logros día a día. Establece una estrecha relación con sus clientes, con el objetivo de conocer sus expectativas y superarlas, brindándoles soluciones a sus necesidades.

Con el paso del tiempo se han acreditado como una de las mejores empresas en mantenimiento y optimización en redes de telefonía, por lo cual es crucial mantener el prestigioso nombre de la entidad en lo más alto.

Valores aplicables dentro de la entidad:

- Ética
- Honestidad
- Calidad
- Responsabilidad

B.2.8 Visión y misión

B.2.8.1 Visión

Ser una empresa líder a nivel mundial en la prestación de servicios de telecomunicación, de radio frecuencia y suministro de equipos, a través de pilares fundamentales como nuestro personal altamente calificado y el excelente servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, socios y empleados.

B.2.8.2 Misión

Somos una empresa que garantiza la satisfacción de nuestros clientes ofreciendo soluciones integrales de comunicación, apoyado de un equipo humano profesional de alta experiencia y con tecnología de punta.

B.2.9 Fuentes y métodos de financiamiento

Dentro de su información financiera, cuenta con financiamiento externo otorgado el día 31 de octubre de 2000, por un monto de \$80,000.00; cantidad cuyas condiciones de pago es por medio de cuotas mensuales de \$ 995.00 dólares de los Estados Unidos de América pagaderas los 5 de cada mes, este se sigue pagando hasta la fecha.

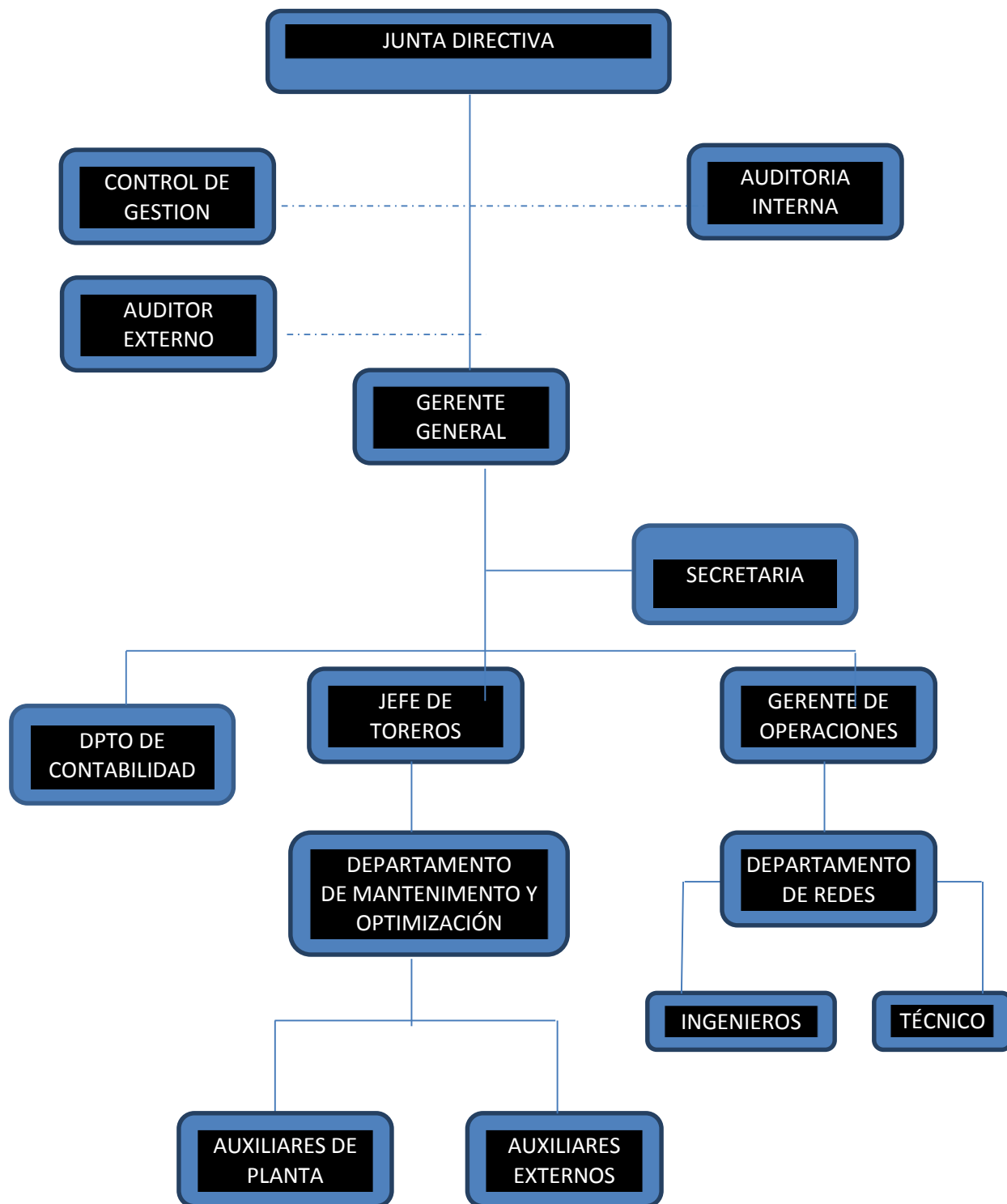
B.2.10 Políticas administrativas

- Los empleados deben marcar su hora de entrada y salida de la entidad.
- Los noviazgos entre personas que laboran en la entidad no se permiten.
- Deben utilizar el uniforme de trabajo todos los empleados. De no cumplirse se levantara una acción de personal.
- La empresa cumplirá los requisitos acordados con los clientes.

- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes en sus consultas, en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de la empresa es el servicio a sus clientes
- Brindar servicios de forma eficiente, cumpliendo en todo momento la cláusula del contrato términos y condiciones del servicio.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Nuestros servicios cumplen con los estándares de calidad.
- Los empleados deberán asistir a constantes capacitaciones para actualizarse de equipos, reglas y procedimientos utilizados.
- El encargado del proyecto debe de mantener una conversación de constante actualización acerca de lo realizado en un periodo de tiempo determinado por ambas partes con la telefónica.
- Los empleados no podrán recibir visitas no laborales.
- El personal no se quedará con ningún documento personal y de confidencialidad de la telefónica.
- Se presentaran informes a la gerencia después de terminado cada servicio en donde debe contener fotos y toda la evidencia suficiente de que el servicio se ha desarrollado de manera eficiente.
- El servicio se realizara de acuerdo al cronograma de actividades de cada proyecto y de no ser así en el informe de servicio terminado se deberá especificar por qué no se cumplió con el cronograma establecido.
- Nuestro compromiso es proteger la seguridad y salud de todos nuestros empleados, con la convicción de que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales pueden y deben ser evitados.
- Para ello adoptamos el cumplimiento de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y su reglamento.
- Comunicar las deficiencias y/o sugerencias de mejoras para que sean analizadas y de ser posible aplicadas.

B.2.11 Estructura organizativa

Organigrama de INTRACOM



Esta empresa está regida por esta estructura jerárquica entre las funciones de cada una está:

Junta directiva: es responsable del funcionamiento en todos los órdenes de la empresa. Si se cometiera alguna por ejemplo evasión impositiva, esta comisión es la que afronta todas las consecuencias legales que traiga aparejada esa actitud. Sin acarrear trastornos a los accionistas.

Gerente general: es la encargada de coordinar y tomar decisiones acerca del funcionamiento operativo y funcional de la empresa.

Gerente de operaciones: es el encargado de coordinar el funcionamiento del departamento de redes y compaginar con el jefe de toreros.

Jefe de toreros: es el encargado de dirigir al departamento de mantenimiento y reparación para que todo marche de la mejor manera posible cumpliendo con el contrato.

Departamento de mantenimiento y optimización: controla, coordina y supervisa a los auxiliares de planta y externos para poder ofrecer servicios de calidad.

Departamento de redes: encargado de coordinar a los ingenieros y técnicos para poder llevar a cabo un servicio garantizado cumpliendo con lo estipulado en el contrato.

B.2.12 Clientes importantes

INTRACOM S.A DE C.V, cuenta con los siguientes clientes:

-
- Fon El Salvador S.A de C.V
 - Movi Star S.A de C.V
 - Androide S.A de C.V
 - Interconexión S.A de C:V
 - Comunicaciones S.A de C.V
 - Full line S.A de C.V
 - Online S.A de C:V

B.2.13 Proveedores importantes

PROVEEDORES			
INTRACOM S.A DE C.V			
<u>NOMBRE</u>	<u>DIRECCION</u>	<u>NIT</u>	<u>CONTACTO</u>
Almacenes Vidri. Ferretería.	Paseo general escalón. Entre 85 y 87 avenida sur. San Salvador.	0210-191171-001-6	2271-4033
Ferretería Freund.	Boulevard Merliot, entre calle Comasagua y Chiltiupan. Jardines de La Libertad, Santa Tecla	0320-181077-002-7	2276-3333

C.3. LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES:

C.3.1 Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

Establece los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, frente a los riesgos derivados

del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.

Es obligación del empleador proveer a cada trabajador su equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales y medios técnicos de protección colectiva necesarios conforme a la labor realizada, así como velar por el buen uso y mantenimiento de este; el cumplimiento de esta disposición en ningún momento implicará algún monto económico al trabajador.

De igual manera el trabajador queda obligado a cumplir con los reglamentos, normas y recomendaciones técnicas, así como con las instrucciones del empleador adoptadas en la normativa aplicable, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo y al uso y mantenimiento de maquinaria.

Será obligación del empleador proveer el equipo de protección personal adecuado para la maquinaria o equipo y deberán crearse procedimientos de trabajo que ayuden a prevenir riesgos, asimismo capacitar al personal para la utilización del equipo de trabajo y recibir mantenimiento constante para prevenir los riesgos de mal funcionamiento y contar con una programación de revisiones y limpiezas periódicas, siendo operadas por el personal capacitado para ello. Los empleadores deben poner a disposición de los trabajadores los manuales que indiquen la manera correcta como deben ser utilizados, las medidas preventivas adicionales que pueden adoptarse, los riesgos laborales de su utilización y cualquier otra información que consideren necesaria.

C.3.2 Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

Se considera trabajo en altura al que se realice a una altura igual o mayor de 2 metros, dicha distancia se mide perpendicularmente al piso inmediato inferior. El empleador debe asegurarse que los trabajadores posean el entrenamiento adecuado para el uso de los sistemas de protección contra caídas. También deberán adoptar sistemas de protección para cada caso de acuerdo a las características, sin dejar de lado los diferentes requisitos de las redes de seguridad para protección de trabajos de altura.

C.3.3 Ordenanza Reguladora para la Instalación de Antenas y Torres de Telecomunicaciones

Cumplir con las obligaciones municipales, así como permisos de poder instalar antenas y torres de telecomunicaciones de conformidad a los reglamentos y ordenanzas relativos a la construcción y ornato.

D.4. PROCEDIMIENTOS A UTILIZAR

D.4.1 Estudio del control interno

Para la realización de la auditoría es necesario determinar el grado de eficiencia, eficacia y confiabilidad del sistema de control interno, con el fin de tener confianza en el área que se va a evaluar. Para la obtención de información se realizan entrevistas con el personal clave, se verificará la existencia de manuales de procedimientos, de descripción de puestos y de políticas para posteriormente evaluar el cumplimiento de la información que la misma empresa ha proporcionado.

Para el estudio y evaluación del control interno de INTRACOM S.A DE C.V. se utilizará el enfoque COSO y se hará uso del método de escala de Likert para determinar qué tan de acuerdo o desacuerdo esta la entidad respecto a las interrogantes realizadas. En nuestro proceso de auditoría como preámbulo a la ejecución de la misma utilizaremos herramientas como la norma ISO 31000 que nos permiten a tener una noción de los procedimientos, aplicaciones, reglas, disposiciones con las cuales cuenta la empresa para la detección de riesgos en cada una de las áreas complejas y significativas, además las herramientas como cuestionarios, nos proporcionarán una guía para poder determinar los nivel de control con los cuales se encuentra la entidad, los riesgos inherentes que pueden ocurrir, los riesgos de control que puedan suscitar y como auditores poder determinar un riesgo de detección o combinado que nos ayude a centralizarnos en aquellas áreas de mayor relevancia donde nos enfocaremos en mayor proporción así como verificar la funcionalidad de las etapas de control de INTRACOM S.A DE C.V implementa en las áreas complejas o de importancia relativa.

D.4.2 Procedimiento de control interno

D.4.2.1 Ambiente de control interno



Luego de identificar los factores que se utilizan al desarrollo de las actividades operativas de la empresa. INTRACOM S.A DE C.V, se continuará en una fase que pretende efectuar un estudio que permita verificar el cumplimiento de las políticas que implementa la empresa que se pueda determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía del sistema de control interno, con el fin de obtener confianza en el área que se va a evaluar.

D.4.2.2 Definiciones de objetivos

La gestión integral de riesgo se asegura que la gerencia cuente con un proceso para definir objetivos que estén alineados con la misión, visión; con el apetito de riesgo y niveles de tolerancia.

- **Apetito de riesgo**, Es una de las estrategias aplicables en la entidad es la asignación de recursos para alinear la organización, personal y procesos, con el fin de anticipar posibles riesgos.
- **Nivel de tolerancia**, establece niveles aceptables en cuanto al evaluar el desempeño real de las estrategias de negocio en un tiempo determinado.

INTRACOM S.A DE C.V. además ha dividido sus objetivos en estratégicos, operacionales y administrativos, los cuales han sido seleccionados y relacionados dependiendo del área que se está evaluando, Estos objetivos pretenden desarrollar diferentes metodologías que permitan organización, las tendencias y el desarrollo de cada una de las metas y estrategias que se espera alcanzar.

D.4.2.3 Valoraciones de riesgo

Valoración de riesgos, identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos del negocio, a partir de dos perspectivas: probabilidad e impacto.

En la valoración la empresa considera eventos previstos e inesperados, además de la Calificación de Riesgos Inherentes y de control de las áreas o componentes importantes (alto, medio y bajo).

La auditoría permite establecer con claridad que los objetivos y servicios ofrecidos se estén cumpliendo razonablemente. Durante la planificación de la misma, se consideran las diferentes clases de riesgos para cada una de las áreas de eficiencia, eficacia y economía, no obstante el riesgo de emitir una opinión sobre los objetivos y servicios ofrecidos que presenten errores o irregularidades importantes a que está inmersa la auditoría.

D.4.2.4 Respuestas al riesgo

- Evitar: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

D.4.2.5 Actividades de control

Identificar las medidas de control adoptadas por la entidad para revelar sus políticas y procedimientos.

- Evaluar la efectividad de las acciones de control que contribuyen a la revisión de resultados, respecto a pronósticos, datos operativos o administrativos, ya sean de fuente interna o externa.
- Valorar las medidas utilizadas por la entidad respecto a la seguridad de la información (desarrollos, operaciones, informes, archivos de respaldo).
- Estimar las acciones de control respecto al acceso a la información los usuarios según las funciones desempeñadas.
- Determinar las medidas utilizadas por la entidad respecto a los controles físicos sobre los procesos y procedimientos aplicados.
- Calcular los procedimientos que implementa la entidad respecto a la autorización, aprobación cuando éstas son delegadas.
- Tasar la segregación de las funciones que permitan un desempeño efectivo en las actividades realizadas por el personal.

D.4.2.6 Monitoreo

Identificar las medidas de control utilizadas por la entidad respecto al seguimiento de los controles de la dirección, sus responsabilidades relacionadas al mantenimiento del control interno continuo.

D.4.2.7 Sistemas de información y comunicación

- Indagar si los sistemas de información implementados en la entidad, cumplen con las necesidades que requiere la empresa
- Indagar la efectividad, y el correcto procesamiento de las transacciones de un modo que permita que su valor monetario se registre e integre en las actividades de desarrollo.
- Identificar las medidas utilizadas por la entidad para proporcionar conocimiento de las funciones y responsabilidades del control interno sobre la información.

D.4.2.8 Factores de entorno de riesgos

Factores sectoriales

INTRACOM S.A DE C.V. no desarrolla actividades complejas ya que únicamente se dedica al mantenimiento y optimización de redes a las compañías telefónicas.

Para el ámbito externo en el que opera “INTRACOM S.A DE C.V.”, pueden identificarse fuerzas que influyen sobre la entidad como:

- La competencia, debida a que en el mercado local ya existen empresas dedicadas al mantenimiento y optimización de redes a las compañías telefónicas lo que hace que exista una fuerte competencia sobre la demanda en base a los precios que ofrece la entidad.
- Los clientes. “INTRACOM S.A DE C.V.”, cuenta con una cartera aproximadamente excelente de clientes de diversas identidades. Entre los usuarios frecuentes, los más importantes son: Fon El Salvador S.A de C.V, Androide S.A de C.V; Comunicaciones S.A de C.V; Online S.A de C.V; entre otros.

Factores normativos

Dentro del marco de información financiera aplicable en la entidad INTRACOM S.A DE C.V, se puede manifestar lo siguiente:

La auditoría se realizara conforme a las Normas Internacionales de auditoría NIA'S

Otros factores externos:

La empresa no realiza actividades donde intervenga la conversión de moneda local, ya que sus operaciones con sus proveedores y clientes se realizan dentro del país El Salvador, por tanto la empresa no realiza actividades complejas o conversiones de monedas que puedan afectar la entidad en cuanto a su disponibilidad de recurso.

E.5. PROGRAMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

E.5.1 Personal Asignado y Tiempo para las actividades

Para la designación del equipo de auditoría se deben evaluar los aspectos importantes como lo son el tamaño de la entidad, tipo de auditoría a realizar, políticas, controles, procedimientos, entre otros, para poder realizar la asignación idónea del equipo de auditoría.

PERSONAL	CARGO	TELEFONO	CORREO
Lic. Leslie Carolina Lopez	Gerente General	7870-2333	Gerente@audi.com
Lic. Manuel Enrique Menjivar	Semi Senior	7890-0900	Senior@audi.com
Lic. Bridget Larissa Varela	Senior (Jefe de equipo)	7890-1199	Semi@audi.com
Ing. Marlon Ernesto Alvarado Rivas	Asistente (experto)	7890-1210	Asistente@audi.com

	PERSONAL	CARGO	VISITAS	ETAPA				TOTAL
				PRE INICIAL	PLANEACIÓN	EJECUCIÓN	INFORME	HORAS
A	Lic. Leslie Carolina Lopez	Gerente General	15	5	33	8	24	70
B	Lic. Manuel Enrique Menjivar	Semi Senior	20	5	21	48	37	111
C	Lic. Bridget Larissa Varela	Senior (Jefe de equipo)	18	6	33	8	38	85
D	Ing. Marlon Ernesto Alvarado Rivas	Asistente (experto)	7	0	15	88	15	118

F.6. Personal involucrado en la auditoria.

F.6.1 Por parte de Intracom

PUESTOS CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN		
Nombre	Cargo y responsabilidad	Otra información
Jessica Margarita Menjivar Rodríguez	Representante Legal	Jessica.10@gmail.com
Julio Ruiz	Gerente General	Julio.12#@gmail.com
Edith Carolina Molina	Contador	Carolinamoli@gmail.com
Julio Alfredo Gonzalez	Gerente de Operaciones	Alfredo09@gmail.com
Judith Monserrat Escobar	Secretaria	Judith1@gmail.com
Angel Giovanni Fuentes	Jefe de Torero	Angel13@gmail.com

F.6.2 Por parte de la firma auditora.

PERSONAL	CARGO	CORREO
Lic. Leslie Carolina Lopez	Gerente General	Gerente@audi.com
Lic. Manuel Enrique Menjivar	Semi Senior	Senior@audi.com
Lic. Bridget Larissa Varela	Senior (Jefe de equipo)	Semi@audi.com
Ing. Marlon Ernesto Alvarado Rivas	Asistente (experto)	Asistente@audi.com

G.7. Cronograma de trabajo y presupuesto de tiempo

Nº	ACTIVIDADES	ENERO			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Fase Pre inicial																				
1	Evaluación preliminar y aceptación del cliente	■																			
2	Envío y aceptación de oferta de auditoria (oferta tecnica y economica).	■																			
3	Obtención de la carta compromiso		■																		
	Fase I. Conocimiento Preliminar																				
4	Obtención de la información básica de la entidad			■																	
5	Comprensión y análisis del contrato con las compañías telefónicas			■																	
6	Determinación de indicadores			■																	
7	Definición del objetivo y estrategia de la auditoria			■																	
8	Revisión de leyes y reglamentos de la entidad.			■																	
9	Obtención de reportes de servicios finalizados			■																	
	Fase II Planeación																				
10	Identificar Objetivos criticos			■																	
11	Plan detallado de auditoria			■																	
12	Realización de indicadores de gestion			■																	
13	Estudio y evaluación del proyecto (cobertura garantizada)				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14	Estudio y evaluacion de control interno				■	■															
15	Identificación y evaluación de riesgos				■	■															
16	Elaboración y preparación del memorándum de planeación						■	■													
17	Elaboracion de programas de auditoria								■	■											
	Fase III Ejecución																				
18	Aplicación de programas										■	■	■								
19	Preparacion de papeles de trabajo														■						
20	Evidencia															■	■	■			
21	Informe de gestion																		■	■	

3.5.10 PROGRAMAS

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión.					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Instalaciones de antenas de telefonía móvil.					
Objetivo: Determinar si la gerencia de operaciones tiene la capacidad de cumplir con exactitud el servicio requerido, además de satisfacer las demandas de los clientes, mantenerse informado sobre el medio externo y mantener a los empleados suficientemente motivados para brindar un servicio de calidad y cumplir con todos los requerimientos necesarios para la instalación de antenas de telefonía móvil.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al encargado del proyecto, los atributos específicos que toma en cuenta para colocar la caja adecuada para la señal.	Prueba de control	Eficacia		
2	Verifique mediante la información del inventario de bodega los materiales exigidos en la orden de servicio, que la empresa cuente con los recursos suficientes para cumplir con la instalación de antenas de telefonía móvil.	Prueba de detalle	Eficiencia		
3	Verifique mediante entrevista al gerente de proyecto si se realizo un estudio previo para determinar la ubicación adecuada para la instalación de la antena de telefonía móvil.	Prueba de control	Economía		
4	Compruebe mediante la entrevista brindada por el gerente de proyecto que se realizo la medición de riesgo y la preparación para mitigarlo gracias al estudio previo a la instalación de las antenas de telefonía móvil.	Prueba de control	Eficacia		
5	Compruebe mediante el contrato de proyecto las condiciones de calidad de la antena telefonía móvil en relación a la señal y el reporte emitido por el programa PRACTIS.	Prueba de detalle	Eficiencia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Enlaces inalámbricos a nivel nacional de 2Mbps a 2Gbps					
Objetivo: Determinar si la gerencia de proyectos tiene la capacidad de entregar un trabajo de calidad, que busque mejorar el funcionamiento del alcance de la red, reduciendo el número de llamadas caídas, huecos de cobertura y otros errores posibles que se puedan generar al momento de brindar la señal fiable; y así cumplir con exactitud el servicio requerido.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR

