

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



“HERRAMIENTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
PARA LAS GRANDES EMPRESAS DEDICADAS A VENTA DE SERVICIOS Y BIENES
DE TELEFONÍA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

BONILLA GUARDADO, OMAR ANTONIO BG09035.

MERCEDES DOMÍNGUEZ, CRISTINA ABIGAIL MD09023.

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA.

NOVIEMBRE 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

Rector:	Maestro Roger Armando Arias
Secretaria General:	Maestro Cristóbal Ríos
Decano de Facultad de Ciencias Económicas:	Lic. Nixon Rogelio Hernández.
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo.
Directora de la escuela de Contaduría Pública:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Coordinador General de Procesos de Graduación Facultad de Ciencias Económicas:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Coordinador de Seminario:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López.
Docente Director:	Lic. Carlos Ernesto Ramírez.
Jurado Examinador:	Lic. Carlos Ernesto Ramírez. Msc. Morena Guadalupe Colorado de Hernández. Lic. Adilso Alberto Rogel Pineda.

NOVIEMBRE 2017

San Salvador, El Salvador, Centro América.

AGRADECIMIENTOS.

Ha llegado la culminación de una importante meta profesional, a ella no he llegado solo, ha sido incondicional el esfuerzo de mis padres por haber sido ellos quienes crearon en mi las bases de responsabilidad y el deseo incondicional de éxito; ha sido fundamental el apoyo de Cristina Mercedes, juntos hemos llegado al final de esta etapa; han sido muy importantes los consejos de amigos que me permitieron mantener firme el deseo de culminar esta bonita meta. Hoy solo puedo decirles a todos Gracias.

“Sólo hay dos fuerzas en el mundo, la espada y el espíritu. A la larga, la espada siempre será conquistada por el espíritu”. **Napoleón Bonaparte.**

Omar Antonio Bonilla Guardado.

Agradezco a mi madre por siempre darme ánimos y apoyarme a su manera, a mi padre por siempre alentarme a seguir y culminar con todas las asignaturas; Sin ellos no hubiese podido tener la oportunidad de cursar todos los estudios hasta el momento. A los docentes que transmitieron de la mejor manera que ellos consideraban sus conocimientos en cada asignatura que cursé. A los pocos compañeros con los que era fascinante trabajar juntos por su dedicación y ánimos de aprender acerca de las materias en cuestión y que me ayudaron a realizar las distintas actividades académicas que compartimos. Sin todos ellos no hubiese podido llegar donde me encuentro este día. Muchas gracias de todo corazón.

Cristina Abigail Mercedes Domínguez.

ÍNDICE.

CONTENIDO.	N° DE PÁG.
RESUMEN EJECUTIVO.	I
INTRODUCCIÓN.	III
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA PARA LAS GRANDES EMPRESAS DEDICADAS A VENTA DE SERVICIOS Y BIENES DE TELEFONÍA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR .	1
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.	18
1.4. OBJETIVOS.	20
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.	20
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	21
1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.	21
1.5.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO.	21
1.5.2. DETERMINACIÓN DE VARIABLES.	21
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.	23
2.1. ESTADO ACTUAL DEL SECTOR DEDICADO A LA VENTA DE SERVICIOS Y BIENES DE TELEFONÍA EN EL SALVADOR.	23
2.2. PRINCIPALES DEFINICIONES.	25
2.3. GENERALIDADES DE LAS SUB COMERCIALIZADORAS TELEFÓNICAS.	26
2.3.1. ANTECEDENTES DE LOS SUB COMERCIALIZADORES .	26
2.3.2. VENTAS.	31
2.3.3. MODALIDADES PARA REALIZAR OPERACIONES.	33
2.4. NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE.	35
2.5. MARCO LEGAL.	46
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	82