1	Obtener mediante una entrevista al gerente de proyecto, la información de los controles implementados por el personal de medidas que requiere el servicio.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Compruebe mediante el programa PRACTIS que la señal brindada es la adecuada que estaría brindando las antenas telefonía móvil.	Prueba de control	Eficiencia		
3	Compruebe mediante la finalización del proyecto si se realizo el reporte de auditoría correspondiente al proyecto.	Prueba de control	Eficacia		
4	Verifique mediante la revisión de la información de los proyectos si se ha realizado soporte técnico después de la entrega de los proyectos	Prueba de control	Economía		
5	Obtenga mediante entrevista al gerente general si se realizan pruebas de cobertura y velocidad de transferencia.	Prueba de control	Eficiencia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Diseño e instalación de red CAT 5E</p> <p>Objetivo: Determinar si la gerencia de proyectos tiene la capacidad de diseñar y realizar un trabajo de calidad, que busque mejorar el funcionamiento del alcance de la red y así brindar la señal fiable: y cumplir con exactitud el servicio requerido.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al gerente de proyecto, la información del estudio previo para determinar el área que tendrá mayor productividad	Prueba de control	Economía		
2	Verifique mediante los controles de servicio si se tiene un detalle de los usos de los máximos y mínimos de tiempos para el desarrollo del servicio.	Prueba analítica sustantiva	Economía		
3	Verifique mediante los reportes emitidos por los encargados de proyectos si se obtiene una tasa de transmisión de datos más rápida con cables 5E.	Prueba de control	Eficacia		
4	Compruebe mediante entrevista por la dirección si se realizan actividades de control para verificar el uso adecuado de los materiales utilizados para el diseño e instalación del equipo.	Prueba de control	Eficacia		
5	Verifique mediante el informe brindado por el encargado del proyecto si se realizaron mediciones de velocidad de transmisión de datos para garantizar la calidad de la señal.	Prueba de control	Economía		
6	Verifique mediante el certificador de cable que no exista pérdida de transmisión de datos.	Prueba de control	Economía		
7	Solicite el programa de mantenimiento así obtener el reporte de mantenimiento donde se determiné el nivel de utilización y de calidad del equipo utilizado por los empleados	Prueba de control	Eficacia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Diseños e instalaciones de redes LAN					
Objetivo: Determinar si la empresa posee la capacidad requerida para el diseño e instalación de redes LAN, en medidas de seguridad, herramientas, hardware para el cumplimiento de cláusulas en el contrato de servicio.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al gerente de proyecto, si la empresa cuenta con controles de información que brinden medidas de seguridad y restricciones para la transferencia de datos.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante la información del inventario de bodega y los materiales exigidos en la orden de servicio que la empresa cuente con los recursos suficientes para cumplir con la instalación de redes LAN.	Prueba analítica sustantiva	Economía		
3	Verifique mediante el diseño de las instalaciones de la red LAN sea necesario que se encuentre el equipo para que exista la transferencia de datos	Prueba de control	Eficacia		
4	Verifique mediante el contrato los requerimientos del cliente y el cortejo de la orden del servicio que las conexiones están en las estaciones de trabajo solicitados.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
5	Verifique mediante la información del inventario de bodega y los materiales exigidos en la orden de servicio que la empresa cuente con los equipos necesarios para cumplir con la instalación de redes LAN.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión.					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Diseño e instalación de redes Telefónicas análogas.					
Objetivo: Determinar si el diseño e instalación de redes telefónicas análogas cumplen con lo requerido por el cliente, antes, durante u después de brindado el servicio para el cumplimiento de los requerimientos del contrato.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Verifique mediante la información de bodega y en la orden del proyecto que los materiales utilizados e instalados son los adecuados para las redes telefónicas análogas.	Prueba sustantiva analítica	Eficiencia		
2	Compruebe mediante la entrevista al encargado del proyecto que se realiza una prueba junto al cliente al momento de realizar la entrega del proyecto para asegurar su funcionamiento.	Prueba de control	Eficacia		

3	Verifique mediante la información brindada por el encargado de proyecto los tipos de controles que realizan para comprobar el buen servicio de las redes telefónicas.	Prueba de control	Economía		
4	Obtenga mediante entrevista aun técnico asignado al proyecto que este cumple con el voltaje de transmisión de datos adecuado para la calidad en la comunicación del servicio.	Prueba de control	Eficacia		
5	Compruebe mediante la entrevista al encargado del proyecto que se realiza una prueba junto al cliente para asegurar la claridad de la llamada.	Prueba de control	Eficacia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Diseño e instalación de enlaces fibra óptica monomodo</p> <p>Objetivo: Determinar si en el diseño e instalación de enlaces fibra óptica monomodo se realiza el proceso adecuado cumpliendo con tiempos, herramientas, hardware, calidad y seguimiento del servicio para que sea de satisfacción del cliente.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al gerente de proyecto, la información del estudio previo para determinar los espacios adecuados para el cumplimiento de datos los enlaces monomodo	Prueba de control	Economía		
2	Verifique mediante el contrato del servicio el requerimiento de ancho de banda que esta solicitado.	Prueba de control.	Eficacia		
3	Compruebe mediante entrevista al gerente de compra si la fibra óptica monomodo tiene bajos costos de instalación y equipo que se adquiere.	Prueba de control	Economía		
4	Verifique mediante la entrevista al encargado del proyecto que tipo de enlace monomodo se usara para la fracción del núcleo a instalar	Prueba de control	Eficiencia		
5	Compruebe mediante las políticas de trabajo que se cuente con la manipulación adecuada y las instalaciones que este trae para este tipo de cable utilizado para los enlaces monomodo.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
6	Verifique mediante la información brindada por el proveedor del material las indicaciones de beneficios que posee esta clase de fibra óptica contra las indicaciones brindadas por el técnico para la realización de la instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
7	Compruebe mediante entrevista al encargado del proyecto que la dificultad al acoplamiento de la luz permite alcanzar mayores distancias y tasa de transmisión más elevadas.	Prueba de control	Eficiencia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A. de C.V.</p> <p>Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Periodo examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014</p> <p>Servicio: Diseño e instalación de red CAT6</p> <p>Objetivo: Verificar que en el diseño e instalación de red CAT6 se establecen los procedimientos correctos del servicio teniendo en cuenta que se necesita las herramientas y conocimientos necesarios para llevarlo a cabo; así cumplir con lo requerido por el cliente.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Verifique mediante el estudio previo si se realizó un diagnóstico del lugar se desea la instalación del equipo.	Prueba de control	Eficacia		
2	Compruebe mediante entrevista al encargado de proyecto que se cuenta con el equipo necesario para la instalación.	Prueba de control	Eficiencia		
3	Corteja mediante el inventario de bodega y la orden de servicio si se cuenta con el material adecuado para realizar el servicio.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
4	Verificar mediante el reporte del técnico de la inspección que realice la verificación del espacio de la instalación.	Prueba de control	Eficiencia		
5	Verifique mediante los controles de servicio si se tiene un detalle de los usos de los máximos y mínimos de tiempos para el desarrollo del servicio.	Prueba de control	Economía		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V</p> <p>Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Periodo examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014.</p> <p>Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: .Instalación de equipo activo switch Access Point</p> <p>Objetivo: Determinar si la instalación de equipo activo Switch Access Point se realiza de la manera correcta según los procedimientos de la compañía en herramientas, equipo, garantías, mano de obra para evitar así la perdida de datos de entrada y salida.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Verifique mediante el estudio previo si se realizo un diagnostico del lugar donde se desea la instalación del equipo.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique que el indicador de la productividad con relación al tiempo son los adecuados para el cumplimiento de los servicios ofrecidos, mediante la realización de una tabla comparativa entre la fecha de finalización del proyecto con la fecha de entrega estipulada en el contrato.	Prueba de detalle	Eficiencia		

3	Compruebe mediante la información brindada por el proveedor y el reporte brindado por el técnico se confirme que los puntos de accesos con intercambios son los adecuados para el funcionamiento del servicio.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
4	Solicite el programa de mantenimiento así obtener el reporte de mantenimiento donde se determine el nivel de utilización y de calidad del equipo utilizado por los empleados para realizar la instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
5	Verifique mediante la información del inventario de bodega y los equipos exigidos en la orden de servicio sean los necesarios para la instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Diseño e instalación de enlaces de fibra óptica multimodo.</p> <p>Objetivo: Determinar si en el diseño e instalación de enlaces de fibra óptica multimodo los procesos establecidos por la compañía son ejecutados de la manera correcta en tiempos de finalización de proyecto, mediciones de anchos de banda, herramientas adecuadas y conocimientos necesarios para brindar el servicio.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Verifique mediante el estudio previo si se realizó la evolución del lugar donde se instalara el equipo.	Prueba de control	Eficacia		
2	Corteja mediante el inventario de bodega y la orden de servicio se cuente con el material adecuado para realizar el servicio y garantizar el buen funcionamiento	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
3	Verifique mediante entrevista al encargado de proyecto si el acoplamiento de la luz en los enlaces multimodo son sencillos de acuerdo al tipo de núcleo de la fibra óptica.	Prueba de control	Eficacia		
4	Verifique mediante la información del proveedor de la fibra óptica multimodo está diseñada para soportar más de un tipo de programación.	Prueba de control	Eficacia		
5	Verifique mediante la información brindada por el gerente general las políticas de seguridad del equipo y material a utilizar en los servicios.	Prueba de control	Eficiencia		
6	Verifique mediante la información de la realización del proyecto que este diseño según lo que la entidad desee.	Prueba de control	Eficacia		
7	Verifique mediante el contrato del servicio el requerimiento de ancho de banda que se está solicitando.	Prueba de control	Economía		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Diseño e instalación de red CAT7					
Objetivo: Comprobar que el servicio de diseño e instalación de red CAT7 se ejecuta de la manera correcta desde que el equipo es transportado de la bodega de la compañía hasta que es llevado al lugar de instalación del cliente, contando con la garantía necesaria para resguardar el equipo ante cualquier eventualidad, cumpliendo con tiempos de entrega y herramientas necesarias para realizar el servicio.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al gerente de proyecto, la información del estudio previo para determinar que los espacios sean los adecuados para la instalación de red CAT7.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Compruebe mediante la ordenes de adquisición de los vehículos que posee la empresa sean los adecuados para poder trasladar el equipo a utilizar en la instalación de la red CAT7.	Prueba de control	Economía		
3	Verifique mediante la garantía que poseen los equipos por los proveedores esta es trasladada a los clientes en el momento de su instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
4	Verifique mediante los controles de servicio si se tiene un detalle de los usos de los máximos y mínimos de tiempo para el desarrollo del servicio de instalación de red CAT7.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
5	Compruebe mediante la orden de compra el costo del cable estructurado y la cotización brindada al cliente, realizar una tabla analítica para ver el incremento que se genera al utilizar cable más caro.	Prueba de detalle	Eficiencia		

PT					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia (RF)					
Objetivo: Determinar que en la instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia se facilitan las interfaces de señal con el equipo instalado, garantizando el buen funcionamiento de los equipos instalados, con el fin de evitar inconvenientes a los clientes e incurrir en sanciones por incumplimiento.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Obtenga mediante una entrevista al gerente de proyecto, la información del estudio previo para determinar el los espacios adecuados para la instalación de equipo de transmisión de datos de radio frecuencia.	Prueba de control	Eficacia		

2	Verificar mediante la garantía que poseen los equipos por los proveedores esta es trasladada a los clientes en el momento de la instalación de los equipos de transmisión de datos de radio frecuencia.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
3	Compruebe mediante la información de los equipos la posibilidad de uso flexible por las múltiples interfaces del equipo de radio frecuencia.	Prueba de control	Eficiencia		
4	Verifique mediante entrevista con el técnico que la solución de soportes estandarizados es más flexible.	Prueba de control	Eficiencia		
5	Compruebe mediante el reporte de proyecto que es más fácil el manejo mediante pantalla táctil.	Prueba de control	Eficacia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP</p> <p>Objetivo: Comprobar que la instalación y configuración de sistema de video vigilancia análogo e IP cuenta con controles adecuados en inventarios, garantías de equipos, idoneidad del personal para el cumplimiento del servicio, entrega del servicio en tiempo y otros controles de verificación para cumplir con lo estipulado en contrato.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante entrevista al encargado del proyecto el reporte del estudio previo para determinar el área adecuada de la instalación y que cumpla con las necesidades del cliente.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante la cotización brindada al cliente y la información del estudio previo que se esté brindando lo determinado por el técnico para satisfacer las necesidades del cliente.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
3	Compruebe mediante una tabla analítica que establecido en el contrato para instalación y configuración de sistema de video vigilancias análogas e IP y la orden de servicio no exista ninguna diferencia en especificaciones de los equipos.	Prueba de detalle	Economía		
4	Verifique mediante el libro de salida de material de bodega y la orden de trabajo este debidamente firmado por ambas partes que cumplan con las políticas de control.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
5	Verifique mediante entrevista al encargado de proyecto si se reporto material insuficiente para poder terminar la instalación del sistema de video vigilancia análoga e IP.	Prueba de control	Economía		
6	Verifique mediante la garantía que poseen los equipos por los proveedores esta es trasladada a los clientes en el momento de su instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Diseño e instalación de redes eléctricas.					
Objetivo: Comprobar que en el servicio de diseño e instalación de redes eléctricas se posea personal altamente capacitado para cumplir con lo requerido por el cliente; además de equipamiento correcto para seguridad de los empleados y medidas para evitar accidentes laborales, así como fallas que surjan al poner en desarrollo los proyectos.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Verifique mediante la aceptación de diseño de instalación de redes eléctricas es el elaborado por el técnico que realizo el estudio previo.	Prueba de control	Eficacia		
2	Verifique mediante la facturación emitida, los detalles de los cobros por diseño e instalación de redes eléctricas.	Prueba de control	Economía		
3	Compruebe mediante la entrevista al encargado del proyecto que se cumplan los criterios de seguridad para la instalación de redes eléctricas.	Prueba de control	Eficiencia		
4	Verifique mediante la orden de trabajo este detallado el material que reguarda los cables instalados para las redes eléctricas.	Prueba de control	Eficacia		
5	Verifique mediante el estudio previo que se verifiquen con exactitud la infraestructura para poder realizar el diseño e instalación de las redes eléctricas.	Prueba de detalle	Economía		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Mantenimiento a antenas instalación por terceros.					
Objetivo: Comprobar que en el mantenimiento que se rinda a las antenas instaladas por terceros se rinda un reporte detallado del estado actual de los equipos, siendo este un análisis exhaustivo y verás de la situación de la antena, siempre cumpliendo con tiempos establecidos y calidad en el servicio.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante el reporte de estudio previo del estado de las antenas instaladas por terceros.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante entrevista al encargado del proyecto que se brindo el estudio previo al cliente para que tenga conocimiento del estado de la antena y de los servicios que se le van a brindar para que este en optimas condiciones.	Prueba de control	Eficacia		

3	Compruebe mediante el contrato de mantenimiento este es aceptado por un máximo de 5 años al verificar el estudio previo del estado de la antena.	Prueba de control	Eficacia		
4	Compruebe mediante el programa de capacitaciones que el personal asignado el mantenimiento de las antenas instaladas por terceros sea el indicado para realizarlo de una forma ágil y segura.	Prueba de control	Economía		
5	Compruebe mediante las políticas de control las existencias de parámetros para poder realizar el mantenimiento de las antenas de una forma ágil y segura	Prueba de control	Eficacia		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros.</p> <p>Objetivo: Comprobar que en la optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros se rinda un reporte detallado del estado actual de los equipos, siendo este un análisis exhaustivo y verás de la situación de la antena, siempre cumpliendo con tiempos establecidos y calidad en el servicio.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante la información brindada por el gerente general la existencia del estudio previo el desarrollo de optimización de las antenas instaladas por terceros	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante el informe de servicio que este no genere mayor costo en cuanto a tiempo y dinero al momento de realizar la optimización y desarrollo de las antenas instaladas por terceros.	Prueba de control	Economía		
3	Compruebe mediante el estudio previo que la antena cuente con los puntos o vértices y equipos necesarios para el buen funcionamiento.	Prueba de control	Economía		
4	Verifique mediante el estudio que las antenas a las que se les va realizar la optimización se encuentran en espacio y área adecuada para el cumplimiento del servicio.	Prueba de control	Economía		
5	Solicite el programa de mantenimiento así obtener el reporte de mantenimiento donde se determine el nivel de utilización y de calidad del equipo utilizado por los empleados.	Prueba de control	Eficacia		
6	Verifique mediante entrevista al gerente general la existencia de programas que ayuden a la verificación del estado de las antenas.	Prueba de control	Eficacia		
7	Verifique mediante los reportes emitidos se encuentre el reporte realizado por el programa PRACTIS que asegura el buen funcionamiento de la señal dentro del área de cobertura del servicio solicitado.	Prueba de control	Eficiencia		
PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V					

Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos					
Servicio: Auditoría de redes.					
Objetivo: Determinar en la auditoría de redes a utilización de herramientas adecuadas para llevar a cabo el servicio, así como un adecuado uso de equipo de protección y transporte para realizar el servicio para obtener la información necesaria de la transmisión de datos.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante la información brindada por el gerente general la existencia del estudio previo para la realización de auditoría de redes.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante el contrato si la fecha de entrega del proyecto es la estipulada en el contrato realizado con el cliente.	Prueba de control	Eficiencia		
3	Compruebe mediante la información proporcionada por el gerente general que la empresa cuente con controles para cumplir con los objetivos propuestos en los contratos.	Prueba de control	Eficacia		
4	Verifique mediante entrevista al gerente general que siempre se realiza una inspección rutinaria al final los proyectos.	Prueba de control	Eficiencia		
5	Compruebe mediante el reporte del proyecto se hayan realizado pruebas para comprobar la transmisión de datos sea la exigida.	Prueba de detalle	eficiencia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014 Área: Proyectos.					
Servicio: Instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad.					
Objetivo: Verificar que la instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad sea realizada por personal capacitado en el área, además que el servicio sea entregado en tiempo y forma, contando con el equipo y herramientas adecuadas para cumplir con lo pactado					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante entrevista al encargado del proyecto se haya enviado a un técnico a realizar una inspección del lugar indicada para la instalación de cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante la información brindada que la cotización envía al cliente la realizo el mismo técnico que realizo el reconocimiento previo al trabajó.	Prueba de control	Eficiencia		
3	Verifique mediante el cortejo del contrato y la orden de trabajo los equipos y los materiales a utilizar estén especificados en ambos documentos.	Prueba de control	Eficiencia		

4	Verifique mediante el libro de salidas de material de bodega y la orden de trabajo esté debidamente firmada por ambas partes que cumplan con las políticas de control.	Prueba analítica sustantiva	Eficacia		
5	Verifique mediante entrevista al encargado de proyecto si se reportó material insuficiente para poder terminar la instalación de las cámaras de vigilancia a la casa matriz de la entidad.	Prueba de control	Eficiencia		
6	Verifique mediante la garantía que poseen los equipos por los proveedores esta es trasladada a los clientes en el momento de su instalación.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
7	Compruebe mediante el programa de capacitaciones que el personal asignado el mantenimiento de las antenas instaladas por terceros sea el indicado para realizarlo de una forma ágil y segura.	Prueba de control	Economía		

PT					
<p>Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión</p> <p>Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.</p> <p>Servicio: Instalación de cable estructurado al interior de la casa matriz.</p> <p>Objetivo: Verificar que la instalación de cable estructurado al interior de la casa matriz sea realizada por personal capacitado en el área, además que el servicio sea entregado en tiempo y forma, contando con el equipo y herramientas adecuadas para cumplir con lo pactado.</p>					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante la información brindada por el proveedor que el sistema de cable estructurado es independiente de la información que se transmite a través de él.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante entrevista del encargado del proyecto si el cable estructurado tiene a gastarse más recursos que en los cableados convencionales.	Prueba de control	Economía		
3	Verifique mediante el estudio previo si se realizó la verificación de la instalación y medición del cable estructurado para utilizar los recursos necesarios para el servicio.	Prueba de control	Eficacia		
4	Verifique mediante el reporte de proyecto que el cable instalado fue resguardado por canaletas por su seguridad.	Prueba de control	Economía		
5	Verifique que el indicador de la productividad con relación al tiempo son los adecuados para el cumplimiento de los servicios ofrecidos, mediante la realización de una tabla comparativa entre la fecha de finalización del proyecto con la fecha de entrega estipulada en el contrato.	Prueba de detalle	Eficacia		
6	Compruebe mediante la entrevista del encargado del proyecto que se contó con las herramientas necesarias para la protección del equipo como transporte, equipo vanguardista, herramientas	Prueba de control	Eficiencia		

	necesarias entre otros para la mayor agilidad y mejor funcionamiento del servicio.				
7	Verifique mediante el estudio previo que el espacio que se va a utilizar como el almacenamiento del equipo es el adecuado.	Prueba de control	Eficacia		

PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					
Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014. Área: Proyectos.					
Servicio: Instalación de enlaces de antenas para transmisión de datos.					
Objetivo: Determinar si la gerencia de operaciones tiene la capacidad de cumplir con exactitud el servicio de instalación de enlaces de antenas para transmisión de datos, además de satisfacer las demandas de los clientes, mantenerse informado sobre el medio externo y mantener a los empleados suficientemente motivados para brindar un servicio de calidad y cumplir con todos los requerimientos necesarios.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante la información brindada por el gerente general la existencia del estudio previo para determinar el enlace requerido para la transmisión de datos.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Compruebe mediante la información brindada por el gerente general la existencia del estudio previo para la realización de transmisión de datos.	Prueba de control.	Eficacia		
3	Verifique mediante la comparación de contrato y la orden de servicio que los enlaces instalados son los necesarios para la señal tomando en cuenta el espacio y ubicación de la antena.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
4	Verifique mediante una tabla analítica que la entidad cuenta con la antena necesaria para el cumplimiento del servicio.	Prueba de detalle	Eficiencia		
5	Verifique mediante entrevista al encargado del proyecto que no se ha tenido inconveniente con la telefónica por la no instalación de los enlaces.	Prueba de control	Eficacia		
6	Verifique mediante la información del proyecto si se realiza el servicio de forma gradual la instalación de los enlaces en cuanto a capacidades de transmisión de datos.	Prueba de control	Economía		
7	Compruebe mediante la información del reporte de proyecto que la instalación de los enlaces se realizó midiendo donde se logre una mayor cobertura y transmisión de datos.	Prueba de control	Eficiencia		

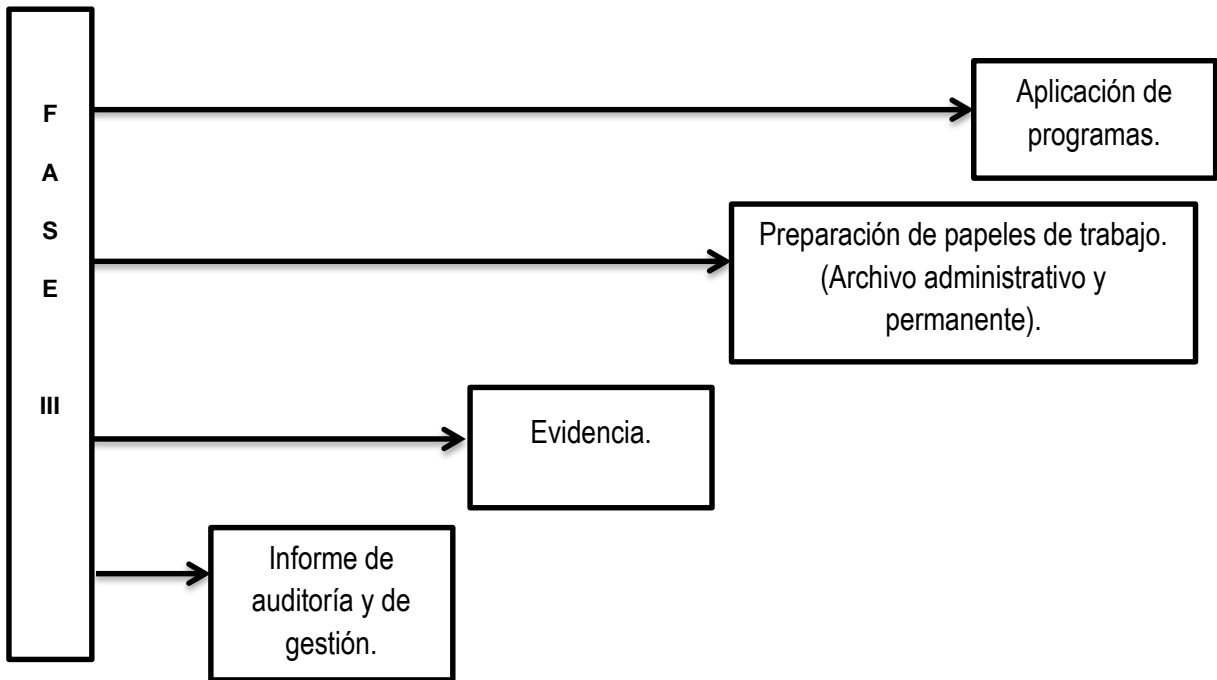
PT					
Empresa Intracom, S.A de C.V Programa de modelo de auditoría de gestión					

Período examinado: 1 de enero al 20 de agosto de 2014 Área: Proyectos.					
Servicio: Instalación de centrales telefónicas.					
Objetivo: Determinar si la instalación de centrales telefónicas se realiza de la manera correcta según los procedimientos de la compañía en herramientas, equipo, garantías, mano de obra para evitar así incumplimientos en contrato.					
N°	PROCEDIMIENTOS	TIPO DE PRUEBA	INDICADOR	REF.	HECHO POR
1	Compruebe mediante entrevista del encargado de proyecto la realización de reestructuración de los equipos telefónicos para la comunicación dentro de la compañía.	Prueba de control	Eficiencia		
2	Verifique mediante el estudio previo la verificación del número de centrales requeridas para la entidad.	Prueba de control	Eficiencia		
3	Verifique mediante la información del contrato si la entidad cuenta con mantenimiento del equipo para realizarlo cada cierto tiempo para su buen funcionamiento.	Prueba de control	Economía		
4	Compruebe mediante la información si el proveedor cuenta con la calidad adecuada de los equipos adquiridos.	Prueba de control	Eficacia		
5	Verifique mediante las vistas realizadas por el encargado del proyecto que se mantiene y se monta adecuadamente la infraestructura que la central del conmutador requiere.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
6	Verifique mediante el inventario de bodega y la orden de trabajo que la entidad cuente con los teléfonos necesarios que se desean instalar al conmutador.	Prueba analítica sustantiva	Eficiencia		
7	Compruebe mediante entrevista al gerente general que la empresa cuenta con la calidad del equipo utilizado para el desarrollo de la instalación.	Prueba de control	Economía		

Después tener un conocimiento general de la entidad y de realizar la etapa de planeación se realiza la ejecución de la auditoria en la cual se desarrolla la aplicación de programas y procedimientos en general para obtener la evidencia suficiente para poder emitir una conclusión lo más acertada en el informe.

3.6 FASE III. EJECUCIÓN

Figura 7 Fase III. Ejecución.



Información adaptada de manual de auditoría de gestión. Alfredo Corral Borrero. (2001).

3.6.1 . Generalidades de los informes de la auditoría de gestión.

El informe de auditoría independiente deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos básicos:

1. El título o identificación.
2. A quién se dirige y quienes lo encargaron.
3. El párrafo de “alcance”.
4. El párrafo legal o comparativo.
5. El párrafo o párrafos de “énfasis”.
6. El párrafo o párrafos de “salvedades”.
7. El párrafo sobre el “Informe de Gestión”.
8. El nombre, dirección y datos registrales del auditor.
9. La fecha del informe.
10. La firma del informe por el auditor.

(*) Los elementos que pueden no aparecer, según los casos, en algunos informes.

El informe sobre la gestión deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos básicos:

1. Encabezado.
2. Introducción
3. Desarrollo del informe
4. Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- a) La mayoría de las empresas dedicadas a la optimización de redes en El Salvador conocen o están familiarizados con el propósito de realizar una auditoría de gestión, que sirve para ver los niveles de rendimiento.
- b) Se puede observar las áreas en las empresas de optimización de redes más representativas; que son: despliegue de las telecomunicaciones, instalando antenas, cables de alimentación, equipos, conexiones de cable y mantenimiento preventivo; se logró determinar que el grado de satisfacción sobre el servicio prestado posee un nivel alto. Debido a ello se puede concluir que se tendrá un mejor nivel de rendimiento en la realización de los proyectos al realizar auditorías de gestión que les brinden decisiones acertadas para la empresa.
- c) Las empresas dedicadas a la optimización de redes realizan las auditorías de gestión, por los efectos en el manejo de situaciones o por costos en los contratos de proyectos, pareciera que hay cierta conciencia en las empresas para utilizar esta auditoría de gestión, ya que les brinda grandes beneficios.
- d) El principal beneficio que los auditores que aplican un modelo de auditoría de gestión obtendrían al poseer y poder usar un modelo de auditoría de gestión encaminado a la empresas dedicadas a la optimización de redes, es dar un mejor servicio y resultando oportuno en el cumplimiento de los contratos realizados en las empresas dedicadas en la optimización de redes; ya que esta ayuda a obtener mayor eficiencia en el área de los proyectos por medio de tecnología y actualizaciones que utilizan.
- e) Las empresas de optimización de redes que si realizan auditorias de gestión, la destacan como una oportunidad de mejorar los servicios de despliegue de las telecomunicaciones, instalando antenas, cables de alimentación, equipos, conexiones de cable y mantenimiento preventivo.

RECOMENDACIONES

- a) Se les sugiere a las empresas dedicadas a la optimización de redes que contraten los servicios de auditorías de gestión ya que con los resultados obtenidos, y detectando los puntos problemáticos para realizar sus mejoras, pueden obtener mayores beneficios económicos y mejorar la competitividad de la compañía.
- b) A las empresas dedicadas a la optimización de redes, se le recomienda que realicen una auditoría de gestión que mediante la realización de esta puedan verificar los indicadores de servicio midiendo con ello los niveles de rendimiento que posee la empresa.
- c) Es recomendable para el área de proyectos de las empresas dedicadas a la optimización de redes realizar una auditoría de gestión ya que es el área más importante para este tipo de entidades. Por la experiencia de las empresas encuestadas y la satisfacción de la calidad del servicio recibido.
- d) Por la experiencia de los auditores encuestados y la satisfacción de la calidad del servicio ofrecido, es recomendable poseer un modelo de auditoría de gestión determinado para las empresas de optimización de redes, que les permita brindar una mejora en los puntos más problemáticos de este tipo de empresas.
- e) A los auditores que realizan las auditorías especiales, se le recomienda que tengan un conocimiento amplio en los modelos a implementar para obtener un mejor desarrollo en la realización de una auditoría de gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- A., P. S. (septiembre de 2015 s/n). *Antenas de Telefonía Y Salud*. Obtenido de Antenas de Telefonía Y Salud: https://www.tuotromedico.com/temas/antenas_telefonia.htm
- Abrego Valladares, C. A., & Jeronimo Sanchez, W. B. (2003). *Medición de niveles de campo electromagnético producidos por los sistemas de telefonía móvil en El Salvador y su estado con respecto a normas internacionales de seguridad*. El Salvador : Universidad de El Salvador.
- Abril Teodoro, C. (2009). *Manual específico de auditoria de gestion*. Cuenca.
- Beltran Jaramillo, J. M. (1998). *Indicadores de gestion, herramientas para lograr la competitividad*. Segunda edicion .
- Cabrera, O. (29 de mayo de 2015 s/n). *elsalvador.com*. Obtenido de el primer medio digital salvadoreño: <http://www.elsalvador.com/articulo/expansion/salvador-ocupa-tercer-lugar-por-costo-telefonía-celular-79144>
- Chaflaasqui, S. G., & Llamuca Chauca, A. L. (2012). "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL CENTRO DE CAPACITACIÓN Y CONDUCCION DE MANEJO CENTER DRIVE CIA. LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. Ecuador.
- Figueiras, A. R. (2002). *Una panorámica de las comunicaciones*. Madrid: Prentice Hall.
- FRANKLIN, E. B. (2007). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA GESTION ESTRATEGICA DEL CAMBIO*. PEARSON EDUCACION .
- GRAIG-COOPER, M. (1994). Auditoría de Gestión. En GRAIG-COOPER (págs. P. 36-37). MADRID España: Ediciones Folio.
- Maldonado, M. (2006). Limitaciones del Control Interno, Transcripción de la Guía Internacional de Auditoría No. 6. En *Auditoria de gestion* (pág. 55). Quito: Tercera edicion .
- Maldonado, M. (2011). *Auditoria de gestion*. Quito: Cuarta edicion .
- Molina Revelo, T. M. (Febrero de 2011). *Repositorio digital UCE*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/586/1/T-UCE-0003-40.pdf>
- Portillo Deras, M. M., & Rivas Orellana, J. A. (2009). *Auditoria de gestion y toma de decisiones*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7296/3/657.458-P852m%20II.pdf>
- Publica, C. T. (12 de junio de 2010). *Pronunciamento 7 Auditoria de gestion*. Obtenido de <http://www.cijuf.org.co/CTCP/pronunciamentos/PRONUNC7.pdf>
- Ramirez, J. M. (10 de Agosto de 2014 s/n). *Arriaga Asociados*. Obtenido de <http://asesoria.arriagaasociados.com/caracteristicas-de-una-auditoria-de-gestion/>
- Tomasi, w. (2003). *Sistemas de comunicaciones electronicas*. Mexico: Prentice Hall.
- Ley General de Prevencion de Riesgos en los lugares de trabajo, Título I – XI.*
- Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Capítulo I - IV, Capítulo V Sección I.*
- Ordenanza Reguladora para la Instalación de Antenas y Torres de Telecomunicaciones, Artículo 1 – 20.*

ANEXOS

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1 Instrumentos utilizados para la Ejecución de la Investigación de Campo

Anexo 2 Tabulación y Análisis de datos

Obtenido en la Investigación de Campo Realizada

Anexo 3 Servicios de las Compañías Telefónicas

Anexo 4 Comparativo de Denuncias a las Compañías Telefónicas

Anexo 5 Listado de personas naturales y jurídicas autorizadas por el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría al 30 de abril de 2015.

Anexo 6 Listado de personas jurídicas que se dedican al servicio de mantenimiento redes Y equipo de telecomunicación según directorio de empresas Digestyc 2014.

Anexo 7 Glosario



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



ANEXO 1

DISEÑO DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADO A LAS EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS QUE SIRVA COMO HERRAMIENTA EN EL CUMPLIMIENTO Y MEJORA EN LOS SERVICIOS.

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: los contadores públicos autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

OBJETIVO: recopilar información que facilite el diseño de un modelo de auditoría de gestión aplicado a las empresas que brindan servicio de optimización de redes a compañías telefónicas.

PROPÓSITO: la presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera de licenciatura de contaduría pública, con el propósito de respaldar el trabajo de investigación relativo al diseño de un modelo de auditoría de gestión aplicado a las empresas que brindan servicio de optimización de redes a compañías telefónicas.

INDICACIONES: marque con una "X" la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementar según el caso.

1. ¿Ofrece usted el servicio de auditoría de gestión?

a) Si

b) No

2. ¿Con qué frecuencia, ha sido demandada la auditoría de gestión?

a) Con mucha frecuencia

b) Ha sido poco demandada

c) No ha sido demandada

3. Si su respuesta a la pregunta #1 fue afirmativa ¿Con qué frecuencia recibe usted capacitaciones de auditoría de gestión?

a) Una sola vez

b) Cada 6 meses

c) Cada año

d) No se recibe

: En el caso de haber asistido a capacitaciones ¿Cuál fue la institución que la brindó? (Puede seleccionar más de una opción)

a) Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría. (CVPCPA).

b) Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) c)

Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos (ISCP)

d) Corporación de Contadores

e) Empresas dedicadas a brindar capacitaciones.

5. ¿En qué sector ha realizado este tipo de auditoría? (Puede seleccionar más de una opción).

a) Comercio

b) Servicio

c) Industria

d) Gubernamental

e) Organización no Gubernamental (ONG)

¿Cuál ha sido una de las razones por las cuales las entidades han buscado este tipo de auditoría? (Puede seleccionar más de una opción).

a) Medición de niveles de desempeño

b) Requerimiento contractual

c) Verificación de cumplimiento de metas

d) Mayor rentabilidad y

crecimiento e) Más competitividad

¿Cuál considera usted que es la información más relevante que se obtiene ya sea de los contratos, listado de clientes o proveedores?

a) Duración y vigencia del proyecto

b) Condiciones de prestación del servicio

c) Ubicación del cliente

d) Listado y precio de materiales

8. ¿De dónde se auxilia usted para elaborar una auditoría de gestión? (Puede seleccionar más de una opción).

a) Trabajos de graduación

b) Experiencia c)
Libros de texto

d) Capacitación

e) Normas Internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna (NIEPAI)

f) Normas internacionales de auditoría (NIA'S)

g) Código de ética

9. ¿Conoce la existencia de un modelo de auditoría de gestión enfocado a las empresas que les brindan mantenimiento de redes a las compañías telefónicas?

a) Si

b) No

10. ¿Cuáles han sido los beneficios que han obtenido las empresas en el desarrollo de una auditoría de gestión? (Puede seleccionar más de una opción).

a) Mayor orden en la administración

b) Medición de rendimiento

c) Mejor eficiencia

d) Maximización de la rentabilidad

11. ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido como auditor en el desarrollo de este tipo de auditorías?

a) Obtención de más clientes

b) Mayores beneficios económicos

c) Nuevos conocimientos

d) Mejor desarrollo en el área aplicada

12. ¿Considera usted importante que se diseñe un modelo de auditoría de gestión que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios?

a) Si

b) No



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN MODELO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADO A LAS EMPRESAS QUE BRINDAN SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS QUE SIRVA COMO HERRAMIENTA EN EL CUMPLIMIENTO Y MEJORA EN LOS SERVICIOS PARA EL AUDITOR Y LAS ENTIDADES.

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: las empresas que brindan el servicio de optimización de redes a compañías telefónicas.

OBJETIVO: recopilar información que facilite el diseño de un modelo de auditoría de gestión aplicado a las empresas que brindan servicio de optimización de redes a compañías telefónicas.

PROPÓSITO: la presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la carrera de licenciatura de contaduría pública, con el propósito de respaldar el trabajo de investigación relativo al diseño de un modelo de auditoría de gestión aplicado a las empresas que brindan servicio de optimización de redes a compañías telefónicas.

INDICACIONES: marque con una "X" la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementar según el caso.

1 ¿Han contratado los servicios de una firma de auditoría para realizar una auditoría de gestión?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es negativa pasar a la pregunta #3

2. Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál o cuáles han sido los resultados que ha obtenido? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece
- b) Transparencia en el desarrollo de procesos
- c) Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- d) Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos

□ ¿Cuáles son los principal requisito que las compañías telefónicas solicitan para contratar sus servicios? (Puede seleccionar más de una opción)

- a) Equipo adecuado
- b) Propuesta económica accesible
- c) Plazo de ejecución apropiado y de calidad
- d) Tecnología a la vanguardia

4. ¿Existe un departamento legal encargado de la revisión de los contratos con las compañías de telefonía a firmar?

a) Si

b) No

5. De la siguiente lista señale por cuál medio se realiza el contrato o la negociación con la compañía.

a) Licitación pública

b) Libre gestión

c) Proyectos privados

d) Subcontratación

6. ¿Brindan capacitación al personal encargado de llevar a cabo los servicios solicitados por la telefónica?

a) Si

b) No

□ Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cuál es la frecuencia con que se capacita al personal para tener un conocimiento actualizado en los diferentes servicios que prestan, como optimización y desarrollo, planificación y diseño de redes, consultoría entre otros?

a) Trimestral

b) Semestral

c) Anual

□ ¿Cómo se evalúa la capacidad y habilidad necesaria del personal con el que cuenta para la prestación de los servicios solicitados por las telefónicas?

a) Evaluaciones escritas

b) Revisión del trabajo realizado

c) Eficiencia y eficacia en brindar el servicio, luego de haber adquirido los conocimientos necesarios por medio de una capacitación

d) Pruebas técnicas

a) Una vez finalizado el contrato de servicios prestados. ¿Cómo documentan el buen funcionamiento del servicio prestado a la compañía telefónica?(Puede marcar más de una opción).

a) Reportes (finalización de servicio)

b) Fotografías de diseño de antenas c)

Inspección del servicio

d) Software que ayuda a la verificación del servicio

e) Llamadas telefónicas para verificar la calidad del servicio al

cliente f) Visitas continuas para la verificación del servicio

d) ¿En qué área geográfica están las compañías telefónicas a quienes se les brinda el servicio de mantenimiento en redes?
(Puede seleccionar más de una opción).

a) Local

b) Centroamérica

c) América Latina

11. ¿Con qué frecuencia hay reuniones con la telefónica para discutir el cumplimiento o logro de los objetivos y servicios ofrecidos?

a) Semanal

b) Mensual

c) Trimestral

d) Semestral

12. ¿Qué tipo de evaluación les hace la telefónica que los contrata para la verificación del servicio?

a) Auditorías

b) Visitas

c) Reportes sobre lo efectuado

d) Inspección del servicio

13. ¿Cómo se le da seguimiento a los casos especiales en donde la compañía brinda un servicio y se enfrenta ante situaciones emergentes?

a) Enfrenta la situación asesorando se sobre la problemática

b) Se subcontrata equipo y personal requerido para enfrentar la situación

c) Se pide ayuda sobre seguridad

d) Se revisa el contrato para determinar el alcance

14. ¿Considera usted importante que se diseñe un modelo de auditoría de gestión que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios?

a) Si

b) No

15. ¿Aplica usted aspectos que establece la ISO 20000 (calidad de los servicios TI) en cuanto a proceso de planificación e implementación de servicio, planificación e implementación de servicios nuevos o modificados, procesos de control e implementación efectiva.

a) Si

b) No

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS POR EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA.

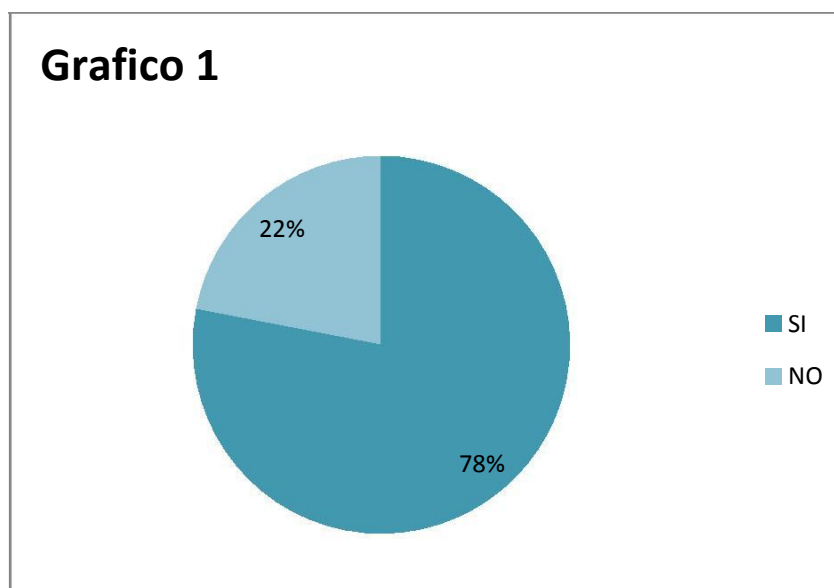
Pregunta No.1

¿Ofrece usted el servicio de auditoría de gestión?

TABLA-1

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	80/102	78%
b)	No	22/102	22%
TOTAL		102	100%

Grafico 1



Análisis

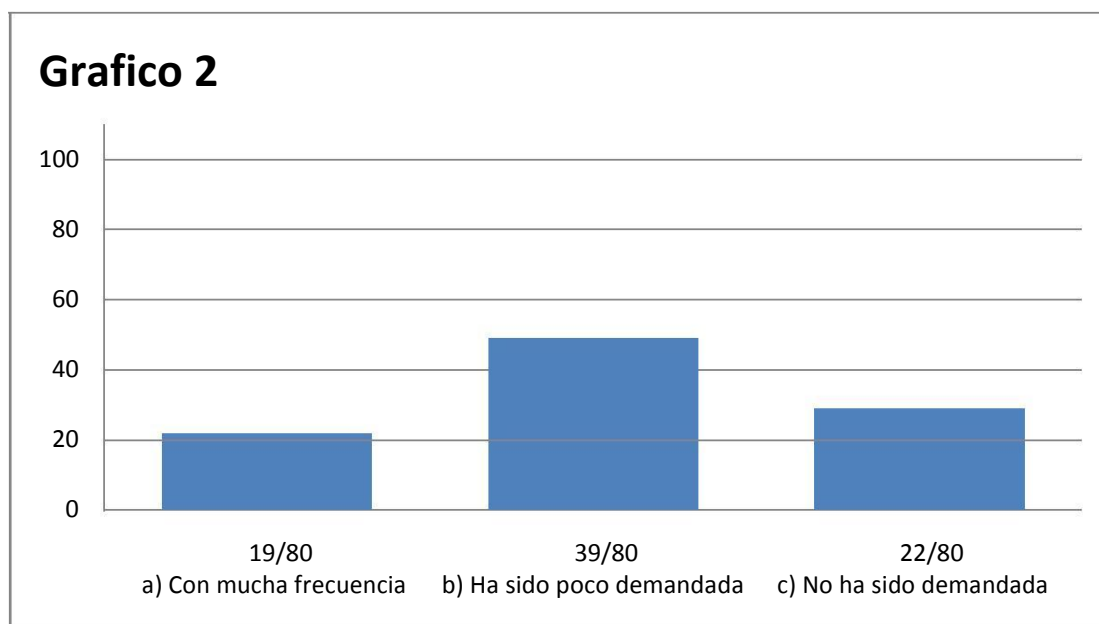
Se determina en base a los resultados que no todos los contadores públicos están en la posición de ofrecer un servicio de auditoría de gestión, dado que es una auditoría de carácter especial en la que no existe un marco de referencia para el desarrollo de la misma.

Pregunta No.2

¿Con qué frecuencia, ha sido demandada la auditoría de gestión?

TABLA-2

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Con mucha frecuencia	19/80	24%
b)	Ha sido poco demandada	39/80	49%
c)	No ha sido demandada	22/80	27%
TOTAL		80	100%



Análisis

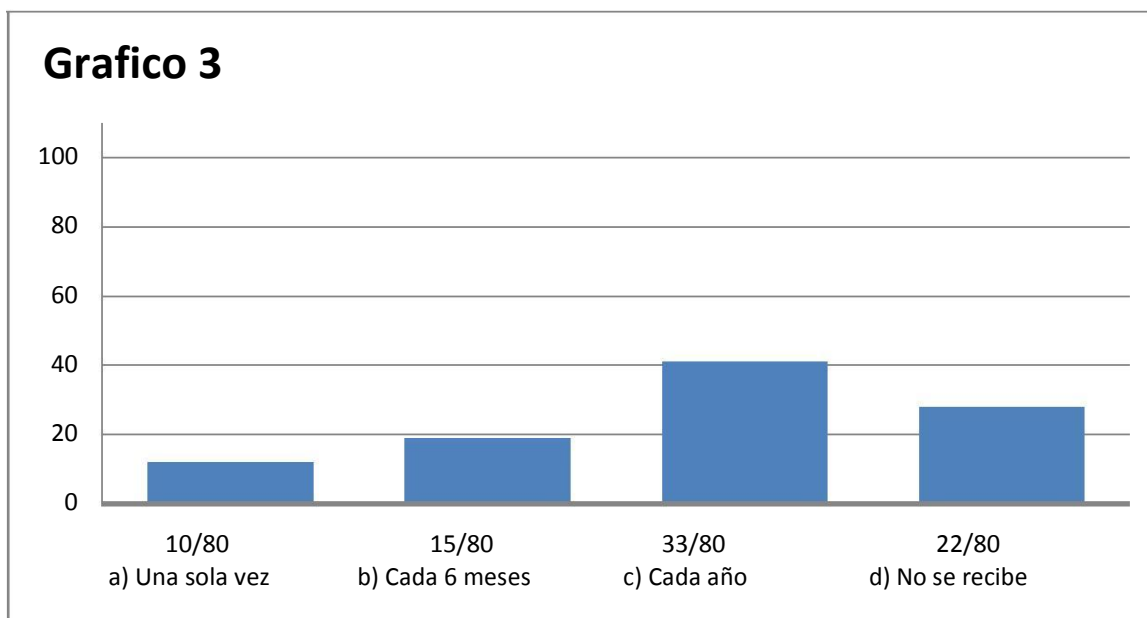
En base a los resultados obtenidos existe poca demanda de la realización de auditorías de gestión, con relación a la pregunta 1 se observa que la poca demanda que tiene este tipo de auditoría especial incide en que unas firmas ofrezcan ese servicio.

Pregunta No.3

Si su respuesta a la pregunta #1 fue afirmativa ¿Con qué frecuencia recibe usted capacitaciones de auditoría de gestión?