3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.	82
3.2. DELIMITACIÓN.	82
3.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.	82
3.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.	83
3.3. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO.	83
3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS.	83
3.3.2. UNIVERSO Y MUESTRA.	83
3.3.3. VARIABLES.	84
3.3.4. INDICADORES.	84
3.4. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS.	84
3.4.1. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.	84
3.4.2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.	85
3.5. PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.	86
3.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	87
3.7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.	88
3.7.1. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	88
3.7.2. DIAGNÓSTICO.	91
CAPITULO IV: HERRAMIENTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	93
4.1. PLANTEAMIENTO DEL CASO.	93
4.2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN.	94
4.2.1. PROCESO ADMINISTRATIVO.	94
4.2.2. PROCESO NORMATIVO.	95
4.3. BENEFICIOS Y LIMITACIONES.	96
4.3.1. BENEFICIOS.	96
4.3.2. LIMITACIONES.	97
4.4. DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO.	98
4.4.1. OBJETIVO:	98
4.4.2. ALCANCE DEL MODELO:	98

4.4.3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA BAJO EL ENFOQUE ADMINISTRATIVO:	98
4.4.4. CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA BAJO EL ENFOQUE TÉCNICO.	125
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	131
BIBLIOGRAFÍA.	133
ANEXO.	136

ÍNDICE DE TABLAS.

CONTENIDO.	N° DE PÁG.
TABLA N°1: MULTAS A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA.	6
TABLA N°2: INCUMPLIMIENTO EN PRESENTACIÓN AL CNR.	7
TABLA N°3: DEFINICIONES.	25
TABLA N°4: UNIVERSO Y MUESTRA.	84
TABLA N°5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	87
TABLA N°6: UNIVERSO DE AUDITORÍA INTERNA.	117
TABLA N°7: MATRIZ DE RIESGO.	118
TABLA N°8: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA.	119

ÍNDICE DE IMÁGENES.

CONTENIDO.	N° DE PÁG.
Imagen n°1: etapas proceso administrativo.	94
Imagen n°2: etapas proceso normativo.....	95
Imagen n°3: presupuesto de los costos iniciales para la creación de la unidad de auditoría interna.	101
Imagen n°4: estructura jerárquica propuesta.	109
Imagen n°5: presupuesto de la unidad de auditoría interna.....	122
Imagen n°6: organigrama de la institución.....	122

ÍNDICE DE ANEXOS.

CONTENIDO.

- Anexo 1: anexo de contrato de distribuidora con telefónica.
- Anexo 2: grandes empresas según dygestic rubro telefonía.
- Anexo 3: observaciones a los estados financieros.
- Anexo 4: proceso para creación de auditoría interna.
- Anexo 5: cuestionario.
- Anexo 6: tabulación.

RESUMEN EJECUTIVO.

Las empresas de mayor éxito en los últimos años tienen como una de sus principales cualidades una correcta organización de sus procesos y un adecuado seguimiento a la gestión de riesgos, tomando esta cualidad, el equipo de trabajo realizó un estudio de campo para conocer las principales necesidades de los sub comercializadores de bienes y servicios de telefonía, encontrando que de la mayoría de ellas no cuentan con un departamento de auditoría interna. Al conocer la necesidad, se fijó como objetivo principal elaborar una herramienta amigable que permita a estas entidades, implementar un proceso para la creación de dicha unidad, abordando requerimientos normativos y administrativos.

La investigación desarrollada, tuvo como base el método científico hipotético deductivo con el apoyo de cuestionarios y entrevistas que permitieron conocer las necesidades propias de cada sub comercializadora, los administradores de las mismas aportaron elementos importantes mediante los instrumentos utilizados, la información recopilada posteriormente fue analizada para identificar los principales puntos en los que debía enfocarse una propuesta de solución sólida y clara.

La información recabada fue sometida a un profundo análisis, encontrando entre los indicadores más importantes, que el universo de análisis no cuentan con auditoría interna por desconocimiento de los beneficios que adhiere, y que puede brindar valiosos aportes a la creación de valor en las operaciones y en la gestión de los riesgos del negocio. La mitad del universo estudiado ha recibido como recomendación crear el departamento de auditoría interna por parte de la auditoría externa, fijando como principales motivos el hallazgo de fraudes financieros y mejoramiento de las operaciones.

La mayoría cuenta con documentos básicos que sirven de guía en el desarrollo de sus operaciones y solo la mitad de ellas posee un manual de organización, por otro lado menos de la mitad de ellas posee un manual de descripción de puestos y políticas para promoción y organización del personal; los manuales, políticas e instructivos tienen una especial importancia en las organizaciones ya que son las guías que las jefaturas tienen para dirigir las operaciones.

Al contar con una persona o un departamento que evalué las actividades que integran la organización, se facilitaría el proceso de ordenamiento de las operaciones de la empresa, a través de la creación de manuales e instructivos específicos para ella, identificando fallas en los procesos, evaluando los riesgos de manera constante, entre otras funciones.

Tomando como insumo principal la información sometida a estudio, se establece la recomendación de crear un departamento que se encargue de evaluar las operaciones de la empresa, la propuesta contiene descritos los costos de incorporación del departamento, perfil profesional del jefe de auditoría y sus auxiliares. Esto permitirá que la Junta Directiva pueda contar con los insumos claros y suficientes para realizar los cambios sugeridos.

INTRODUCCIÓN.

La función de auditoría interna, ejercida por un equipo de profesionales, consiste en proporcionar servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En este sentido la función de auditoría interna representa en una organización el principal apoyo al comité de auditoría, la junta directiva, accionistas o a quienes dirigen el negocio, para una adecuada administración y monitoreo continuo de los riesgos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de negocio, mediante la ejecución de un plan de auditoría interna el cual incluye la revisión de las áreas y procesos críticos del negocio. Su función principal vigila el cumplimiento de los controles internos diseñados por la gerencia, y agrega valor a la organización dando recomendaciones para corregir las debilidades identificadas, y para mejorar la eficacia.

En la actualidad, según las encuestas realizadas en la investigación, las empresas sub comercializadoras de bienes y servicios de telefonía, cuentan con herramientas y procedimientos de control, más no cuentan con personal, o un departamento que ejerza la función de evaluarlos periódicamente, y conociendo la magnitud tan grande de operaciones que se manejan en este sector, el presente documento contiene una herramienta que describe los pasos a seguir bajo el enfoque administrativo y bajo el enfoque técnico normativo para crear un departamento de auditoría interna, además se describe los principales beneficios que esta aporta a la gestión del negocio.

La investigación se desarrolla con las grandes empresas clasificadas así por DIGESTYC, dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía, ubicadas en el área metropolitana de San Salvador, considerando el periodo que comprende desde el año 2011 hasta el mes de junio del año 2016; se tiene como base técnica normativa y legal, lo estipulado en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), y la Ley de la Administración Nacional de Telecomunicaciones, las normas técnicas nos facilitan los lineamientos que se deben establecer para la adecuada implementación de la auditoría interna, y la ley mencionada establece las obligaciones específicas para el sector de la telefonía.

El presente documento está integrado por cuatro capítulos, de manera breve se menciona su contenido. El capítulo I desarrolla el planteamiento del problema, se describe la situación problemática y se plantea los objetivos que establecen los lineamientos de la investigación desarrollada, en este apartado se encuentran las hipótesis y sus variables.

El capítulo II desarrolla el marco teórico, que se subdivide en tres partes, la primera de ellas describe la situación actual del universo, en la segunda parte se describe el marco legal que regula la operación del sector, y en la tercera parte contiene el marco técnico y normativo que orienta la actividad de auditoría interna en una organización.

El capítulo III describe la metodología empleada, se menciona el enfoque y tipo de investigación, la delimitación temporal y espacial realizada, además de los sujetos y el objeto de estudio. Se explica las técnicas implementadas y el procesamiento dado a la información recabada para la presentación de resultados.

El capítulo IV contiene el plan de solución a la problemática estudiada en este documento, integrándola en dos enfoques, el primero, consiste en el protocolo que debe seguirse para constituir

la auditoría interna bajo los lineamientos administrativos, y el segundo, contiene las pautas que deben considerarse bajo el enfoque normativo y técnico, basado en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI).

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA PARA LAS GRANDES EMPRESAS DEDICADAS A VENTA DE SERVICIOS Y BIENES DE TELEFONÍA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR .

Hasta mediados de los 90's, la telefonía estaba en manos del Estado Salvadoreño, funcionando como un monopolio público, sin embargo, con el proceso de privatización que se dio para el sector de telecomunicaciones entre los años de 1996 y 1997, se pasó una transición a un mercado de competencia e inversión privada con un régimen de regulación mínima. Los cambios sufridos, dieron el control a empresas multinacionales (operadores privados), estos ya contaban con un sistema ordenado y funcional en otros países, consistía en autorizar sub comercializadores (también conocidos como comisionistas), estos siendo personas naturales o jurídicas debían sub comercializar los productos y servicios de telefonía, de los que tenían derecho de explotar los operadores, por esta función recibían una comisión, para desarrollar esta actividad, era necesario celebrar un contrato entre las partes, estableciendo las condiciones para que el sub comercializador pudiese realizar la labor de venta y el porcentaje de remuneración que debía recibir. (SIGET, siget.com.sv)

El crecimiento en este sector fue grande y sus operaciones se hicieron complejas, surgiendo la necesidad de establecer controles y procesos para garantizar el buen funcionamiento de su actividad. Tomando como base, modelos, normativas, controles internacionales o sistemas creados por ellos mismos, pero al ser las actividades de estas tan masivas y complejas, el trabajo de la

administración es extenuante, pues deben de responder a cada uno de los problemas, conflictos y dificultades para cada uno de sus clientes, y al establecer prioridades, se prestó menor atención al tema preventivo a través de la evaluación constante y continua de los controles para las actividades que integran las operaciones.

En los últimos años, el desarrollo de las tecnologías de telecomunicaciones ha permitido un mayor acceso a contar con teléfonos móviles y teléfonos residenciales, que a su vez han hecho crecer los volúmenes de ventas y de operaciones en general para los sub comercializadores de productos y servicios de telefonía, llevando de la mano a dicho crecimiento, un aumento considerable en los riesgos inherentes del negocio, es aquí donde surge la necesidad de contar con un departamento que brinde un apoyo a la administración, con la tarea de evaluar periódicamente las actividades y los procesos que integran las operaciones.

Uno de los objetivos de la auditoría interna es mejorar las actividades y agregar valor, por ello entidades con operaciones tan complejas, masivas y delicadas como las que realizan quienes se dedican a explotar los servicios y productos de telefonía, necesitan apoyo en la evaluación de sus procesos y en la gestión de los riesgos (Auditors., Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), , 2017).

El universo de estudio está integrado por 8 empresas, que no cuentan con un departamento de auditoría interna. Todos los miembros del universo manejan grandes números de transacciones que acumuladas en el día a día, ascienden a valores económicos muy altos, y las modalidades que manejan para realizar las ventas permite que se manejen grandes cantidades en efectivo que al final de cada día deben liquidarse, sin embargo no cuentan con un sistema en red que les permita minimizar los riesgos de fraude.

Contando con un departamento de auditoría interna estos riesgos pueden ser minimizados a través de un plan de evaluación que brinde un instrumento referencia para medir la efectividad de las políticas y planes direccionales. Es decir, la falta de alguien que dé seguimiento a las actividades que llevan a cabo estas entidades, afecta a la administración, dado que la gerencia no conoce a plenitud el nivel de efectividad y de vulnerabilidad de los controles con los que se cuentan.

Un plan de auditoría interna debe estar basado en una gestión de riesgos (Auditors., 2010-Planificación., 2017), para agregar valor a los distintos procesos en cada uno de los servicios que las empresas dedicadas al rubro de la telefonía puedan tener un mejor desempeño en sus operaciones, previniendo problemas, como:

- **Multas por incumplimientos a los derechos laborales:** Las distribuidoras de servicios de telefonía durante los años 2013 a 2015 han sido multadas por incumplir a sus empleados los derechos laborales, las entidades mencionadas han tenido repetidas veces en el mismo período una sanción de este tipo, se puede observar en detalle en el cuadro resumen de la página número 6.
- **Incumplimiento en presentación de Estados Financieros:** Los Estados Financieros se deben presentar de manera anual al Centro Nacional de Registros, dicho trámite es una obligación para todas las empresas con personalidad jurídica, por incumplimientos de los requerimientos legales o normativos correspondientes a los mencionados documentos, los Contadores Públicos del Centro Nacional de Registros los observan, y se cuenta con un periodo estipulado para corregir las observaciones, se puede ver el detalle en la página 7: de que la mayoría de las empresas han incumplido con esté

requisito, y aún con las observaciones a dichos documentos realizadas, aún al mes de agosto de 2017 no se han corregido. (VER TABLA N°2).