TABLA-3

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Una sola vez	10/80	12%
b)	Cada 6 meses	15/80	19%
c)	Cada año	33/80	41%
d)	No se recibe	22/80	28%
TOTAL		80	100%



Análisis

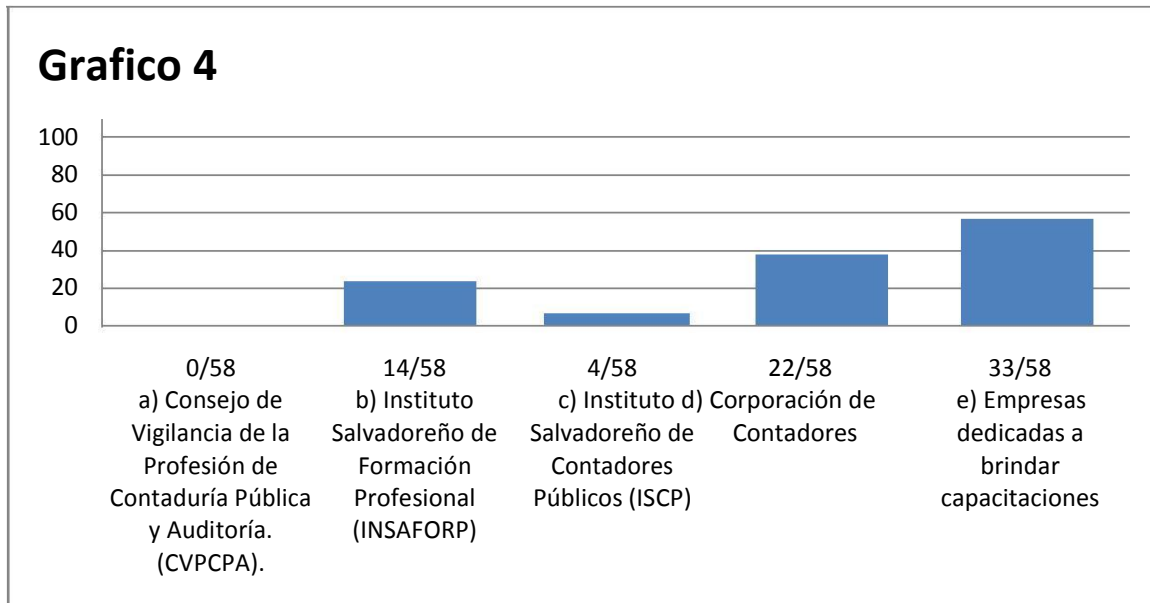
Analizando y haciendo énfasis a la pregunta 2 se observa que al haber poca demanda de la auditoría de gestión con lleva a que las capacitaciones de los auditores no se realicen recurrentemente para tal área ofrecida por las firmas.

Pregunta No.4

En el caso de haber asistido a capacitaciones ¿Cuál fue la institución que la brindó? (Puede seleccionar más de una opción)

TABLA-4

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría. (CVPCPA)	0/58	0%
b)	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP)	14/58	24%
c)	Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos (ISCP)	4/58	7%
d)	Corporación de Contadores	22/58	38%
e)	Empresas dedicadas a brindar capacitaciones	33/58	57%



Análisis

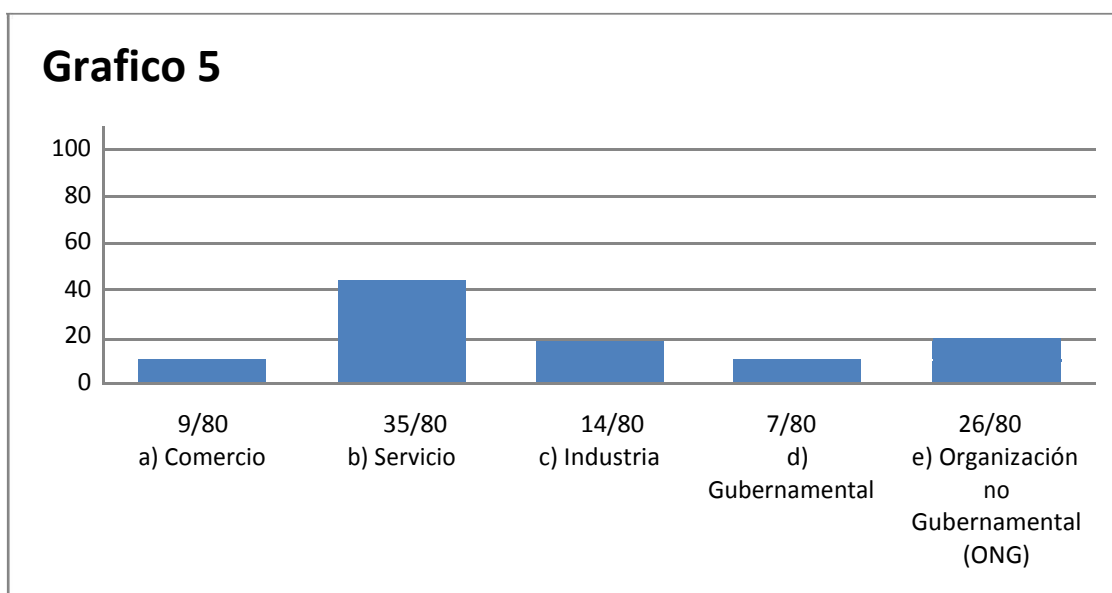
En base a los resultados obtenidos existe varias instituciones o entidades autorizadas para brindar capacitación en auditorías especiales son las que están dando más auge a los auditores para brindarles una mejor formación en el área de aplicación.

Pregunta No.5

¿En qué sector ha realizado este tipo de auditoría? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-5

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Comercio	9/80	11%
b)	Servicio	35/80	44%
c)	Industria	14/80	18%
d)	Gubernamental	7/80	9%
e)	Organización no Gubernamental (ONG)	26/80	20%



Análisis

La auditoría de gestión tiene diferentes áreas de desarrollo aunque prevalece más en algunas áreas que en otras como lo es en el sector servicio son las empresas que más demandan este tipo de auditoría viéndose en la necesidad de poder obtener mejores resultados ya sea en crecimiento económico mejoras en el personal entre muchas otras cualidades que se pueden lograr con este tipo de auditoría.

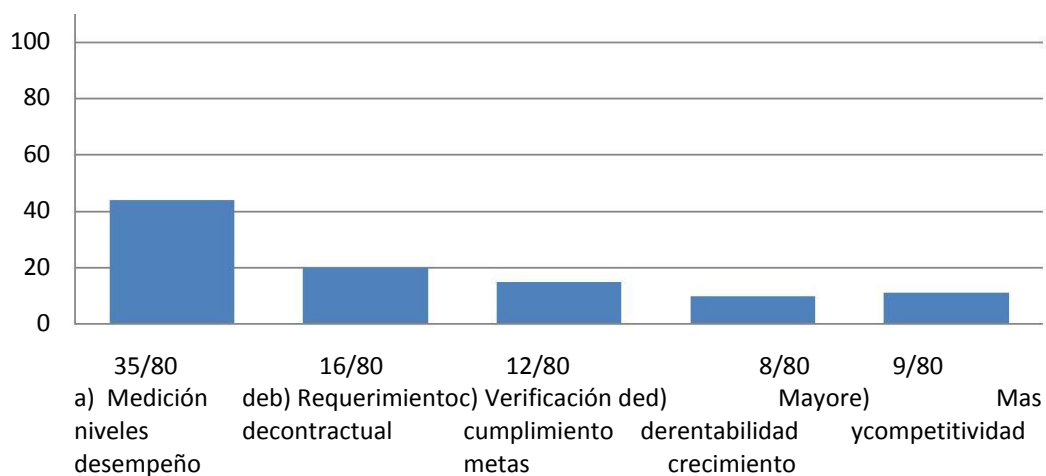
Pregunta No.6

¿Cuál ha sido una de las razones por las cuales las entidades han buscado este tipo de auditoría?

TABLA-6

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Medición de niveles de desempeño	35/80	44%
b)	Requerimiento contractual	16/80	20%
c)	Verificación de cumplimiento de metas	12/80	15%
d)	Mayor rentabilidad y crecimiento	8/80	10%
e)	Más competitividad	9/80	11%

Grafico 6



Análisis

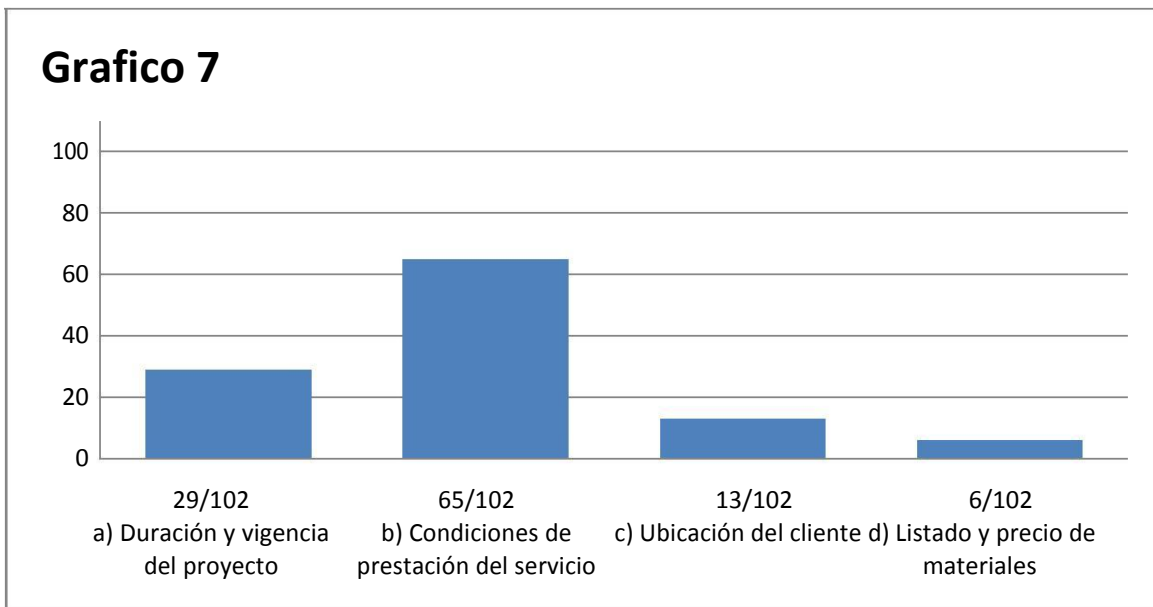
Existen muchas razones por las cuales las empresas pueden decidir desarrollar una auditoría de gestión ya que en las entidades siempre existen diferentes áreas donde puede ser que no se esté obteniendo lo que se requiere aunque se obtiene como resultado que la medición de desempeño es la principal razón por la cual estas empresas buscan el desarrollo de este tipo de herramienta.

Pregunta No.7

¿Cuál considera usted que es la información más relevante que se obtiene ya sea de los contratos, listado de clientes o proveedores? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-7

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Duración y vigencia del proyecto	29/102	28%
b)	Condiciones de prestación del servicio	65/102	64%
c)	Ubicación del cliente	13/102	13%
d)	Listado y precio de materiales	6/102	6%



Análisis

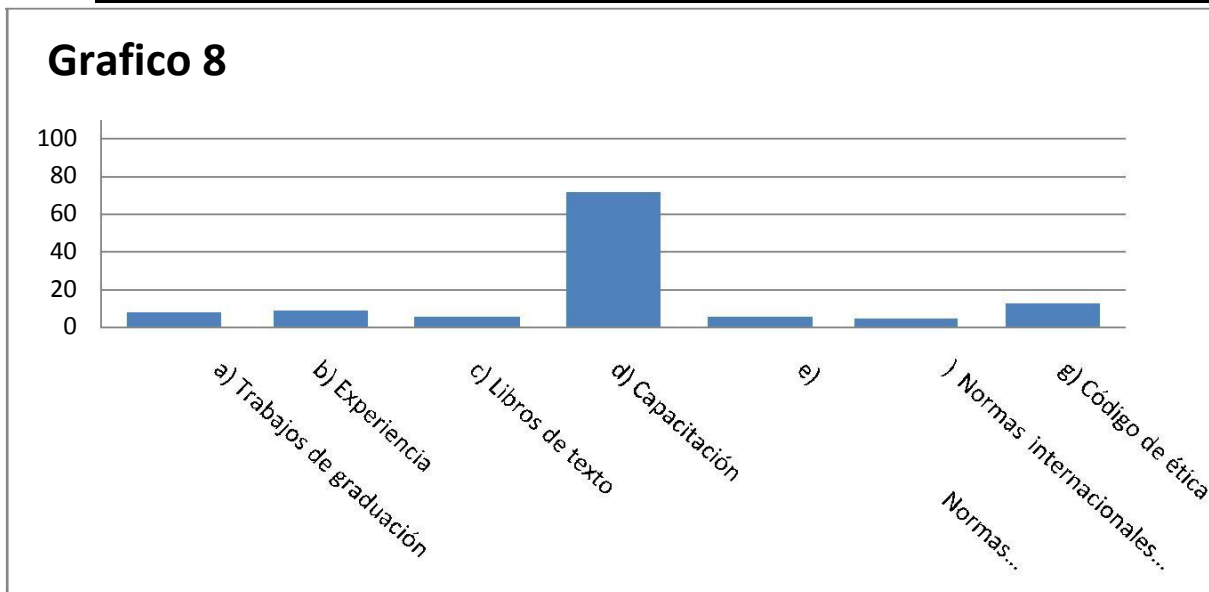
De acuerdo a lo obtenido es de mayor relevancia tener más en cuenta las condiciones de prestación de los servicios es algo que se toma como base para medir los niveles de desempeño que es una de las principales razones por las cuales se solicita una auditoría de gestión.

Pregunta No.8

¿De dónde se auxilia usted para elaborar una auditoría de gestión? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-8

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Trabajos de graduación	6/80	8%
b)	Experiencia	7/80	9%
c)	Libros de texto	5/80	6%
d)	Capacitación	58/80	72%
e)	Normas Internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna (NIEPAI)	5/80	6%
f)	Normas internacionales de auditoría (NIA'S)	4/80	5%
g)	Código de ética	10/80	13%



Análisis

Las capacitaciones son el medio principal que se toma como base para la elaboración de una auditoría de gestión si bien es cierto se tiene como objetivo la emisión de opinión por parte del auditor para verificar su razonabilidad y por medio de ello se obtiene una guía la cual ayuda en la toma de decisiones por medio de la entidad.

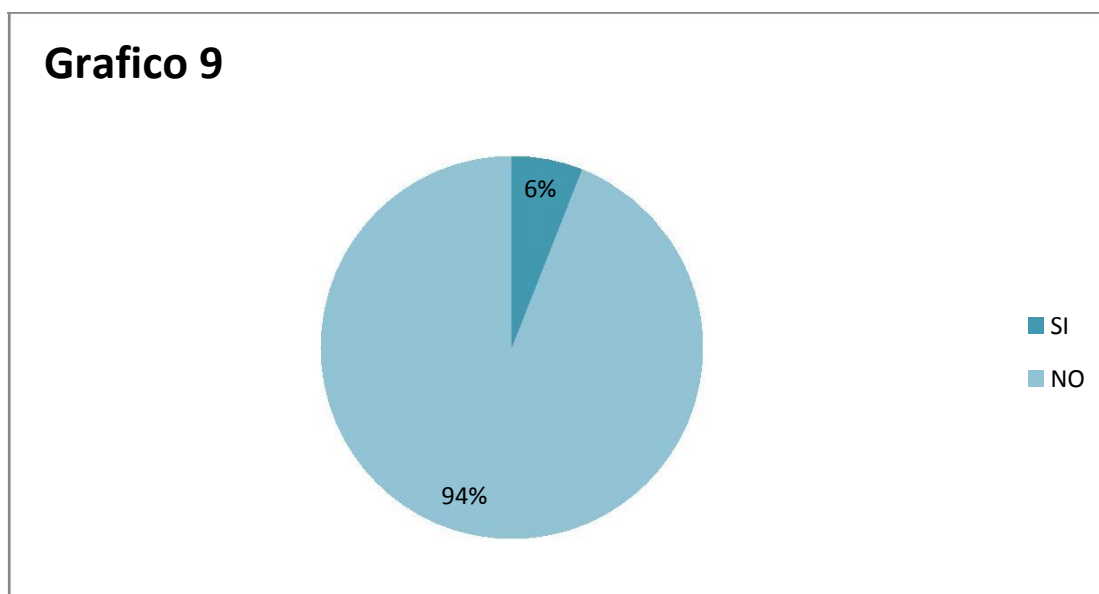
Pregunta No.9

¿Conoce la existencia de un modelo de auditoría de gestión enfocado a las empresas que les brindan mantenimiento de redes a las compañías telefónicas?

TABLA-9

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	6/102	6%
b)	No	96/102	94%
TOTAL		102	100%

Grafico 9



Análisis

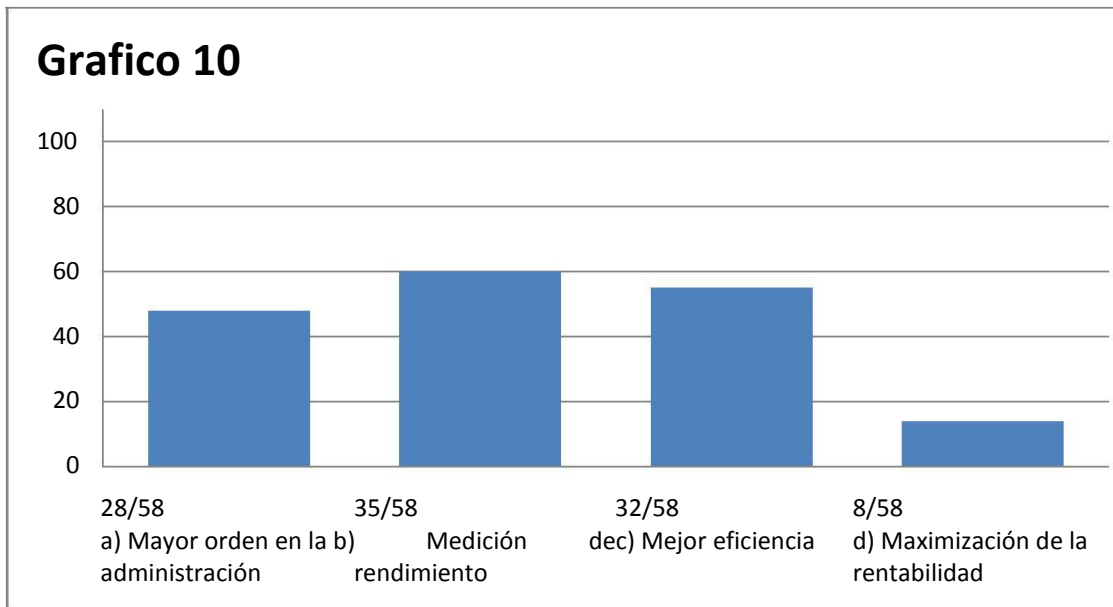
La existencia de un modelo de auditoría de gestión no es de conocimiento para la mayoría de la muestra seleccionada siendo este de factibilidad para el desarrollo del mismo, de la investigación para poder llevarlo a cabo y así ofrecer esta herramienta que sirva como medio para brindar un mejor servicio de calidad y que se cuenten con las herramientas necesarias para lograrlo.

Pregunta No.10

¿Cuáles han sido los beneficios que han obtenido las empresas en el desarrollo de una auditoría de gestión?
(Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-10

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Mayor orden en la administración	28/58	48%
b)	Medición de rendimiento	35/58	60%
c)	Mejor eficiencia	32/58	55%
d)	Maximización de la rentabilidad	8/58	14%



Análisis

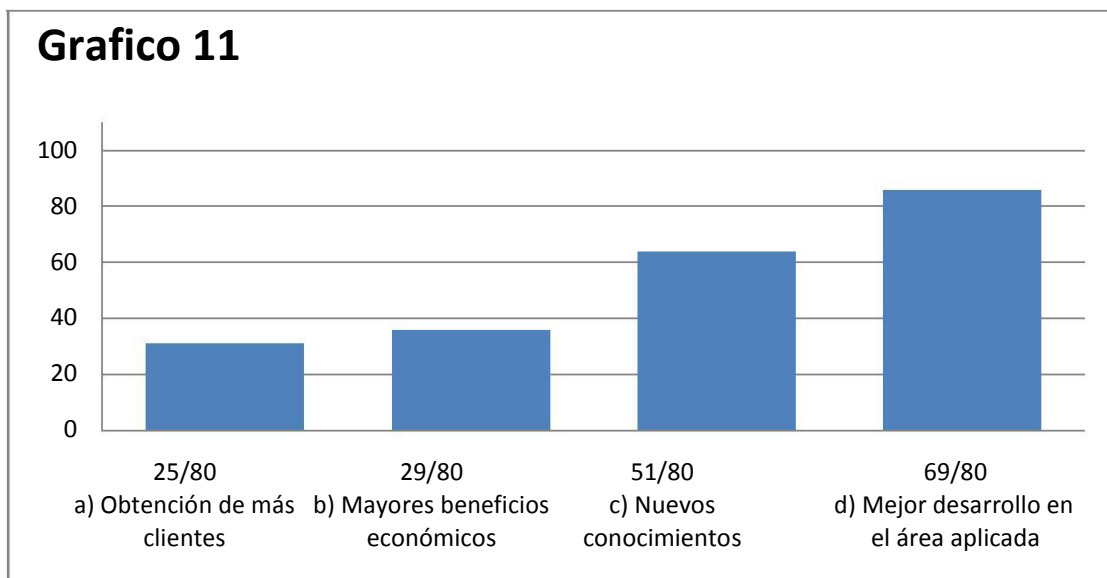
En el desarrollo de un modelo de auditoría de gestión se pueden obtener diferentes beneficios de acuerdo a como se encuentre diferente entidad, en la situación que esta se encuentre siendo uno de los más importantes la medición del rendimiento para poder lograr con ello el cumplimiento de los objetivos y posicionarse en los primeros lugares dentro del mercado.

Pregunta No.11

¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido como auditor en el desarrollo de este tipo de auditorías? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-11

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Obtención de más clientes	25/80	31%
b)	Mayores beneficios económicos	29/80	36%
c)	Nuevos conocimientos	51/80	64%
d)	Mejor desarrollo en el área aplicada	69/80	86%



Análisis

Con base en los resultados obtenidos se considera que la obtención de más clientes se debe a la poca demanda que tiene este tipo de auditoría de gestión, y que con cada cliente que se obtiene es como ayuda a mejorar el desarrollo en esta área ya que cada auditoría de gestión que se lleva a cabo es diferente dependiendo de la situación en la que se encuentre la entidad.

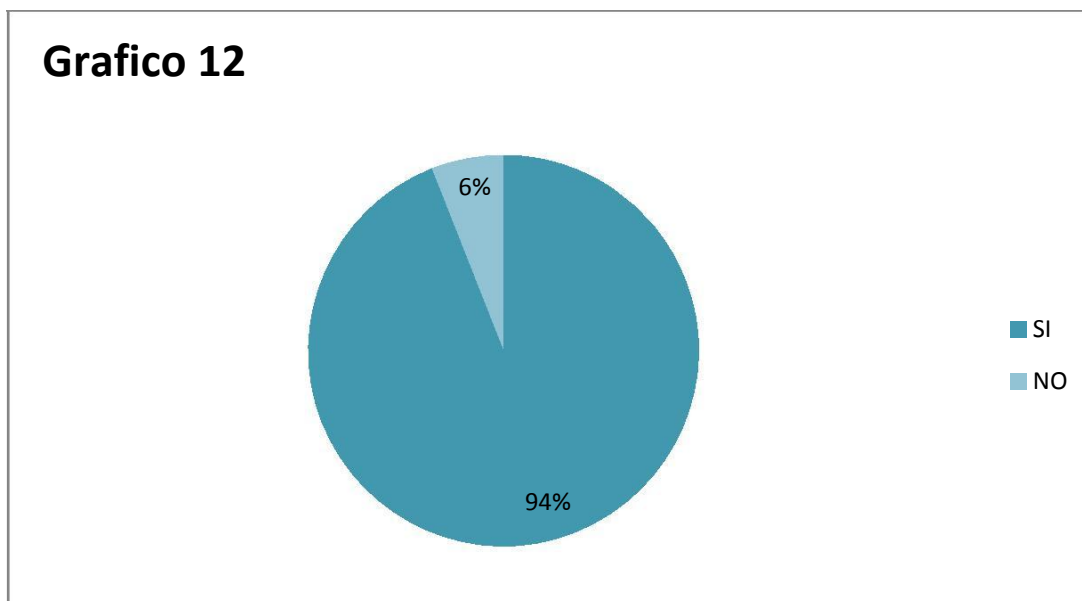
Pregunta No.12

¿Considera usted importante que se diseñe un modelo de auditoría de gestión que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios?