- **Multa por incumplimiento en presentación de información a la Superintendencia de Competencia:** varias de las empresas dedicadas al rubro de la telefonía fueron multadas en el año 2008 por presentar de manera incompleta a la Superintendencia de Competencia, dicha información iba a ser requerida en la investigación de supuestas prácticas anticompetitivas que investigaba (La Prensa Gráfica., 2009).
- **Instalaciones de TV por cable piratas:** en el año de 2010 estas entidades dedicadas al rubro de la telefonía, detectaron que las instalaciones piratas ascendían a 50mil conexiones piratas de TV por cable, las cuales se habían instalado de diversas maneras, la primera era que las personas se conectan al cable principal y obtienen a través de esa conexión la señal a sus hogares; la segunda consistía en que un cliente contrataba los servicios, y luego este cliente le revendía sus servicios a su vecino; y la tercera aún más organizada de al menos 15 empresas ilegales, éstas se robaban la señal directamente, y armaban paquetes con unos cuantos canales y los revenden a colonias, pueblos o zonas específicas (El Diario de Hoy., 2010).

En entrevista realizada a una de las entidades que se dedican a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía consideradas grandes empresas según la DIGESTYC (Ver anexo 2), el asesor financiero mencionó, que la administración ha iniciado gestiones para crear un comité de auditoría interna, pero que no se habían concluido las gestiones pertinentes para dicha creación del comité de auditoría interna, sin embargo por la falta de claridad en el proceso que se debe seguir y en el conocimiento de los principales beneficios, no se ha concluido con su creación, él también planteaba que se necesitaba contar con un departamento de auditoría interna, además

mencionó que en informes de auditoría externa anteriores se ha recomendado la creación de dicha unidad (Mendoza., 2016).

Tabla n°1: multas a las empresas distribuidoras de servicios de telefonía.

EMPRESA	UBICACIÓN	AÑOS.	N° DE MULTAS.	MONTO TOTAL MULTAS.
TDM SA DE CV	SAN SALVADOR	-	0	\$ -
MULTISERVICIOS DINAMICOS, S. A. DE C. V.	SOYAPANGO	2013	1	\$ 1,870.00
PREPAGO Y MAS	SAN SALVADOR	2014	2	\$ 130.00
TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S, A DE C. V	SAN SALVADOR	2015	2	\$ 1,075.00
DISERV, S. A DE C. V.	SAN SALVADOR	2013-2015	41	\$ 31,624.60
MOVIKAL, S.A DE C.V.	SAN SALVADOR	2014-2015	6	\$ 5,770.02
DISTRIBUIDORA AMPO, S.A DE C.V	ANTIGUO CUSCATLAN	2014-2015	6	\$ 15,695.00
CRECE CENTROAMERICA	SAN SALVADOR	2013-2015	8	\$ 1,625.56

Nota: (InfoÚtil El Salvador)

Tabla n°2: incumplimiento en presentación al CNR.

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2004	Inicial.	2 VECES OBSERVADO.	06/04/2006	-	Observación 1: Fecha de Balance Inicial errónea. Observación 2: Fecha de Balance Inicial no corregida correctamente.	No específica normativa.
		2004	General.	Inscripción 128 Libro 443	18/09/2006	1	-	No específica normativa.
		2005	General.	Inscripción 129 Libro 443	18/06/2006	1	-	No específica normativa.
		2006	General.	Inscripción 381 Libro 468	31/07/2007	1	-	No específica normativa.
TDM, S.A. DE C.V.	2006057227	2007	General.	Inscripción 275 Libro 499	09/04/2008	1	-	No específica normativa.
		2008	General.	1315	20/04/2009	22	-	Normas Internacionales de Información Financiera.
		2009	General.	16497	07/07/2010	28	-	Normas Internacionales de Información Financiera.
		2010	General.	29286 OBSERVADO.	13/09/2011	25	Credencial de nombramiento de Auditor Externo.	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2011	General.	45803	16/07/2012	26	-	NIIF para PYMES.