TABLA-12

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	96/102	94%
b)	No	6/102	6%
TOTAL		102	100%

Grafico 12



Análisis

En base en los resultados obtenidos se considera de importancia el diseño de un modelo de auditoría de gestión ya que no existe tal herramienta que ayude al cumplimiento y mejora de los servicios siendo de factibilidad para nuestro proyecto que se desarrolle este y que ayude a la mejora continua y en los servicios de la entidad.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS EMPRESAS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE REDES A COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS.

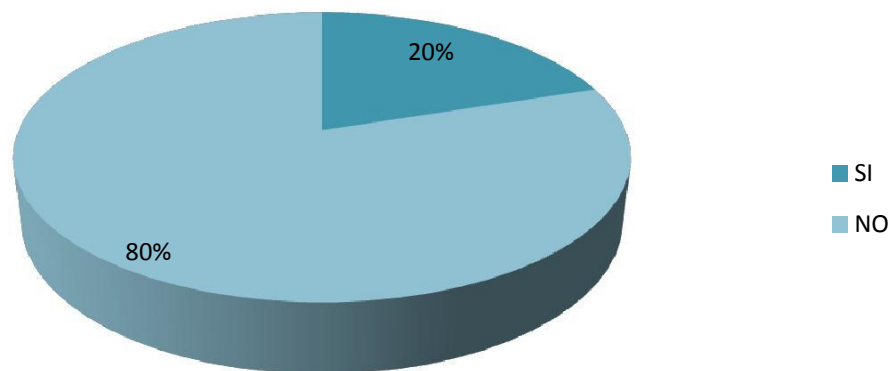
Pregunta No.1

¿Han contratado los servicios de una firma de auditoría para realizar una auditoría de gestión?

TABLA-1

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	2/10	20%
b)	No	8/10	80%
TOTAL		10	100%

Grafico 1



Análisis

En las empresas que se dedican al servicio de optimización de redes a compañías telefónicas, se puede observar una oportunidad para mejora con la auditoría de gestión, al no ser aplicada en sus procesos. He ahí la importancia que se refleja en los resultados, el desarrollo de un modelo de auditoría de gestión. De la misma forma, se puede observar en la pregunta 14 el acuerdo total que todas las empresas tienen para desarrollar tal modelo. Si bien es cierto, son pocas (20%) las que sí han tomado en cuenta los servicios de un auditor para esta labor.

Pregunta No.2

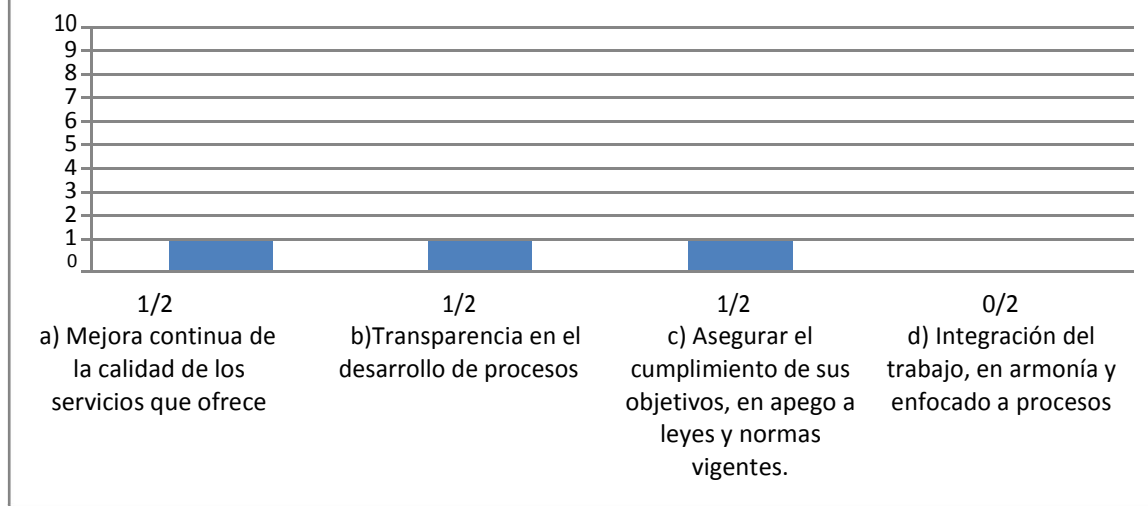
Si su respuesta es negativa pasar a la pregunta #3

Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál o cuáles han sido los resultados que ha obtenido? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-2

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece	1/2	50%
b)	Transparencia en el desarrollo de procesos	1/2	50%
c)	Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.	1/2	50%
d)	Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos	0/2	0%

Grafico 2



Análisis

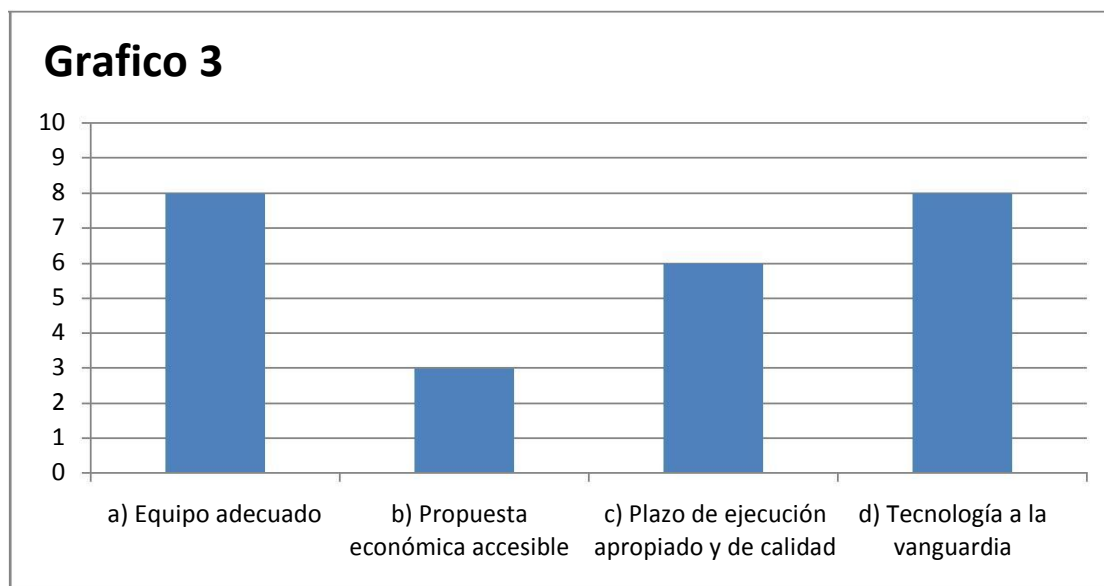
Los resultados reflejan las percepciones de las empresas, en cuanto a qué es lo que les ha mejorado gracias a una auditoría de gestión. Enfocándose únicamente en la calidad de los servicios, procesos más transparentes y el cumplimiento de los objetivos.

Pregunta No.3

¿Cuáles son los principales requisito, que las compañías telefónicas solicitan para contratar sus servicios? (Puede seleccionar más de una opción)

TABLA-3

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Equipo adecuado	8/10	80%
b)	Propuesta económica accesible	3/10	30%
c)	Plazo de ejecución apropiado y de calidad	6/10	60%
d)	Tecnología a la vanguardia	8/10	80%



Análisis

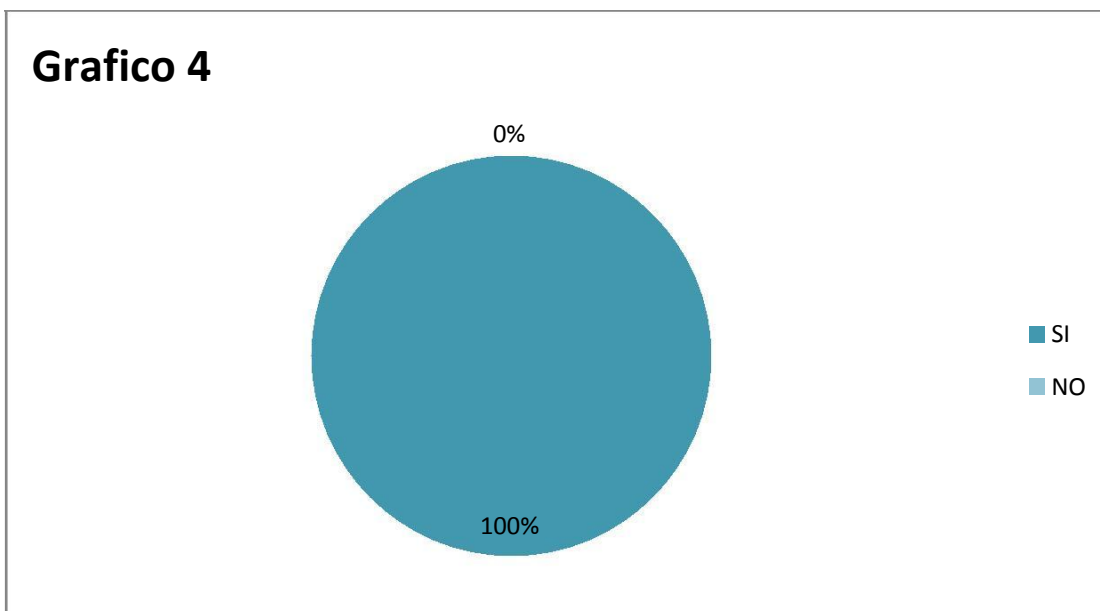
Como se puede ver en la actualidad, lo que a las personas les preocupa o procuran es estar al margen de la tecnología, con aparatos o equipos adecuados para el diario vivir. De la misma forma las empresas telefónicas procuran que los servicios que ellas brindan puedan cumplir con las exigencias de los clientes, esto se traduce en la exigencia que hacen a las empresas que brindan el servicio de optimización de redes. Seguido por un cumplimiento del servicio en tiempo y calidad.

Pregunta No.4

¿Existe un departamento legal encargado de la revisión de los contratos con las compañías de telefonía a firmar?

TABLA-4

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	10/10	100%
b)	No	0/10	0%
TOTAL		10	100%



Análisis

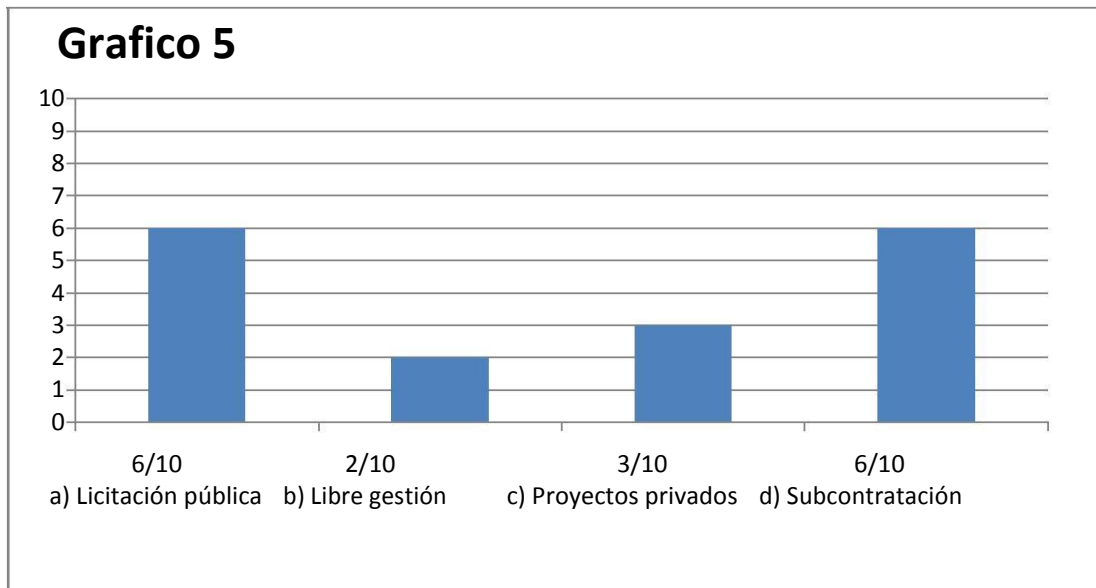
Todas las empresas poseen un área específica o al menos un profesional jurídico para la revisión de contratos con las compañías a brindar el servicio. Esto da a la empresa un salvaguarda a la hora del cumplimiento de las cláusulas del contrato, además de proveer un lineamiento contra corrupción, lavado de dinero, fraudes, sobornos, etc. No solamente encargados de velar que el contrato este bien elaborado, sino en cumplimiento con leyes y normativas locales e internacionales. Las empresas no solamente ofrecen sus servicios a empresas locales.

Pregunta No.5

De la siguiente lista señale los medios por el cual se realiza el contrato o la negociación con la compañía telefónica.

TABLA-5

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Licitación pública	6/10	60%
b)	Libre gestión	2/10	20%
c)	Proyectos privados	3/10	30%
d)	Subcontratación	6/10	60%



Análisis

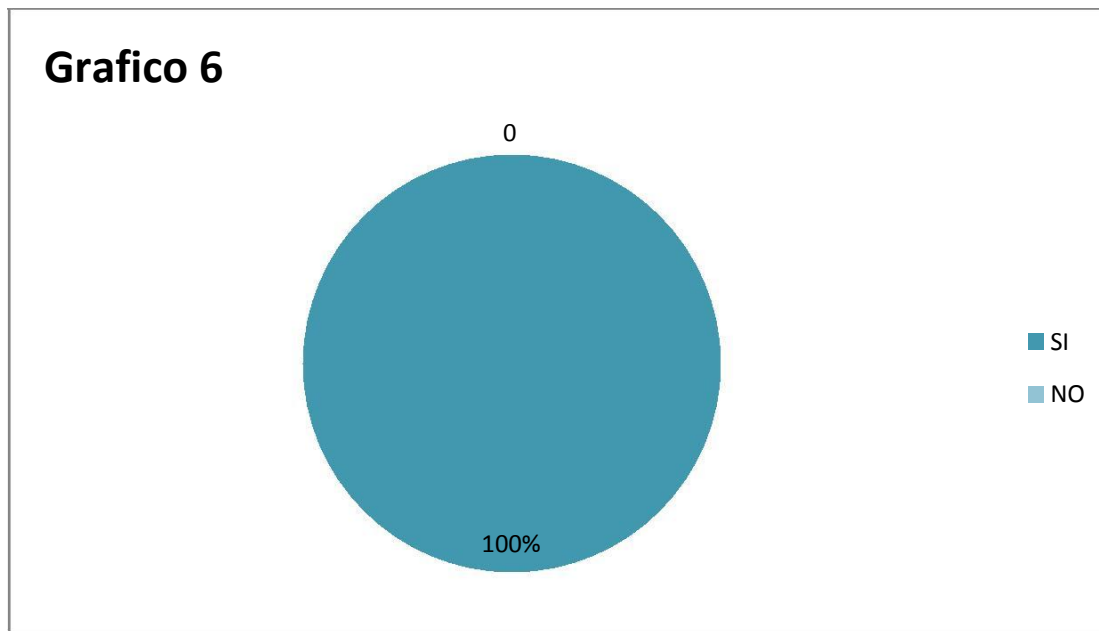
El enfoque del desarrollo de un modelo de auditoría de gestión es para empresas que son subcontratadas por las empresas de telefonía. Los datos obtenidos corroboran que una buena parte de estas empresas compiten en un mercado en el cual responder por un servicio de calidad altamente calificado, es prioridad. De ello depende el negocio en marcha. La subcontratación es un medio por el cual las entidades buscan mejoras en su servicio así también es de mucha importancia por si se presentan situaciones en las cuales se necesita utilizar esta herramienta que hoy en día se ha convertido de mucha importante para brindar un mejor servicio. La licitación pública, abre las puertas a oportunidades de competencias por demostrar quien brinda el mejor servicio.

Pregunta No.6

¿Brindan capacitación al personal encargado de llevar a cabo los servicios solicitados por la telefónica?

TABLA-6

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	10/10	100%
b)	No	0/10	0%
TOTAL		10	100%



Análisis

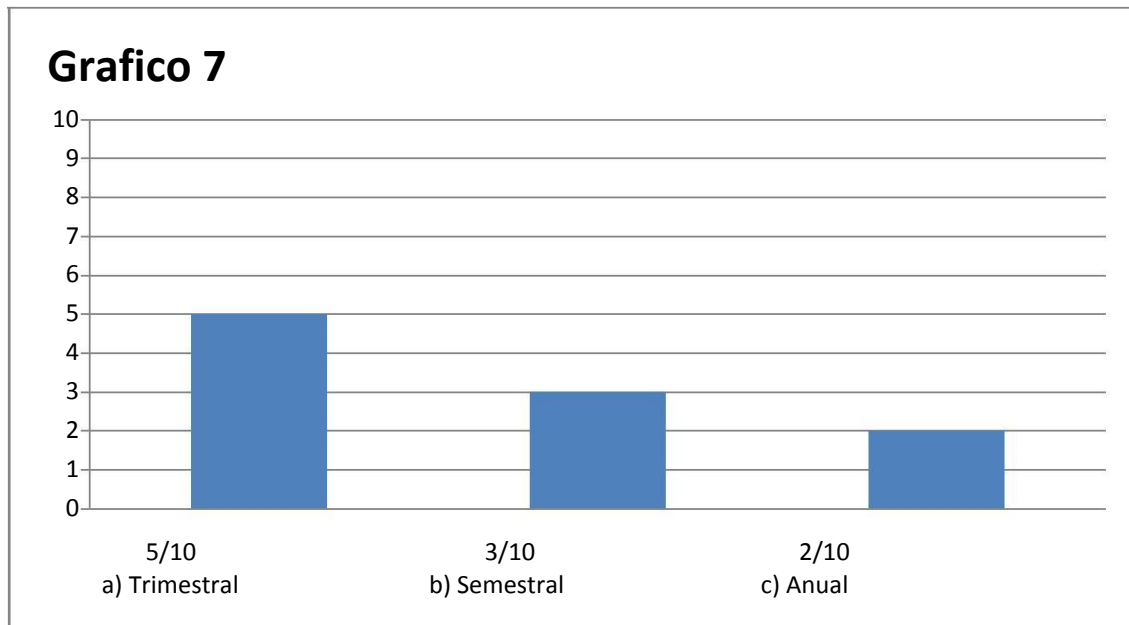
El total de las empresas encuestadas afirman que si capacitan a los empleados para poder brindar un servicio de calidad y así también contar con el personal adecuado para poder desarrollar las actividades que la compañía telefónica solicita y ser una de las empresas competitivas y de prestigio brindando servicios a la vanguardia. Y es que la marca de otra compañía se encuentra en juego. Un servicio de mala calidad, puede afectar negativamente directamente a las empresas que contratan a las empresas de optimización de redes.

Pregunta No.7

Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa ¿Cuál es la frecuencia con que se capacita al personal para tener un conocimiento actualizado en los diferentes servicios que prestan, como optimización y desarrollo, planificación y diseño de redes, consultoría entre otros?

TABLA-7

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Trimestral	5/10	50%
b)	Semestral	3/10	30%
c)	Anual	2/10	20%
TOTAL		10	100%



Análisis

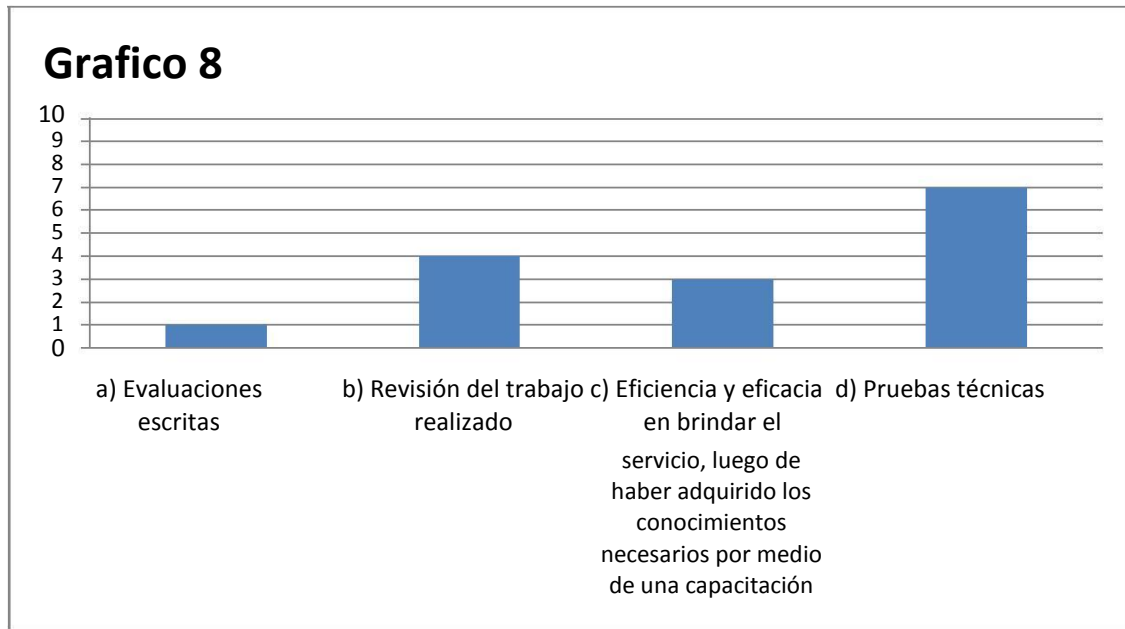
En común con la pregunta 6 las empresas afirmaron que si capacitan al personal y lo hacen trimestralmente debido a las actividades que el personal realiza necesitan estar en constante actualización en cuanto a software utilizados para el mantenimiento, equipo nuevos en el mercado, así también conocer las diferentes experiencias que estos han obtenido a la hora de ejercer el trabajo. Un 3 de cada 10 afirman que los capacitan semestralmente, consideran que este es un tiempo prudente para actualizar los conocimientos adquiridos.

Pregunta No.8

¿Cómo se evalúa la capacidad y habilidad necesaria del personal con el que cuenta para la prestación de los servicios solicitados por las telefónicas? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-8

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Evaluaciones escritas	1/10	10%
b)	Revisión del trabajo realizado	4/10	40%
c)	Eficiencia y eficacia en brindar el servicio, luego de haber adquirido los conocimientos necesarios por medio de una capacitación	3/10	30%
d)	Pruebas técnicas	7/10	70%



Análisis

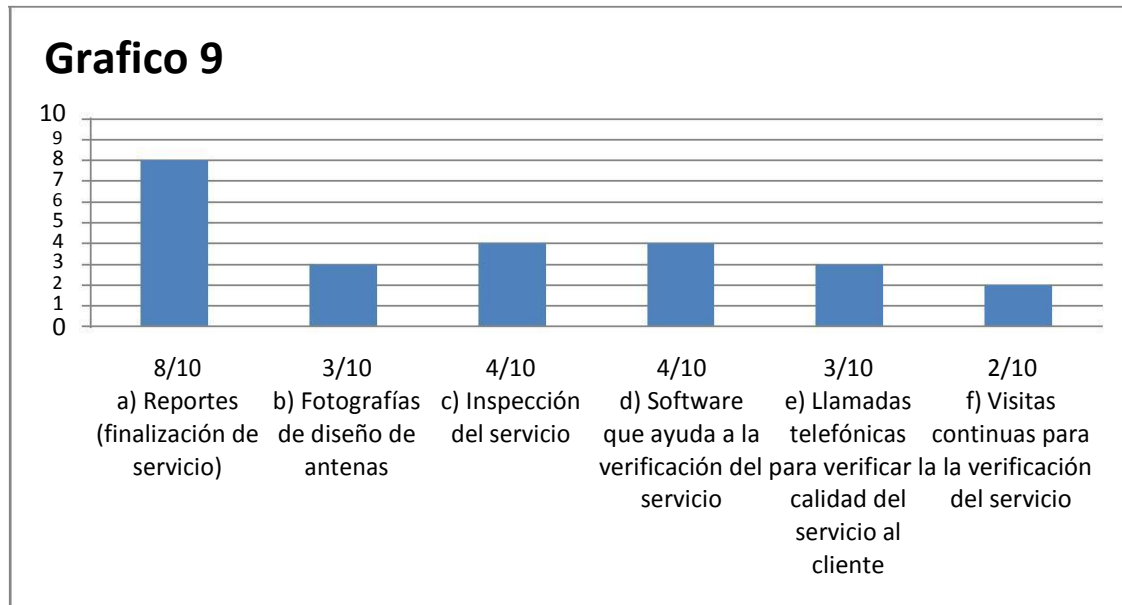
El resultado que se espera luego de brindar el servicio, es que pueda ser satisfactorio para el cliente. Implica que absolutamente todo el personal este altamente capacitado y a la vanguardia de los conocimientos desde que se contrata. Las pruebas técnicas son las herramientas que las empresas que brindan servicios de optimización de redes utilizan más, para asegurarse de cumplir con los estándares solicitados por la telefónica, seguidas muy de cerca por revisiones del trabajo realizado, la eficiencia y eficacia de los servicios brindados. Además se puede observar la poca utilización que se le da a las pruebas escritas para determinar la capacidad y habilidad para realizar el servicio.