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2012	General.	62101	07/08/2013	26	-	NIIF para PYMES.
		2013	General.	72597	09/06/2014	26	-	NIIF para PYMES.
		2014	General.	88469 OBSERVADO.	17/07/2015	23	Título del Balance General Erróneo.	NIIF para PYMES.
		2015	General.	101772 OBSERVADO.	28/06/2006	23	No refleja congruencia en los saldos de la cuenta Efectivos y Equivalentes, así como en los rubros de Activo Corriente, Pasivos Corrientes, Total activos y Total Pasivos más Patrimonio.	NIIF para PYMES.
		2016	General.	117077	15/06/2017	25	-	NIIF para PYMES.
		2004	Inicial.	Inscripción 63 Libro 389	07/02/2005	-	Proceso en trámite.	-
		2004	General.	Inscripción 227 Libro 458	06/06/2007	1	-	No específica normativa.
MULTISERVICIOS DINÁMICOS, S.A. DE C.V.	2004053487	2005	General.	Inscripción 229 Libro 458 OBSERVADO.	06/06/2007	1	-	No específica normativa.
		2006	General.	Inscripción 389 Libro 468	31/07/2007	1	-	No específica normativa.
		2007	General.	Inscripción 330 Libro 537	28/07/2009	1	-	No específica normativa.
PREPAGO Y MAS, S.A. DE C.V.	2001035430	2001	Inicial.	Inscripción 484 Libro 290	12/03/2001	-	Proceso en trámite.	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2001	General.	Inscripción 477 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2002	General.	Inscripción 85 Libro 536	27/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2003	General.	Inscripción 478 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2004	General.	Inscripción 479 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2005	General.	Inscripción 480 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2006	General.	Inscripción 481 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2007	General.	Inscripción 482 Libro 535	15/05/2009	4	-	No específica normativa.
		2008	General.	19049	30/09/2010	23	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2009	General.	39545 OBSERVADO	21/03/2012	22	Presentar Nombramiento de Auditor Externo para el año 2009	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2010	General.	37914	22/02/2012	23	-	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2011	General.	No Depositados.	-	-	-	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2012	General.	74432	10/07/2014	26	-	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2013	General.	74668 OBSERVADO.	15/07/2014 29/09/2014	26	1- Documento dirigido al Departamento de Documentos Mercantiles y no al Departamento de Balances. 2- Presentar la Credencial de Nombramiento de Auditor Externo. 3- Rectificación de los Estados Financieros en punto de acta debidamente autenticado.	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2014	General.	112863	24/02/2017	29	-	NIIF para PYMES.
		2015	General.	112945	28/02/2017	30	-	NIIF para PYMES.
TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	1997027476	1999	General.	Inscripción 479 Libro 282	11/08/2000	-	Proceso en trámite.	-
		2000	General.	Inscripción 403 Libro 302	15/08/2001	-	Proceso en trámite.	-
		2001	General.	Inscripción 184 Libro 329	21/10/2002	-	Proceso en trámite.	-
		2002	General.	Inscripción 67 Libro 358	23/12/2003	-	Proceso en trámite.	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2003	General.	Inscripción 372 Libro 362	11/03/2004	-	Proceso en trámite.	-
		2004	General.	Inscripción 19 Libro 401	22/06/2005	-	Proceso en trámite.	-
		2005	General.	Inscripción 389 Libro 431	01/06/2006	1	-	No específica normativa.
		2006	General.	Inscripción 288 Libro 458	07/06/2007	1	-	No específica normativa.
		2007	General.	Inscripción 319 Libro 505	15/05/2008	1	-	No específica normativa.
		2008	General.	5091	30/07/2009	53	-	NIIF.
		2009	General.	20252 OBSERVADO.	05/11/2010 30/06/2010	47	Estados Financieros firmados por el Secreatrio en vez del Presidente de la representación judicial de la empresa.	NIIF.
		2010	General.	32761 OBSERVADO.	28/11/2011 16/10/2011	23	Nombre de la sociedad auditora incompleto.	NIIF.
		2011	General.	45873	17/07/2012	52	-	NIIF.
		2012	General.	59076	14/06/2013	51	-	NIIF.
		2013	General.	74422	10/07/2014	52	-	NIIF.
		2014	General.	89126	30/07/2015	58	-	NIIF.
		2015	General.	101212	16/06/2016	59	-	NIIF.
		2016	General.	116186	02/06/2017	62	-	NIIF.
DISERV, S.A DE C.V.	2007059943	2007	Inicial.	Inscripción 304 Libro 542 OBSERVADO.	06/07/2010	4	Sello del Auditor Externo no cumple los requerimientos establecidos en la ley.	No específica normativa.