Pregunta No.9

Una vez finalizado el contrato de servicios prestados. ¿Cómo documentan el buen funcionamiento del servicio prestado a la compañía telefónica? (Puede marcar más de una opción).

TABLA-9

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Reportes (finalización de servicio)	8/10	80%
b)	Fotografías de diseño de antenas	3/10	30%
c)	Inspección del servicio	4/10	40%
d)	Software que ayuda a la verificación del servicio	4/10	40%
e)	Llamadas telefónicas para verificar la calidad del servicio al cliente	3/10	30%
f)	Visitas continuas para la verificación del servicio	2/10	20%



Análisis

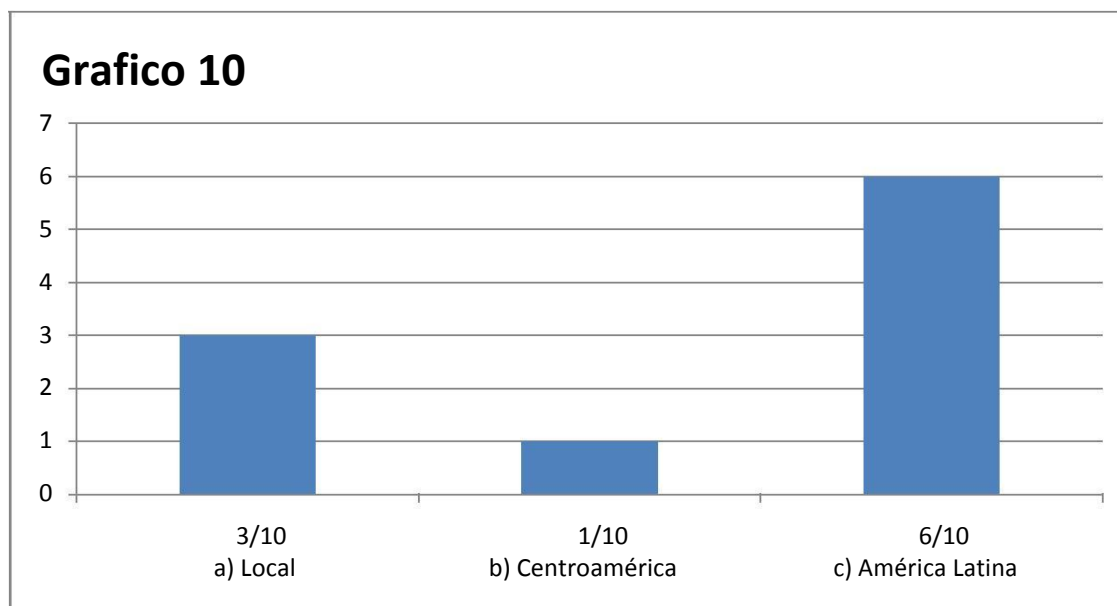
Las diferentes formas de evaluar si el servicio prestado ha sido realizado como debe ser, son variadas desde los diferentes puntos de vista de las empresas que se dedican a la optimización de redes. Cada empresa tiene su manera especial de verificarlo, desde las que optan mejor por la elaboración de reportes, que son en su mayoría lo que prefieren, hasta las que les parece mejor realizar visitas continuas. Otras que realizado el servicio procuran inspeccionar de manera minuciosa la labor. Así como también, aquellas que se auxilian de software para documentar todo lo que se realizó.

Pregunta No.10

¿En qué área geográfica brindan el servicio de mantenimiento en redes? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-10

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Local	3/10	30%
b)	Centroamérica	1/10	10%
c)	América Latina	6/10	60%
TOTAL		10	100%



Análisis

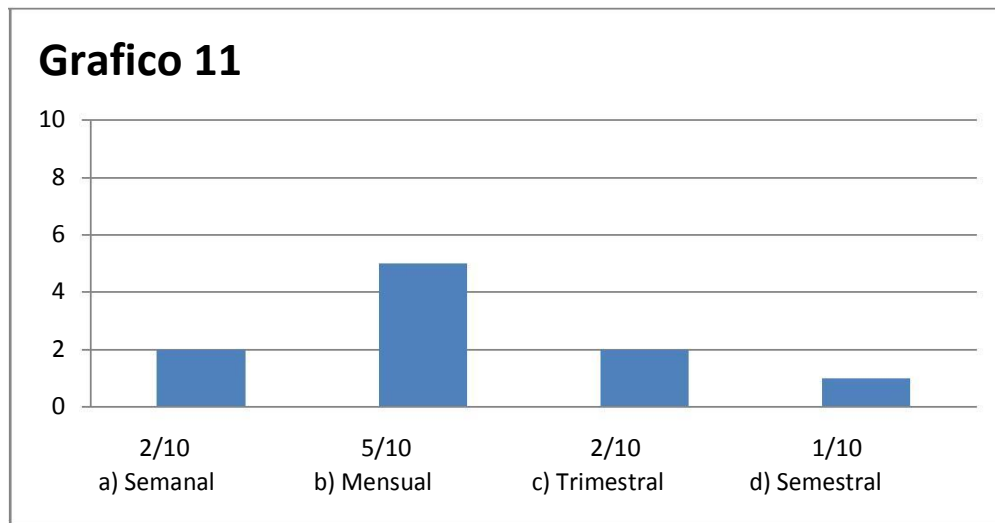
La expansión de los negocios no debe pensarse solamente dentro del territorio local. La expansión a América Latina y la región Centroamericana permiten la máxima preparación y exigencia más allá de las normales. Tecnología de punta, herramientas adecuadas, preparación de personal, ampliación de servicios ofrecidos, calidad en servicio, etc. Esta incursión en mercados externos exige mejor preparación en toda área. Aun en el mercado local la competencia es fuerte para poder posicionarse dentro de los mejores a ser tomados en cuenta.

Pregunta No.11

¿Con qué frecuencia hay reuniones con la telefónica para discutir el cumplimiento o logro de los objetivos y servicios ofrecidos?

TABLA-11

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Semanal	2/10	20%
b)	Mensual	5/10	50%
c)	Trimestral	2/10	20%
d)	Semestral	1/10	10%
TOTAL		10	100%



Análisis

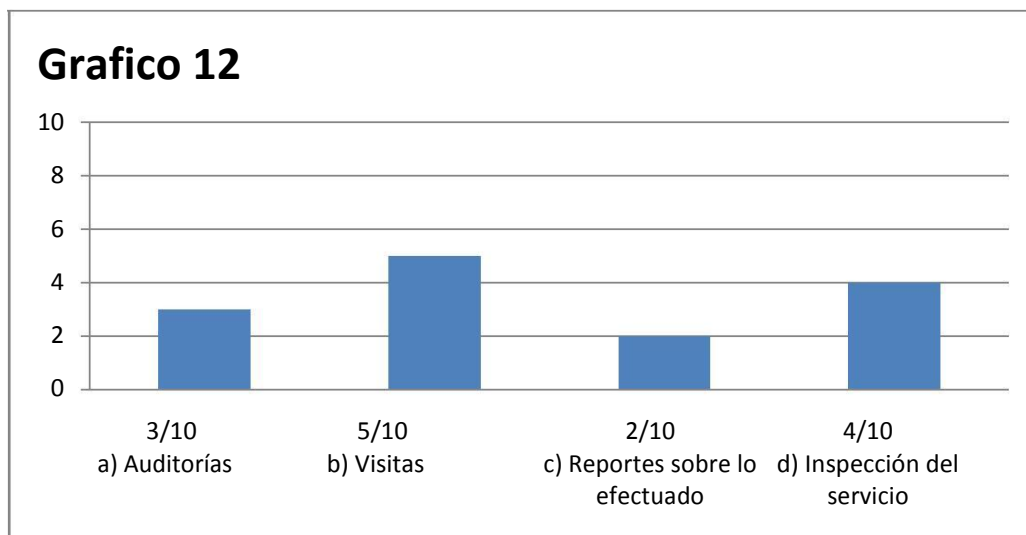
Los resultados de los servicios prestados, son mejor evaluados al tener un control detallado de ellos. Para las telefónicas es importante la verificación mensual de los servicios, eso se puede ver en las respuestas de que cada mes se está revisando el cumplimiento o el logro de los objetivos, contra aquellas revisiones que se puedan estar realizando semanal o trimestralmente, revisiones que se encuentran en similar situación. Así también, estarán determinadas por el plazo del contrato, a diferencia de un contrato que dure 3 meses, que se pueden revisar semanal o mensualmente; a un contrato que dure por 3 años, que sus revisiones pueden ser con menor frecuencia, tal es el caso de aquellas que se puedan revisar cada 6 meses.

Pregunta No.12

¿Qué tipo de evaluación les hace la telefónica que los contrata para la verificación del servicio? (Puede seleccionar más de una opción)

TABLA-12

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Auditorías	3/10	30%
b)	Visitas	5/10	50%
c)	Reportes sobre lo efectuado	2/10	20%
d)	Inspección del servicio	4/10	40%



Análisis

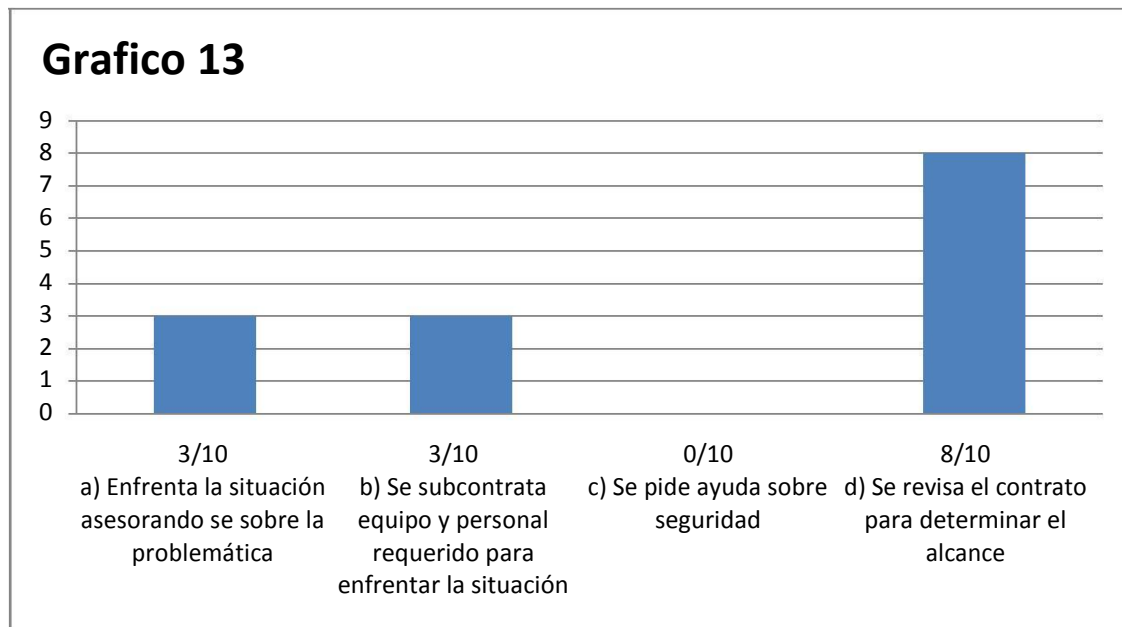
En la pregunta 11 se observa la frecuencia con que las telefónicas se reúnen para verificar el cumplimiento de objetivos y discutir la calidad del servicio. Las formas más comunes son las visitas y la inspección presencial del servicio, seguidas por auditorías y reportes sobre el servicio efectuado. Las empresas saben el producto final que quieren y como lo quieren, ya que se encuentra en juego su reputación. La manera más viable para comprobarlo es visitando donde se da el servicio solicitado.

Pregunta No.13

¿Cómo se le da seguimiento a los casos especiales en donde la compañía brinda un servicio y se enfrenta ante situaciones emergentes? (Puede seleccionar más de una opción).

TABLA-13

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Enfrenta la situación asesorando se sobre la problemática	3/10	30%
b)	Se subcontrata equipo y personal requerido para enfrentar la situación	3/10	30%
c)	Se pide ayuda sobre seguridad	0/10	0%
d)	Se revisa el contrato para determinar el alcance	8/10	80%



Análisis

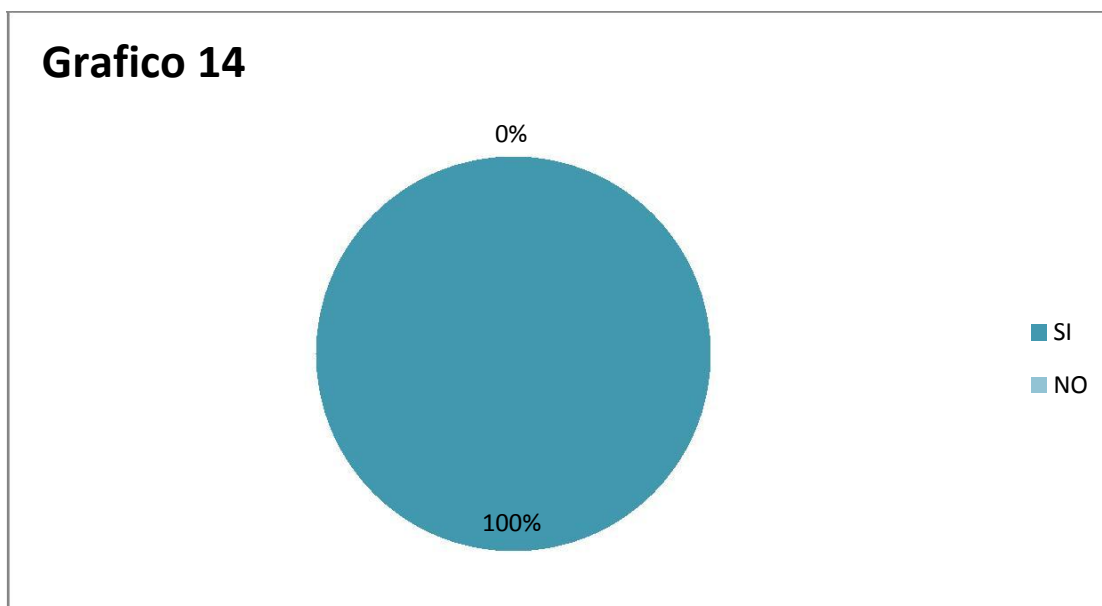
Los resultados son claros que para poder proceder con cualquier eventualidad se debe recurrir a revisar si está dentro de lo pactado, siempre para evitar cualquier inconveniente dentro la prestación de servicios. Siendo esta la más adecuada. Teniendo en cuenta que todas las empresas poseen un área o departamento legal para la revisión de contratos. Dependiendo de la magnitud de la situación que se presenta, puede de la misma forma o enfrentarla asesorándose o se subcontrata personal y equipo capacitado para solucionar la situación.

Pregunta No.14

¿Considera usted importante que se diseñe un modelo de auditoría de gestión que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios?

TABLA-14

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	10/10	100%
b)	No	0/10	0%
TOTAL		10	100%



Análisis

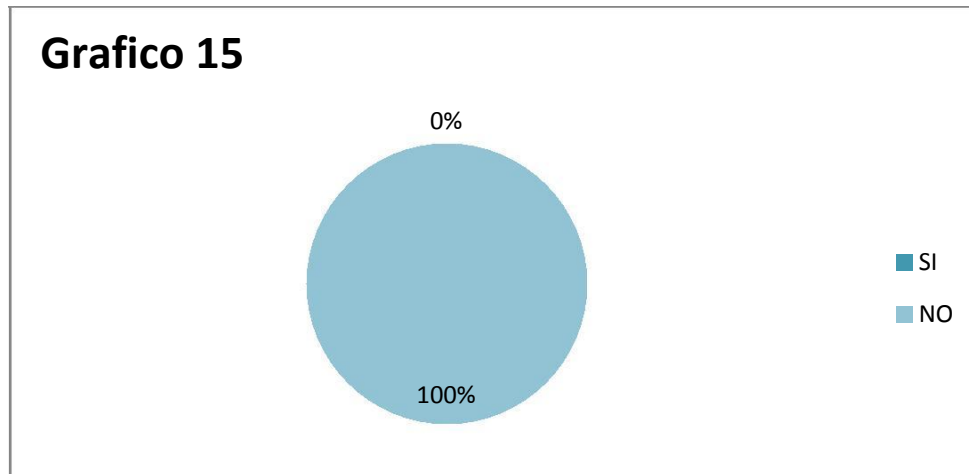
Es considerable la opinión generalizada de que sí es importante que se diseñe un modelo de auditoría de gestión que sirva como herramienta en el cumplimiento y mejora en los servicios. Lo que vuelve importante la profesión del contador en esta labor y la viabilidad de nuestra investigación.

Pregunta No.15

¿Aplica usted aspectos que establece la ISO 20000 (calidad de los servicios TI) en cuanto a proceso de planificación e implementación de servicio, planificación e implementación de servicios nuevos o modificados, procesos de control e implementación efectiva?

TABLA-15

Respuestas		Frecuencia	
		Absoluta	Relativa
a)	Si	0/10	0%
b)	No	10/10	100%
TOTAL		10	100%



Análisis

En relación con la pregunta anterior, se puede notar la necesidad que existe en adoptar un modelo de auditoría de gestión, además de mostrar fortalezas o debilidades en los procesos y mejoras en las prácticas de negocios. Siendo empresas que se han expandido fuera del país, deberían contar con calidad de servicios de Tecnologías de la Información. Una debilidad que debería ser cubierta con indicadores que ayuden a corregir errores, cambiar procedimientos, implementar tecnologías, implementar nuevos servicios, etc.

ANEXO 3

CTE Telecom Personal, S.A de C.V (CLARO)

SERVICIOS QUE OFRECE

TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL PREPAGO Y POSTPAGO (3G Y 4G)	INTERNET MÓVIL	INTERNET RESIDENCIAL	TELEVISIÓN POR CABLE
✓ Servicios digitales	✓ Habla y mensajes ilimitado a todas las redes en Centroamérica y Panamá (planes postpago)	✓ Internet móvil con facebook gratis	✓ Internet 1Mb	✓ Claro play (un beneficio exclusivo de claro TV)
✓ Claro vigilante	✓ Plan dure lo que dure (10 centavos la llamada a red claro desde prepago)	✓ Módem E3531	✓ Internet 2Mb	✓ Cable TV avanzado (cable TV avanzado, 3Mb de navegación y línea fija)
✓ Llamadas internacionales	✓ Triple saldo a todas las redes USA/Canadá	✓ Módem HOTSPOT	✓ Casa claro doble internet (internet 1 mega, 2 megas, 3 megas o 5 megas y línea fija)	✓ TV satelital básico (solo cable)
✓ Planes línea fija	✓ *555# Tienda Claro	✓ Navegación en Centroamérica (El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica)	✓ Casa claro doble (internet y línea fija)	✓ TV satelital básico (incluye línea fija)
✓ Línea inalámbrica prepago	✓ Claro fanáticos	✓ Internet móvil (2GB, 3GB, 5GB y 10GB)		✓ TV satelital avanzado (incluye línea fija)
✓ Kit prepago (línea fija inalámbrica y celular)	✓ Claro idiomas	✓ Claro SYNC (sube archivos a la nube claro con 5GB de almacenamiento gratis)		✓ Casa claro doble satelital (TV satelital más línea fija)
	✓ Claro roaming	✓ Claro música (música ilimitada 1 mes gratis)		✓ TV satelital triple básico (TV satelital básico, línea fija, internet 1 mega, 2 megas, 3 megas y 5 megas)
	✓ Recargas móviles	✓ Claro video (las mejores películas, series, conciertos y mucho más con 1 mes gratis)		✓ Casa claro triple satelital avanzado (TV satelital avanzado, línea fija, internet 1 mega, 2 megas, 3 megas y 5 megas)
	✓ Tarjetas prepago	✓ Mobli (toma fotos y videos, etiquétalos y compártelos, sigue a personas, etiquetas y lugares para ver el mundo desde cada ángulo con los nuevos filtros)		

Telemóvil de El Salvador, S.A de C.V (TIGO)

SERVICIOS QUE OFRECE

TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL	VALORES AGREGADOS	INTERNET (GSM, 3G, 4G, AMPS, TDMA)	TELEVISIÓN POR CABLE
✓ Ilimitado (líneas fijas y móviles tigo)	✓ Línea postpago	✓ Tigo Money	✓ Conexión estable con 3 opciones de alta velocidad (deluxe 3Mbps, extreme 5Mbps y ultra 10Mbps)	✓ TV tigo star HD
✓ Internacional (líneas fijas, móviles tigo y USA/Canadá)	✓ Línea prepago	✓ Tigo te presta	✓ Descargas ilimitadas siempre	✓ Paquetes premium HD
	✓ Modem 3G prepago	✓ *SOS	✓ Conexión permanente en la comodidad de tu hogar	✓ Paquetes premium digitales
	✓ Modem 3G Postpago	✓ Citas medicas		✓ TV tigo star premium
		✓ PSC plan siempre comunicado (seguro)		✓ TV tigo star premium
		✓ Paquetigos (Prepago y Postpago)		
		✓ *404# Navegación (prepago)		
		✓ *123# Tienda tigo		
		✓ Venta de recargas		
		✓ Venta de tarjetas prepago		
		✓ *112# Favoritos (prepago)		

Telefónica Móviles El Salvador, S.A de C.V (MOVISTAR)

SERVICIOS QUE OFRECE

LÍNEA FIJA	PLANES PREPAGO	PLANES POSTPAGO	INTERNET PREPAGO	INTERNET POSTPAGO
✓ Línea fija residencial (para hablar todo lo que quieras)	✓ Te encuentra (servicio de localización *600#)	✓ Lejos pero siempre conectado (recargas internacionales)	✓ Inter, 50Mb	✓ Roaming automático (lo puedes utilizar El Salvador, México, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica y Panamá sin ningún costo adicional)
✓ Línea fija prepago y postpago	✓ Plan doble saldo siempre	✓ Sin fronteras (usar datos locales en México y Centroamérica sin costo adicional, prepago y postpago)	✓ 4G2, 150Mb	✓ Auto gestionable *700#
✓ Plan fija residencial	✓ Llámame que no tengo saldo	✓ Plan giga libre (navegar o hablar)	✓ 4G4, 350Mb	✓ Velocidad (Navegaras hasta un máximo de 5Mbps en 3.5G)
✓ Plan fija flex	✓ Triples y cuádruples saldo	✓ Familia texto ilimitado	✓ 4G10, 1GB	
✓ Paquetiza fija (con internet o celular)	✓ Llamadas de larga distancia	✓ Familia voz ilimitado	✓ 4G20, 2GB	
✓ Paquetiza fija más internet y celular	✓ Consulta de saldo gratis *555 o *333	✓ Favorito ilimitado USA/Canadá	✓ FULL 2, 75Mb	
✓ Extra de 150 minutos USA/Canadá	✓ Paquetes para hablar	✓ Favoritos de texto ilimitado	✓ FULL 3, 150Mb	
✓ Extra 250 mensajes de texto a todo destino	✓ Paquetes para hablar y mensajear USA, Canadá y Centroamérica	✓ Favoritos de voz ilimitado	✓ FULL 7, 300Mb	
	✓ Paquetes para mensajear		✓ FULL 15, 1GB	
	✓ Paquetes para navegar		✓ FULL 30, 1.5GB	
	✓ Paquetes para hablar y mensajear			
	✓ Plan llamadas			
	✓ Recargas electrónicas			
	✓ Recargas tarjetas prepago			
	✓ Tarjeta ahorro (Red movistar, SMS ilimitados, USA/Canadá, Navegación 4G)			

Digicel, S.A de C.V (Digicel)

SERVICIOS QUE OFRECE

TELEFONÍA MÓVIL	INTERNET MÓVIL	SERVICIOS PREPAGO	SERVICIOS POSTPAGO
✓ Facturación al segundo exacto desde el primer segundo	✓ Dongle	✓ Roaming como en casa	✓ Números frecuentes
✓ Planes 100% híbridos	✓ Mifi	✓ Triple saldo todos los días (llamar y mensajear a otras redes USA/Canadá)	✓ Plan fuleado
✓ Facturación confiable sin excedentes a diferencia de otras compañías	✓ Plan 300Mb	✓ Recarga fingertip	✓ Plan hiper mega fuleados
✓ Servicios gratuitos (consulta de saldo, buzón de voz, llamadas a servicio al cliente)	✓ Plan 500Mb	✓ Recargas electrónicas	✓ Planes (S, M, L)
✓ Estabilidad de red y alto nivel de disponibilidad en todos los servicios	✓ Plan 800Mb	✓ Tarjetas prepago	
✓ Capacidad de integración con telefonía fija (E1's y línea fija)	✓ Plan 1Gb		
✓ Atención empresarial personalizada	✓ Plan 2.5Gb		
✓ Minutos gratis entre los números del grupo empresarial	✓ Plan 4Gb		
	✓ Plan 9Gb		

ANEXO 4

COMPARATIVO DE DENUNCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2015, 2014 Y 2013

	PRIMER SEMESTRE DENUNCIAS 2015	PRIMER SEMESTRE DENUNCIAS 2014	PRIMER SEMESTRE DENUNCIAS 2013
CLARO	264	400	367
TIGO	194	273	258
TELEFONICA	58	83	87
DIGICEL	55	61	30

ANEXO 5

“Listado de personas naturales y jurídicas autorizadas por el consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría al 30 de abril de 20

clasificados@laprensagrafica.com Tel. 2241-2241

WWW.CLASIGUIA.COM LA PRENSA GRAFICA Viernes 30 de enero de 2015

CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA (CVCPA)

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESIÓN DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA



De acuerdo a lo establecido en el Artículo 13 de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, se presenta a continuación la lista de Personas Naturales y Jurídicas autorizadas para ejercer la Contaduría Pública y Auditoría al 31 de Diciembre de 2014.

PERSONAS NATURALES QUE HAN ACTUALIZADO INFORMACIÓN DEL REGISTRO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.

4536	ABARCA CUELAR	JOSÉ RUFINO	3052	ABARADO ARIAS	JAFET RUFINO	3223	ARDON RIVERA	1132	VERONICA
3279	ABARCA RUANO	JOSE ABITIGEE	1429	ABARADO ACELINO	RENE ANTONIO	4327	ARENAL DE JESUS	3279	ANTONIO
0391	ABREGO PORTILLO	VICTOR DANIEL	4600	ABARADO ARGUETA	SAILI	0346	ARENAL	0346	RAMON
2238	ABREGO SANCHEZ	CHRISTIAN GIOVANNY	4792	ABARADO CARPIO	MANUEL EDUARDO	1734	ARENAL AMBICHO	1734	JOSE ANTONIO
0174	ACEITO MARENI	GILBERTO	3568	ABARADO DE MELARA	YANIRA ELIZABETH	3737	ARENAL JUAREZ	3737	MANUEL ANTONIO
4204	ACEVEDO ALAS	ALBA BEATRIZ	3483	ABARADO DE SANDOVAL	GANDIA ELIZABETH	1372	ARENAL LOPEZ	1372	NELSON ANTONIO
3314	ACEVEDO DE CUCHILIAS	ROSA MARIA	3222	ABARADO FLORES	ROBERTO CARLOS	3339	ARENAL MAURICIO	3339	JOSE JAIME
0978	ACEVEDO MEDRANO	ROSA VICTORIA	0849	ABARADO GUTIERREZ	MARINA	3629	ARENAL MERINO	3629	HILGO ARMANDO
1877	ACOSTA CASHWAY	BERNARDO ANTONIO	1874	ABARADO HERNANDEZ	RENE SAUL	4736	ARENAL NIETO	4736	MATYEN AMECAR
4228	ACOSTA DE FAYES	ANA BEGUNA	4547	ABARADO HERNANDEZ	RENE ANTONIO	3710	ARENAL SEGONIA	3710	RAUL CESAR
3726	ACOSTA MALDONADO	JOSE ALBERTO	1373	ABARADO JIMENEZ	VICTOR SAMUEL	3738	ARENAL SEGONIA	3738	RUTHO ALEXANDER
2321	ACOSTA RIVERA	OSCAR FERNANDO	3061	ABARADO MEJA	GUILLIANO CITONEL	4618	ARENAL VARGAS	4618	GUSTAVO ADOLFO
0643	ACUÑA BAUTISTA	GABRIELA DE JESUS	1487	ABARADO MOLINA	REINA ISABEL	2967	ARENAL VILLATORO	2967	JOSE RODOLFO
2084	AGUIAR TRUJILLO	ROBIN HAROLD	3022	ABARADO PARADA	MIGUEL ANGEL	3816	ARGUETA	3816	ERNESTO
3788	AGUIAR	MERCEDES DEL TRANSITO	0719	ABARADO REYES	JORGE ALBERTO	2413	ARGUETA SANCHEZ	2413	RAUL ANTONIO
4282	AGUIAR ALAS	OSCAR OSWALDO	2314	ABARADO REYES	JUAN BAUTISTA	4588	ARGUETA TORRES	4588	CLAUDIA MONNE
1998	AGUIAR ALAS	JEREMIAS ANTONIO	3234	ABARADO TIVERA	REINA ESPERANZA	4711	ARGUETA AMAYA	4711	RODNY ALEXANDER
1525	AGUIAR AYALA	MARIA EMMA	1723	ABARADO VALENCIA	JUAN JOSE	4641	ARGUETA ARANO	4641	LEVIN ADOLSON
1643	AGUIAR CAMPOS	EDUARDO	1623	ABARADO VASQUEZ	OSCAR ARMANDO	3888	ARGUETA BARRAHONA	3888	MARIA ANA BETTY
4134	AGUIAR CASTRO	SUS MARIO	2961	ABARADO ZAMORA	JOSE PEDRO	2330	ARGUETA DE ARIAS	2330	FRANCISCA VICTORIA
3330	AGUIAR CORTEZ	LAURA ESTELA	1830	AVARENGA	JOSE ADEHO	4447	ARGUETA DIAZ	4447	OSCAR MAURICIO
3100	AGUIAR DE SALAS	LEIAN ABEI	3312	AVARENGA	SEBESTE	1411	ARGUETA IGLESIAS	1411	JOSE NOEL
4101	AGUIAR DE SALAS	MARISOL	2713	AVARENGA AMAYA	CARLOS HUMBERTO	4802	ARGUETA MEJIA	4802	ANA RUTH
4316	AGUIAR DE SON	KENNY EUSA	2751	AVARENGA ARDON	JUAN LUIS	1820	ARIAS	1820	JOSE MAURICIO
4241	AGUIAR ESCOBAR	MARIA BEATRIZ	0799	AVARENGA BARRERA	EDUARDO DANNY	4504	ARIAS	4504	GEORGINA MARCELA
2146	AGUIAR GONZALEZ	FRANCISCO JAVIER	4369	AVARENGA CAMPOS	LUIS RAFAEL	2219	ARIAS CARRANZA	2219	GUADALUPE DEL CARMEN
4512	AGUIAR GONZALEZ	RAQUEL DEL ROSARIO	0903	AVARENGA CASTAÑEDA	MARIA ANCELINA	4406	ARIAS OSORIOS	4406	LUISALBERTO
4516	AGUIAR RAHEIA	JACQUELINE WYNNE	2556	AVARENGA CHAMARRA	MARIA ANCELINA	1282	ARIAS PEREZ	1282	JOSE ANTONIO
4749	AGUIAR LOPEZ	SAUL EDUARDO	1545	AVARENGA DE MONTAN	ZENaida PATRICIA	4054	ARIAS LOPEZ	4054	CARLOS DANIEL
3490	AGUIAR MARROQUIN	ROLANDO ROBERTO	4247	AVARENGA DE NEGRO	YESSICA MERCEDES	0500	ARIAS MOLINA	0500	JOSE GUERRA
2868	AGUIAR MONTENEGROS	VICTOR ANTONIO	3738	AVARENGA MANIZABARES	RENA DE LA PAZ	1623	ARIAS SCITO	1623	MAURICIO ARRIENZO
0915	AGUIAR RINCHICO	WILFREDO	3828	AVARENGA MENDOZA	ELSER ALEXANDER	1909	ARREVALO GUINEA	1909	REBECA JEANNETH
3927	AGUIAR SANMAMEO	RENE FERNANDO	2052	AVARENGA MONTAVIVO	MARIO EDUARDO	3527	ARRIAGA MOLINA	3527	MARITZA BELEN
0952	AGUIAR RODRIGUEZ	JOSE FABRIZO	3240	AVAREZ	JOSE AFRONCIO	1148	ARRIAGA HENRIQUEZ	1148	MAURICIO ANTONIO
3803	AGUIAR SARAYVA	LUIS ADALBERTO	4545	AVAREZ BARRERONIS	JOSE SIMON	0597	ARTEAGA ARGUERO	0597	GREGORIO
3898	AGUIAR VICIAS	ZULMA PATRICIA	2798	AVAREZ CALDERON	JOSE ALEJANDRO	0727	ARTEAGA BOJARAN	0727	JOSE GERMAN
4390	AGUIER CARRANZA	SCARLA MARIBEL	3106	AVAREZ DE MEDINA	ANGEL DE JESUS	2919	ARTEAGA CARLOS	2919	HECTOR ARMANDO
1313	AGUIER ESCOBAR	IVETH BEATRIZ DEL CARMEN	4677	ADARCEZ DE VILLOTA	SONIA EULIVIAS	3317	ARTEAGA CHAVEZ	3317	FELIX ALEXANDER
4700	AGUIER DE HERNANDEZ	JORGE ALBERTO	4044	ADARCEZ JOSEAS	MARITZA ELIZABETH	1747	ARTEAGA LARA	1747	GUSTAVO ARTURO
1272	AGUIERNA	ALBA FRANCISCA	1734	ADARCEZ ISAL	MANUEL ANTONIO	4846	ARTEAGA LEALIS	4846	MARIA JOSEFINA
0125	AGUIER	OSCAR ARMANDO	4645	ADARCEZ MOLINA	MARIBEL ALBERTO	1640	ARTEAGA HINOJOS	1640	YANIRA GUADALUPE
1994	AGUIER ARIAS	JOSE ALFREDO	2326	ADARCEZ TRUJILLO	GRADY MARGOTH	2615	ARTEAGA PARRERA	2615	JOSE EDGARDO
3540	AGUIER BURGOS	JOSE ERNESTO	4977	ADARCEZ VASQUEZ	GUADALUPE LISSETTE	1268	ARTERO MENDOZA	1268	JOSE MAURICIO
3683	AGUIER GONZALEZ	ADRIANA REINA	3119	AMAYA BARRIOS	LAURA BEGUNA	0965	ARTIGA MARTINEZ	0965	FRANCISCO ANGELO
2526	AGUIER HERNANDEZ	SANADOCK REHE	2907	AMAYA CARTAGENA	JOSE VICTOR	3477	ARTIGA RODAS	3477	JUAN CARLOS RAFAEL
3428	AGUIER LOPEZ	JAMIE ADALBERTO	0970	AMAYA DEISON	JOSE EDUARDO	4697	ARTIGA RUIZ	4697	WENDY EUNICE
1536	AGUIER AMPANDA	OSCAR ARMANDO	4108	AMAYA HENRIQUEZ	LUIS ALER	3741	ASCENCIO DIAZ	3741	SANTOS MAURICIO
4321	AGUIER PEREZ	MARIO FRANCISCO	2061	AMAYA HENRIQUEZ	EDYANA BEATRIZ	3741	ASCENCIO MARIKINEZ	3741	MANUEL DE JESUS
1084	AIAS	MANUELA EDUARDO	2961	AMAYA HENRIQUEZ	SANTOS CRISTOBAL	4305	AVALES AVALES	4305	SANDRA DEL CARMEN
4424	AIAS AGUIAR	JAMIE ERNESTO	2980	AMAYA HENRIQUEZ	GRIMA CRISTINA	3545	AVALES AVALES	3545	FEDRO ANTONIO
0701	AIAS DE LINARES	JEAN FRANCO	5517	AMAYA JUAREZ	MARIO ERNESTO	0517	AVALES FLORES	0517	PEDRO ANTONIO
4052	AIAS GONZALEZ	MARIA CONCEPCION	4333	AMAYA LOPEZ	JOSE CARLOS	2985	AVALES MENDOZA	2985	JOSE LUIS ANTONIO
2469	AIAS LOPEZ	WILFREDO	2310	AMAYA MEZA	JOAQUIN ANTONIO	1147	AVALES NAVARRETE	1147	MAURICIO HECTOR
4716	AIAS PINEDA	FRANCISCO ALCANZO	2472	AMAYA PANAGUIA	GUILLERMO ANTONIO	2649	AVALES PEREZ	2649	DARIO ANTONIO
1899	AIAS REICINOS	SEVA DEL CARMEN	3950	AMAYA PINEDA	LUIS ALEXANDER	3746	AVALES RIVAS	3746	MARISA EDITH
3185	AIDANA JOVEL	JOSE MISAL	1243	AMAYA SEVA	GUILLERMO	4675	AVALES ROMERO	4675	CARLOS EDWIN
1648	AIDANA LUNA	ESANDRO ADRIAN	0776	AMAYA VENTURA	LUIS MIGUEL	0808	AVALES SOMCIZA	0808	JULIO SAUL
1382	AIGERIA SOLDEZANO	JORGE ADALBERTO	2347	ANAYIA SANCHEZ	MICHEL ANGELO	3878	AVELAR	3878	JOSE DAVID
2486	AIEMAN ALEMÁN	TOMAS FRANCISCO	3548	ANAYIA VILLOTA	FRANCISCO	3147	AVELAR ADARADO	3147	WILFREDO
1458	AIERBO	RUTH MARILENE	4668	ANDRADE	WILLIAM WILFREDO	2565	AVELAR BARRIOS	2565	JOSE MAURICIO
3012	AIERBO	MELTON ANTONIO	3564	ANDRADE PRUDENTINO	CARLOS ERVIS	4392	AVELAR HERNANDEZ	4392	NANCY LISSETTE
4630	AIERBO AREVINO	ANGEL DE LA CRUZ	0669	ANGEL DE LA CRUZ	JOSE MIGUEL	2546	AVELAR MEZA	2546	CLAUDIA TERESA
4305	AIERBO DE LOPEZ	DAVID JOSUE	2610	APARICIO GRANADOS	JOSE MARCO	0717	AVELAR NIETO	0717	MARIA CATALINA
4322	AIERBO DE MOLINA	DANIEL ANGELO	2027	APARICIO MENJIVAR	JOSE OBLANDO	1388	AVENIANO	1388	ROSALADIA
3813	AIERBO FLORES	ANITA ELIZABETH	2018	APARICIO NIETO	RODOLFO ANDRÉS	4527	AVENIANO JOHEL	4527	MANUELA DE LA CRUZ
2277	AIERBO GARCIA	ANA MARGOTHI	4996	AQUINO BARRAHONA	ROLANDO RIGOBERTO	1573	AVENIANO MARGOTHA	1573	ERIKAN ANTONIO
3277	AIERBO GARCIA	GLORIA MERCEDES	3790	AQUINO DE GUINANILLA	MIRNA ROSANA	2173	AVILA DE SOSA	2173	LEIAN MARICELA
3501	AIERBO GRANADOS	MOISES ANTONIO	4676	AQUINO MARTINEZ	MARIA CELIA	4247	AVILA RUIZ	4247	RICARDO BENEDITO
4524	AIERBO HIDALGO	ICORTINA ALICIA	6246	AQUINO PAZ	RAFAEL ANTONIO	1840	AVILES	1840	HECTOR MATIAS
2418	AIERBO JACOBO	SONIA MARIA	2823	AQUINO SANCHEZ	WILLIAN LEANDRO	3002	AVILES	3002	SALA ISAIAS
4155	AIERBO OCHOA	GRICELDA ULIVIANA	0530	AQUINO VASQUEZ	MARIO SALVADOR	2161	AVILES CORTEZ	2161	RODOLFO
2077	AIERBO RAUHA	CARLOS ENRIQUE	4388	ARABIA PEREZ	JAMIE ERNESTO	3735	AVILES DE JESUS	3735	CARMEN EDITH
4528	AIERBO RIVAS	RODRIGO	3155	ARAGON ARIAS	JOSE ALFREDO	2176	AVILES LOPEZ	2176	ANGELICA MARITZA
2720	AIERBO RUIZ	RODRIGO	1881	ARAGON VALLE DE ESQUIVEL	PIOR EVELIA	1080	AVILES MADRID	1080	JOSE ARMANDO
3463	AIERBO SUBON	RODRIGO	1567	ARABIA AREVALO	VICTOR MANUEL	2525	AVILA	2525	RICARDO BENJAMIN
1399	AIERBO	RODRIGO	1881	ARABIA AREVALO	VICTOR MANUEL	0675	AVILA	0675	HECTOR MANUEL
2085	AIERBO	RODRIGO	1881	ARABIA AREVALO	VICTOR MANUEL	0675	AVILA	0675	HECTOR MANUEL
1399	AIERBO	RODRIGO	1881	ARABIA AREVALO	VICTOR MANUEL	0675	AVILA	0675	HECTOR MANUEL
2722	AIERBO	RODRIGO	1881	ARABIA AREVALO	VICTOR MANUEL	0675	AVILA	0675	HECTOR MANUEL
3042	AIERBO ALAS DE SAIVEZ	CONCEPCION	4319	ARBUJES RAMIREZ	OSCAR ERI	4635	AVILA MUNGUZA	4635	KARLA LUCIA
3886	AIERBO ADARADO	EDWIN FRANCISCO	1350	ARCE BARRAHONA	RENE ALBERTO	3918	AVILA MURCIA	3918	JOSE HENOC