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2007	General.	Inscripción 192 Libro 499	08/04/2008	1	-	No específica normativa.
		2008	General.	16456	16/07/2010	19	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2009	General.	40415 OBSERVADO	29/03/2012	19	Sello del Auditor Externo no cumple los requerimientos establecidos en la ley.	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2010	General.	34797	09/01/2012	17	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2011	General.	52634	12/12/2012	16	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2012	General.	67768	20/12/2013	17	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2013	General.	81927	09/01/2015	16	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2014	General.	96203	11/01/2016	17	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2015	General.	109417	14/11/2016	17	-	Normas de Información Financiera Adoptadas en El Salvador (NIFES).
		2006	Inicial.	Inscripción 486 Libro 441	31/08/2006	1	-	No específica normativa.
		2006	General.	Inscripción 115 Libro 522	22/09/2008	2	-	No específica normativa.
		2007	General.	Inscripción 377 Libro 503	30/04/2008	1	-	No específica normativa.
MOVIKAL, S.A DE C.V.	2007058251	2008	General.	9201	13/11/2009	19	-	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
		2009	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2010	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2011	General.	46068	19/07/2012	19	-	NIIF para PYMES.

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2012	General.	OBSERVADO.		-	1- Certificación del punto de acta por la Aprobación de los Estados Financieros, debidamente autenticado. 2- no tiene depositados los Estados Financieros 2009 y 2010.	-
		2013	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2014	General.	91916	28/09/2015	20	-	NIIF para PYMES.
		2015	General.	104381	09/08/2016	31	-	NIIF para PYMES.
		2010	Inicial.	23005	20/01/2011	4	-	No específica normativa.
		2010	General.	No Depositados.	-	-	-	-
DISTRIBUIDORA AMPO, S.A DE C.V.	2011070233	2011	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2012	General.	OBSERVADO.	28/01/2016	-	1- Mal escrito la razón social de la empresa. 2- No ha presentado los Estados Financieros de los años 2010 y 2011.	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2013	General.	96591	28/01/2016	19	-	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
		2014	General.	OBSERVADO.	28/01/2016	-	1- Fecha de aprobación de los Estados Financieros fue antes de la fecha de emitido el dictamen del Auditor Externo. 2- Presentar los Estados Financieros de 2010 y 2011 con respectivo dictamen de Auditor Externo.	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2015	General.	OBSERVADO.	28/07/2016	-	1- Fecha de aprobación de los Estados Financieros fue antes de la fecha de emitido el dictamen del Auditor Externo. 2- Presentar nuevamente Estado de Cambio en el Patrimonio con firma de Representante Legal como tal y no como propietario. 3- Presentar los Estados Financieros de 2010 y 2011 con respectivo dictamen de Auditor Externo.	-
		2009	Inicial.	9404	20/11/2009	4	-	No específica normativa.
CRECE CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V.	2009065714	2009	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2010	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2011	General.	43172	05/06/2012	29	-	NIIF para PYMES.
		2012	General.	No Depositados.	-	-	-	-

Empresa.	Expediente CNR.	Año.	Tipo.	Depósito/ Observado.	Fecha.	N° Páginas.	Motivo de Observación.	Normativa Aplicada.
		2013	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2014	General.	No Depositados.	-	-	-	-
		2015	General.	No Depositados.	-	-	-	-

Nota: Datos obtenidos de Archivo Digital de CNR (VER ANEXO 3).