4454 AYALA NAJARRO	MARIO DIEZTE	2649	CAMPOS ACURIA	HERBERT RICARDO	1351	CHAVARRIA MARTINEZ	LUIS ALONSO
4444 AYALA ORELLANA	MAURICIO REHE	4713	CAMPOS CASTRO	GERBERTO GAMARRA	2002	CHAVARRIA RINO	HUGO ERICK
3248 AYALA RIVAS	MARIA WALTER	3420	CAMPOS DE KRUEB	BLANCA LUZETTE	1844	CHAVEZ	ROBERTO NELSON
2656 AYALA RODRIGUEZ	CARLOS AFONSO	3324	CAMPOS FERRER	DORA MARGARITA	3814	CHAVEZ BARRAL	FACILITO ROSERIO
1511 AYALA RODRIGUEZ	CARLOS ANDEL SARAWADON	3505	CAMPOS NAVARRETE	MIRNA DOBRES	1932	CHAVEZ BORNELA	CARLOS ENRIQUE
1432 AZAHAR ANAYA	BORME AUGUSTO	3635	CAMPOS PADILLA	PEDRO ANTONIO	2134	CHAVEZ DE BERNAL	KENNY MARGARITA
1413 BARRIOS GUZMAN	ROQUE REHE	3011	CAMPOS PEREZ	CARLOS	5762	CHAVEZ DE CABRERA	ELITE CRISTINA
3755 BAZTA DE ANDRÉS	CRISTINA LOPEZ	1324	CANALS GUSTAVO	EDUARDO ANTONIO	4782	CHAVEZ DE MAJETA	MARTA BONA
2899 BALSACERES PINEDA	HENR THCE	1862	CAMPOS BIVAS	GUILERMO	2939	CHAVEZ DE IVAS	ANA ULIAN
3632 BARRIOS CORTIZ	ASHADU JUETA	3524	CAMPOS RODRIGUEZ	ESALU ANTONIO	1319	CHAVEZ HERNANDEZ	OSCAR SAAVEDRA
0262 BARAHONA	JOSE ROBERTO	2655	CAMPOS RODRIGUEZ	JOSE ARIBERTO	3787	CHAVEZ JACINTOS	GUILERMO ANTONIO
0304 BARAHONA	REFNALDO	0513	CAMPOS ROGUE	JOSE ANGELES	3423	CHAVEZ MARTINEZ	RENE MALIBICO
3739 BARAHONA ANGEL	MISALE EDUARDO	2926	CAMPOS ROSALES	CARLOS ARMANDO	2043	CHAVEZ MORELOS	MANUEL HUMBERTO
3557 BARAHONA ALQUETA	JORGE ALBERTO	3626	CAMPOS SOLUENZA	INGRID CAROLINA	0979	CHAVEZ MORENO	JULIO ALBERTO
0167 BARAHONA BENITEZ	ANIBALO TORREALA	2763	CAMPOS ZALDIVAR	JOSE GUILERMO	3682	CHAVEZ NAJARRO	DAMIRO ANTONIO
2509 BARAHONA ESCOTO	ARMANDO WILIAM	4300	CANALS CRUZ	DANIEL DE JESUS	4365	CHAVEZ RODRIGUEZ	MERALIS
0157 BARAHONA GONZALEZ	EGIDIO	4104	CANALS LAZO	AMILCAR JAVIER	1364	CHAVEZ RODRIGUEZ	GLACIE EMPERATRIZ
1227 BARAHONA HERREIRA	CARLOS AFONSO	2228	CANALS SANTAMARIA	LUIS ERNESTO	2186	CHAVEZ SERRANO	JOSE ALCIDES
2127 BARAHONA MEDINA	ANITA CECILIA	4428	CANALS VENTURA	DENNIS ALFREDO	3838	CHAVEZ SOSA	MALIBICO ALEJANDRO
1361 BARAHONA MORALES	CLAUDIO EUGENIO	3361	CANDIDO AMAYA	ANGEL ANGEL	4020	CHAVEZ VASQUEZ	ANA GUADALUPE
1973 BARAHONA MORALES	GERARDO ALFONSO	3964	CANIZALEZ CORNEJO	ALBERTO ERNESTO	0097	CHEDEVAL SUAREZ	ALFREDO
3270 BARAHONA RIVIERA	JOSE GILBERTO	2197	CANISLA PALMA	MANUEL DE JESUS	2380	CHIEVE	LEONARDO DE JESUS
0973 BARILAS GARCIA	CARLOS	4794	CANO FUMES	ERICK DANIEL ALBERTO	6204	CHIEVE	JOSE ABERICO
4423 BARILAS LOPEZ	BRINDA EMEY	3325	CANAS BODAS	MARIO ERNESTO	4384	CHICA CLAROS	JAME
2520 BARILAS SOLIS	MELANY VICTORIA	0040	CANAS VILANOVA	JOSE ENRIQUE	0649	CHICA	ATILIO BAFAR
3121 BARRELA HERNANDEZ	BOGABERLAN CAROLI	0887	CARDENQUEZ GUZMAN	JOSE SANCTOS	2317	CHICAS	OR HUAMBERTO
0507 BARRELA MORALES	CECILIA BALMORE	2483	CARDON	ANITA ELIAS	0148	CHICAS AFIADO	CARLOS HUMBERTO
3164 BARRELA MORALES	BECILIA LORENA	2374	CARRAJA CAMPOS	JOSE ANIBALDO	3530	CHICAS BORNELA	CAROLINA FELICITA
2961 BARRELA SALINAS	HUMBERTO	3814	CARRAJA VILASCO	RAFAEL EFRAN	1485	CHICAS MARIQUIN DE BENNETT	MARTA LORENA
4778 BARRELA SERRA	CARLOS CAROLINA	2558	CARRANCO CHAVEZ	CARMANO CHAVEZ	1755	CHICAS MALIBICO	MARTA CAROLINA
3341 BARRELA VINCENCIA	JOSE ALBERTO	4650	CARCANO CRUZ	COSME EOLANDIA	2846	CHICAS PAZ	MARIA CAROLINA
1536 BARRELA VASQUEZ	CARLOS VIDAL	2290	CARCANO GUZMAN	LUIS ELMER	1741	CHICAS PERANA	PEDRO ANGEL
0659 BARRIENTOS MURCIA	ERNESTO ANTONIO	4519	CARCANO MARRICOLIN	MIRIAM ESTELA	3771	CHICAS SANTOS	JOSE JUAN EL BAUTISTA
0819 BARRIOS RIVAS	LEONARDO VINICIO	2454	CARDONA CHERCHILLA	CRISTINA DOBRES	4742	CHICAS VASQUEZ	WALTER ALEXANDER
3732 BATES BATES	JOSE ADALBERTO	2895	CARDONA GARCIA	NEIDA ESPERANZA	0500	CHICAS VILCHEZ	CESAR ORIBO
4074 BATES GUEVARA	CRISTOBAL	3217	CARDONA MARTINEZ	JOSE MAURICIO	0327	CHIGUISO	RENE GUILERMO
1067 BATES MENDEZ	CARLOS	3294	CARDONA MARTINEZ	MARYS ARTURO	3856	CHIRINO VAGUERANO	ENZO
3782 BAZZANI IRMINEZ	SALVADOR OSWALDO	3000	CARDON	JOSE BENEDICTO	2073	CHIBRO MARTINEZ	JOSE ANTONIO
0872 BEJARIANO CABRERA DE ARAUJO	DELMY CECILIA	0696	CARIAS GRIMALDI	IRIS DEL CARMEN	4657	CHOTO DE CAMPOS	DORA ELIZABETH
1126 BELLOSO GUZMAN	JUAN ANTONIO	4542	CARIAS SANTOS	JOSELINE AUCIA	1686	CIBRIAN EMILIS	JOSE ROBERTO
4432 BELLOSO RIVAS	WENDES JHONANAN	1217	CARLOS CASTANEDA	PEPRO	0072	CISNEROS	JOAQUIN
2984 BELTRAN ESTO	MARGARITA ESTO	3825	CARLOS CASTANEDA	LUAN FRANCISCO	1435	CISNEROS DE CAMPOS	ESTELIA CAROLINA
4651 BELTRAN FABIAN	COSCA AMILCAR	0599	CARLO	RAFAEL ANTONIO	6094	CISNEROS JOVEL	ANA CECILIA
3542 BELTRAN MEDINA	JUAN CARLOS	2517	CARPO	CARLOS ALBERTO	2272	CIAROS NIETO	ANDRES ATILIO
2044 BELTRAN VEGA	JOHN EDIE	3594	CARPO MONTECERO	DORA CAROLINA	1624	CIAROS VASQUEZ	MARCON BARRETI
3397 BENAVIDES	REBEYLA AMILCAR	3300	CARPO CENTROS	JOSE ANITA ESPERANZA	3953	COCAR BOMANO	JOSE ANTONIO
0379 BENAVIDES SOLANO	SONIA MARIBEL	0700	CARRANZA FOSADA	TONY OIBERTO	2189	COCAR BOMANO	ANA MARIEA
1737 BENITEZ AVILES	MAKTA FLORA	3336	CARRANZA SALMERON	MIRYNA CAROLINA	1293	COCAR BOMANO	JUAN FRANCISCO
1412 BENITEZ CEDILLOS	JOSE OSCAR	3427	CARRANZA ZABARE	ISRAEL REINALDO	2599	COCAR BOMANO	CARLOS ANTONIO
0403 BENITEZ CRISTIANO	JOSE GUSTAVO	4620	CARRERO CIRIBITOS	JOSE ANITA ESPERANZA	1582	COCAR BOMANO DE DAMAS	MARINA ARELI
4513 BENITEZ MARIQUIN	MANUEL EDUARDO	1435	CASTANEDA ALVARADO	JOSE GUILERMO	1683	COLATO FUMES	FEUPE
1993 BENITEZ MARTINEZ	RAMON ANTONIO	4012	CASTANEDA CHAVEZ	GOWANNY ANTONIO	2947	COLATO HERNANDEZ	JUAN CARLOS
3991 BENITEZ PEREZ	JOSE ALFONSO	2807	CASTANEDA DIAZ	JOSE MAURICIO	0642	COLATO HERNANDEZ ORIBO	ROBERTO ALEXANDER
3446 BERNAL DE RIVAS	ANITA CECILIA	0970	CASTANEDA DIAZ	JOSE GUILERMO	3046	CORCOCHO MORALES	ANA MARIEA
3036 BERNAL AVAREZ	ERSON ERNESTO	4198	CASTANEDA DOMINGUEZ	MIRICIA ELIZABETH	2417	CORRADO GONZALEZ	GLACIE NCEMI
3111 BERNAL AYALA	MAURICIO ANTONIO	0010	CASTELLANOS	HORACIO ALFREDO	4780	CONSTANZA ALVARADO	ENA AUCIA
0819 BERNAL DE LEGRIA	SANDRA CARMELA	2926	CASTELLANOS	RAFAEL ANTONIO	3423	CONTRERAS GONZALEZ	JUAN VICENTE
1425 BERNAL MEDA	JOSE LEONIDAS	1959	CASTELLANOS CASTELLO	JOSE ROBERTO	1877	CONTRERAS MADRID	CARLOS ALBERTO
1158 BERNAL TORRES	DAMIRO	0591	CASTELLANOS CASTELLO	JACINTO ARNOIDES	3343	CONTRERAS MARTINEZ	ROSA MIRIAN
3475 BERNAL VASQUEZ	SALVADOR ENRIQUE	1566	CASTELLANOS CHACON	HORACIO ALFREDO	3544	CONTRERAS SOLACH	COSME DANIEL
2919 BERNAL VILLAN	CECILIA ESPERANZA	3228	CASTELLANOS CHACON	CARLOS JAVIER	2143	CORCOCHO TORRES	JOSE ANTONIO
3958 BERNIS ECHIVERRIA	ALBERTO ARISTIDES	1430	CASTELLANOS LOPEZ	EDIE GAMADEI	1079	CORDEIRO HERNANDEZ	JOSE OSCAR
0743 BERNIS HERNANDEZ	JOSE RICARDO	1917	CASTELLANOS PERA	JOSE ISABEANO	1106	CORDOVA	LUIS MIGUEL
1204 BERNIS MENDEZ	CARMEN ENRIETA	1617	CASTELLANOS QUEZADA	MARCO EDGARDO	1277	CORDOVA	RAFAEL ANTONIO
0593 BLANCO	RICARDO ARMANDO	4088	CASTELLANOS QUEZADA	FRUTIN PERAZA	0047	CORDOVA CONTRERAS	MARIA ELIZETH
1746 BLANCO	ATILIO	4088	CASTELLON AYALA	CECILI DE LA PAZ	1487	CORDOVA DE ALVAREZ	CLAUDIA ESTELA
4328 BLANCO	GENEVA MARIA	4425	CASTILLO	JAME NESTOR	4520	CORDOVA GRON	JOSE REMBERTO
4227 BLANCO FLENTES	HERBERT SIGFRIDO	1233	CASTILLO ACOESA	GUSTAVO DANILLO	2298	CORDOVA ROMERO	RENE FRANCISCO
1160 BLANCO TROMBADO	EDUARDO TROMBADO	3487	CASTILLO ANDOCH	ANA GUADALUPE	1731	CORREAS CAMPOS	ANA TERESA
4192 BOJORQUEZ CORNEJO	BORIS ORLANDO	4624	CASTILLO CANALES	PEDRO SAUL	3561	CORREAS DE PEREZ	ESSA CAROLINA
4571 BOLANOS DE VIDES	ANA ELIZABETH	3547	CASTILLO CHAVEZ	JUAN RENE	4202	CORREAS DIAZ	MIGUEL ANGE
2149 BOLANOS GARCIA	RODRIGUEZ GOWANNY	3324	CASTILLO CUBIAS	ROSALBA LETICIA	1887	CORREAS SANDOZ	FRANCISCO ALEJANDRO
0967 BOLANOS GOMEZ	CARLOS ANTONIO	3230	CASTILLO DE GILIAS	JOSE ELIZABETH	3613	CORRETO IVAS	MARIEA JULIA
2808 BOLANOS VEGA	JOSE RAFAEL	2699	CASTILLO DE HERNANDEZ	GUADALUPE	4441	CORNEJO DE PINEDA	EDWIN ANTONIO
4999 BONILLA ALAI	JOSE RAMON	0538	CASTILLO ELIAS	JOSE FERNANDO	3500	CORNEJO RIGUES	JOSE ROBERTO
4276 BONILLA BARRANZA	JOSE FERRAS	4125	CASTILLO HERNANDEZ	BELEN ESTABEITH	0589	CORNEJO HERBERA	LUIS ALONSO
0890 BONILLA DE ORELLANA	GEORGINA ELIZABETH	1193	CASTILLO GUZMAN	MARIS ENRIQUE	0092	CORNEJO LOPEZ	LUIS ALFREDO
4214 BONILLA FIGUEROA	OMAR ANTONIO	3001	CASTILLO HENRIQUEZ	DOUGLAS OMAR	2227	CORNEJO MARTINEZ	MARIO HERNAN
4565 BONILLA GALDAMEZ	FREDY ALEXANDER	3844	CASTILLO HENRIQUEZ	RONA YESMAN	2709	CORNEJO PEREZ	TANUCCI VASQUEZ
0616 BONILLA HERNANDEZ	CRISTOBAL	0562	CASTILLO HENRIQUEZ	ROBERTO GUSTAVO	4959	CORNEJO VASQUEZ	SALU ADAIBERTO
2596 BONILLA MATAZAMORA	PIEL ERNESTO	2844	CASTILLO LOPEZ	CARLOS ARMANDO	0094	CORREFO	0289
0198 BONILLA MEDA	HIDEL ROMEO	1223	CASTILLO MENA	BAFAE HILBERTO	0289	CORTES CISNEROS	0289
4341 BONILLA ORELLANA	ALFONSO ANTONIO	2128	CASTILLO MONTAÑO	FRANILIN DOUGLAS	3017	CORTES MERINO	TANIA MARIA
0813 BONILLA OSTINDELLA	ROBERTO ANTONIO	3075	CASTILLO ANDOCH	CECILIA MARGARITA	1987	CORTES MORCOVA	RYNALDO TOJADO
1574 BORIA DE ARIAS	CARMEN IMILDA	0934	CASTILLO RAMIREZ	NELSON ANTONIO	4324	CORTEZ MURCIA	REINALDO ALBERTO
2267 BRACAMONTE GRANILLO	ROBERTO	2041	CASTILLO RECINOS	GUILERMO MAURICIO	2217	CORTEZ RAMOS	CARLOS ANTONIO
3739 BRIZUELA AFRICA	BIANA MARGARITA	1596	CASTILLO SHAS	DAMAZO ALBERTO	3876	CORTEZ RENDON	OSCAR ANTONIO
2001 BRIZUELA RIVAS	JUAN CARLOS	3689	CASTILLO RODRIGUEZ	RONALD ADAM	8791	CORTEZ RODRIGUEZ	MARCO NAPOLEON
2832 BRIZUELA VASQUEZ	MANRUI DE JESUS	4075	CASTILLO SANTOS	SANDRA DEL CARMEN	2311	CORTEZ SERRANO	CARLOS NAPOLEON
3599 BUCARO CASTRO	EDUARDO	0931	CASTRO AVESAR	BIANCA ULIAN	0536	CORVEA	LUIS ALONSO
1921 BURGOS DE MARTINEZ	ANA CRISTINA	1571	CASTRO BARRERA	DANAS ARQUEI	4680	CORVEA AMBROSIA	VIDAL ENRIQUE
2109 BURGOS GOMEZ	OSCAR ADAM	3432	CASTRO BLANCO	DANNA USSETH	4389	CORVEA MONTAÑO	ANA MIRIAN
2802 BURGOS MARTINEZ	ROBERTO	0413	CASTRO CORRALES	MAYDEL LORENA	0255	COSIO AMAYA	CARMELO REINALDO
3085 BURUCA HERRARTE DE GALLEGOS	DOMINGA SANRA	0518	CASTRO CORRALES	MARCO TULIO	2876	COTRO GONZALEZ	OSCAR TOJADO
4266 CABALERO CORTEZ	MANUEL ENRIQUE	0189	CASTRO DE CISNEROS	ANA BEATRIZ	0987	COTRO HUIZA	RYNALDO TOJADO
3034 CABEZAS LINGUAN	CARLOS ARMANDO	3648	CASTRO DIAZ	ERWIN ARNOLDO	3237	CRESPIN GOMEZ	ISMAEL
4533 CABRERA	ROGELIO	0546	CASTRO GOMEZ	JUAN FRANCISCO	4270	CRESPIN LINARES	JOSE RAMON
3869 CABRERA AGUIRRE	DORA ULIAN	0747	CASTRO HERNANDEZ	DORIS MARGARITA	0063	CRISTALES	CARLOS REHE
1800 CABRERA AYALA	RENE ALFREDO	2645	CASTRO HERNANDEZ	JEANETTE MARGELA	2245	CROSSHO	LUIS ALONSO
3555 CABRERA BERNAL	DAVID ANTONIO	0223	CASTRO HERNANDEZ	JOSE ARIBERTO	1013	CRUZ	JOSE CARLOS
0834 CABRERA CHICA	USANDBO ARISTIDES	0738	CASTRO HERNANDEZ	REMIKO	0908	CRUZ AGUILAR	RENE EDGAR
2253 CABRERA DE CRUZ	CONRADO PATRICIA	4027	CASTRO HERNANDEZ	CANDELLARIA DE JESUS	2249	CRUZ AMARADO	MARINHO
2245 CABRERA DE LOPEZ	MIRIAM CELICIA	4229	CASTRO LOPEZ	IRINA MARIA	4801	CRUZ AMAYA	SEJO EDGAR
1919 CABRERA DE MARTINEZ	DEYSY MARGOT	0962	CASTRO MARTINEZ	MIGUEL ESTANISLABO	3708	CRUZ ALBUINO	PEDRO ALBERTO
4025 CABRERA MARIQUIN	GLOEIA ESTELA	1938	CASTRO MONTE	BETULI ANTONIO	3405	CRUZ CASTILLO	JOHANNA YERONICA
0529 CABRERA MARTINEZ	MARIO HUMBERTO	4070	CASTRO MONTES	JOSE JAYDEL	1196	CRUZ CERNA	LUIS ANGEL
3093 CABRERA NERO	ARMANDO	4229	CASTRO OCHOA	JUAN JOSE	2663	CRUZ CONTRERAS	WILIAM ISAI
3656 CACIRES	CESAR VIDAL	2795	CASTRO QUINTANILLA	HUGO	0487	CRUZ COPLAS	RAMON DE JESUS
1024 CACIRES VASQUEZ	RENE ORLANDO	2182	CASTRO URIBE	DONIBO EDUARDO	4731	CRUZ CRUZ	LIN ADALBERTO
2346 CALDERON	SANTOS HUMBERTO	1220	CEDELOS JOZANO	CARLOS NAPOLEON	2792	CRUZ DE AGUILAR	ANA CECILIA
3451 CALDERON DE CUBILAN	YANETTE EMILIA	0838	CENTENO ANGLIO	ROSA MARIEA	0814	CRUZ DE GONZALEZ	DORES CECILIA
4459 CALDERON DE PEREZ	KARLA MARIA	3465	CENTENO LUCERO	DOUGLAS JOAQUIN	1395	CRUZ DE GONZALEZ	GIOBA MARINA
0246 CALDERON ILM	DONALD RICARDO	2594	CENTENO SANCHEZ	TITO CRISTINO	3576	CRUZ DE MARTINEZ	MARIA ANTONIA
1136 CALDERON IRLAN	SAMUEL	1562	CERRON ESCOBAR	JOSE NOE	2206	CRUZ DE PEREIRA	MARIEA ANTONIA
3373 CALDERON MARTINEZ	JOHN CARLOS	0621	CERRITOS CAROLINA	JOSE ERNESTO	4694	CRUZ DE RENDON	DOUGLAS AUCIA
4721 CALDERON NAVARRO	ANNABELLA	3309	CERRITOS FERNAN	MIGUEL ANGEL	3601	CRUZ DIAZ	IVETH CAROLINA
4154 CALDERON ORELLANA	MARIEA JEANNETTE	1710	CERRITOS GOMEZ	RAUL BENISTO	8608	CRUZ GONZALEZ	WENDY PATRICIA
2436 CALDERON VALLE	DEYSY MARIEA	4313	CERRITOS ALVARADO	JULIO CESAR	4515	CRUZ GURUBA	MARCO ALBERTO
0278 CALERO RODRIGUEZ	ALBERTO EDUARDO	1360	CHACHAGUA FANINTEL	JOSE ARTURO	0499	CRUZ GURUBA	MARIEA DE LA PAZ
4655 CALLEJAS	MAURICIO ANTONIO	1021	CHACON ANALUIS	AMERICCO	1170	CRUZ HESTONA	FRANCISCO
3974 CALLES DE PAZ	ERNESTO	3967	CHACON AYALA	IRINA ESTELA	4603	CRUZ MIGNAR	GRINAKO
3445 CALLES HERRERA	OSCAR DE JESUS	4278	CHACON DE JACOSTA	ROSALBA DE JESUS	0804	CRUZ ENRIQUE	JOSE ERNESTO
3910 CALLES LOPEZ	MARIA DOLORES	0921	CHACON MONTAÑO	JULIO CESAR	0806	CRUZ MENIVAR	RICARDO ALFONSO
1487 CALLES RIVAS	JESUS ISIDRO	1199	CHACON ORELLANA	JOSE ROBERTO	2024	CRUZ OCHOA	MEYRU BALMORE
3324 CALLES VASQUEZ	MIGUEL ANGELO	3053	CHACON ZELAYA	JOSE ROBERTO	3575	CRUZ PRUDENCIO	ANDRES
1573 CALZADILLA	CRISTOBAL MAURICIO	3479	CHAMALA SARAVIA	EDUARDO	2194	CRUZ RAMIREZ	MARCO FRANCISCO
1003 CAIYO PALMA	ANGEL BENJAMIN	2265	CHANNAS MARTINEZ	NELSON ARMANDO	3038	CRUZ RIVERO	ALFREDO
1802 CAZADILLA	JOAQUIN RICARDO	3484	CHAVARRIA FUENTES	KATIA BEATRIZ	2557	CRUZ WAGEL	LUIS MARCELO

Table with 3 columns: ID, Name, and Address. The table lists numerous individuals and their corresponding addresses, organized in three columns. The first column contains IDs from 2475 to 4785. The second column contains names and surnames. The third column contains street names and numbers.

Table with 5 columns listing names and identification numbers. The first column contains numbers from 2064 to 5024. The second column contains names. The third column contains numbers from 0694 to 0195. The fourth column contains names. The fifth column contains numbers from 1062 to 6172.

PERSONAS JURÍDICAS QUE HAN ACTUALIZADO INFORMACIÓN DEL REGISTRO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Table with 5 columns listing legal entities and their identification numbers. The first column contains numbers from 2572 to 0300. The second column contains legal entity names. The third column contains numbers from 1880 to 0422. The fourth column contains legal entity names. The fifth column contains numbers from 3316 to 6149.

1	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	CONSUTELCO,S.A DE C.V.	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
2	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SITCOM S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
3	SAN SALVADOR	MEJICANOS	GLOBALCOM EL SALVADOR	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
4	SAN SALVADOR	MEJICANOS	NETCOM SOLUTION S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
5	SAN SALVADOR	ANTIGUO CUSCATLAN	OPTIMACOM COPR S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
6	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	NET SOLUTION	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
7	SAN SALVADOR	SANTA TECLA	TELVICOM S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
8	SAN SALVADOR	MEJICANOS	BRIGHTCOMMS EL SALVADOR S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
9	SAN SALVADOR	ILOPANGO	CABLETEC, S.A DE C.V	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación
10	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	EKSPRESA CONSULTING CORP, S.A DE CV	Servicio de mantenimiento redes y equipo de telecomunicación

GLOSARIO

Inclinómetro o Escoliómetro: es un instrumento usado por la topografía, por la aviación y por los navíos para medir la inclinación del plano con respecto de la horizontal (superficie terrestre).

Cable CAT 5E: El cable de categoría 5 (CAT 5) es un tipo de cable de par trenzado cuya categoría es uno de los grados de cableado UTP descritos en el estándar EIA/TIA 568B el cual se utiliza para ejecutar CDDI y puede transmitir datos a velocidades de hasta 100 Mbps a frecuencias de hasta 100 MHz. La categoría 5 ha sido sustituida por una nueva especificación, la categoría 5e (*enhanced* o mejorada).

La fibra óptica multimodo: Es un tipo de fibra óptica mayormente utilizada en el ámbito de la comunicación en distancias cortas, como por ejemplo un edificio o un campus. Los enlaces multimodo típicos tienen un ratio de datos desde los 10 Mbit/s a los 10 Gbit/s en distancias de hasta 600 metros (2000 pies).

Fibra monomodo. Su principal ventaja ancho de banda prácticamente ilimitado, sólo se propaga un modo por lo que se evita la dispersión modal, debida a la diferencia de velocidad de propagación de los modos que se transmiten por la fibra. Esto se debe al pequeño tamaño de su núcleo menor de 9µm. Esto dificulta el acoplamiento de la luz, pero permite alcanzar mayores distancias y tasas de transmisión más elevadas que la fibra óptica multimodo.

El índice de refracción del núcleo: Está definido como el cociente de la velocidad de un fenómeno ondulatorio como luz o sonido en el de un medio de referencia respecto a la velocidad de fase en dicho medio.

Cable CAT 6: es un estándar de cables para Gigabit Ethernet y otros protocolos de redes que es retrocompatible con los estándares de categoría 5/5e y categoría 3. La categoría 6 posee características y especificaciones para evitar la diafonía (*crosstalk*) y el ruido. El estándar de cable se utiliza para 10BASE-T, 100BASE-TX y 1000BASE-TX (*Gigabit Ethernet*). Alcanza frecuencias de hasta 250 MHz en cada par y una velocidad de 1 Gbps.

Switch Access Point: se encarga de determinar en base a su configuración, que dispositivos están autorizados a acceder a la red y cuáles no, así mismo permite interconectar redes.

Cable CAT 7: Es un estándar de cable para Ethernet y otras tecnologías de interconexión que puede hacerse *compatible hacia atrás* con los tradicionales de Ethernet. Fue creado para permitir 10 Gigabit Ethernet sobre 100 metros de cableado de cobre. El cable contiene, como los estándares anteriores, 4 pares trenzados de cobre. Cat

7 puede ser terminado tanto con un conector eléctrico GG-45, (**GigaGate-45**) (compatible con RJ-45) como con un conector TERA. Cuando se combina con éstos, el Cat 7 puede transmitir frecuencias de hasta 600 MHz.

Transmisión de datos de Radio Frecuencia: también denominado espectro de radiofrecuencia, se aplica a la porción menos energética del espectro electromagnético, situada entre 3 hercios (Hz) y 300 gigahercios (GHz). El hercio es la unidad de medida de la frecuencia de las ondas, y corresponde a un ciclo por segundo. Las ondas electromagnéticas de esta región del espectro, se pueden transmitir aplicando la corriente alterna originada en un generador a una antena

Cable Estructurado: consiste en un cable trenzado cables de par trenzado protegidos (*Shielded Twisted Pair, STP*) o no protegidos (*Unshielded Twisted Pair, UTP*) en el interior de un edificio con el propósito de implantar una red de área local (*Local Area Network, LAN*). Suele tratarse de cables de pares trenzados de cobre, y/o para redes de tipo IEEE 802.3; no obstante, también puede tratarse de fibras ópticas o cables coaxiales.

Inclinómetro: Es un instrumento de medición que nos sirve para medir la inclinación de un plano con la horizontal o vertical respecto a la superficie terrestre. Para iniciar la instalación inclinométrica es necesario realizar un sondeo en el terreno, es importante ubicar correctamente el punto o puntos de medición elegidos.

Central Telefónica: es el lugar (puede ser un edificio, un local, una caseta o un contenedor) utilizado por una empresa operadora de telefonía donde se alberga el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para la operación de las llamadas telefónicas.

Enlaces Inalámbricos: Los enlaces inalámbricos ofrecen la posibilidad de conectar a Internet lugares de difícil acceso donde no existen otras posibilidades de servicios de telecomunicaciones. A través de los enlaces inalámbricos se puede transportar datos y voz (Voz IP - VoIP) con una calidad y velocidad muy superior a las conexiones Internet vía satélite. Estos enlaces se realizan desde un punto donde exista la posibilidad de contratar un acceso a Internet hasta el punto donde sea necesaria dicha conexión.