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

Los riesgos financieros y administrativos para una institución mercantil que no cuenta con un sistema de controles eficientes, son muy altos, van desde las pérdidas económicas, multas, sanciones legales y organización deficiente. Mantener fluidez y confianza en los procesos, es uno de los temas de mayor importancia para la consecución de los objetivos de cada una.

Habiendo analizado la situación de las entidades tomadas en la investigación desarrollada, el planteamiento del problema analizado es el siguiente:

¿En qué medida la creación del departamento de auditoría interna beneficia a la administración en la minimización de los riesgos en las operaciones de las empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía?

1.3. JUSTIFICACIÓN.

Las empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía en El Salvador son relativamente jóvenes, dado que si bien tomaron protagonismo en 1996 con la privatización del operador público, según decreto legislativo 900/96, fue hasta el año 2003 con la puesta en marcha de fuertes inversiones, entre las que destacó la incursión del señor Slim, que propició un campo económico creciente. Este proceso tuvo su impacto también en la sub comercialización, ya que al existir tarifas competitivas y productos al alcance adquisitivo de los Salvadoreños, el mercado consumidor crece, por este motivo, el tema en estudio ha sido poco investigado, dejando muchas cosas por mejorar en el manejo de su información financiera y administrativa, al punto que muchas de estas no cuentan con un departamento que se encargue de

dar seguimiento al cumplimiento de planes y objetivos estratégicos, papel que realiza la auditoría interna.

1.3.1. Novedoso.

Hasta la fecha no se cuenta con trabajos de investigación enfocados a la creación de un departamento de auditoría interna para los sub comercializadores de productos y servicios de telefonía que incorpore los lineamientos administrativos y normativos.

1.3.2. Factible.

Se contó con los recursos normativos para elaborar una herramienta que guíe la creación del departamento de auditoría interna en las empresas dedicadas a brindar servicios telefónicos en el área metropolitana de San Salvador, como el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI). Además del acceso libre a diversas bibliotecas nacionales para reforzar mediante libros, revistas, y tesis relacionadas al tema desarrollado, a su vez instituciones nacionales, primordialmente la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), y la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC).

Gran parte de miembros del universo se encuentran en puntos de fácil acceso, teniendo la mayoría de sus establecimientos y oficinas en zonas comerciales y a su vez porque los miembros del universo dieron su aprobación para realizar dicho estudio en sus instalaciones.

Cabe mencionar también, que para el desarrollo y elaboración de la propuesta, una de las entidades de este sector brindó información de mucha utilidad para la construcción de la propuesta final, y para mantener su anonimato, se le nombrará para el resto del trabajo “DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V.”

El propósito es brindar herramientas y procedimientos que guíen la creación de la auditoría interna en las empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios telefónicos en el Área Metropolitana de San Salvador, explicando los pasos administrativos y técnicos normativos.

1.3.3. Utilidad social.

Se consideró de utilidad social porque ayudará a la administración de las empresas, a conocer la importancia de una auditoría interna y los riesgos que se pueden dar sin la intervención de la misma en sus actividades y procesos, el beneficio inmediato será para la administración general, al comprobar que sus controles se han mejorado, además de contar con evaluaciones oportunas por parte del nuevo departamento.

Otros beneficiarios de esta serán los profesionales en Contaduría Pública que mediante el resultado de esta investigación contarán con lineamientos que podrán aplicar en la creación y ejecución de auditoría interna. Al igual que los estudiantes universitarios interesados en lo relacionado a esta rama de la auditoría.

1.4. OBJETIVOS.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Elaborar un instructivo que indique los pasos a seguir para la creación de un departamento de auditoría interna en las grandes empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía en el Área Metropolitana de San Salvador.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar las principales deficiencias y fallas en la estructura organizacional de las grandes empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía.
- Conocer la forma de operación y gestión de todas las actividades de las grandes empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía.
- Crear una guía que contenga, los procesos para constituir la auditoría interna, basada en El Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), para las grandes empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía.
- Realizar un diagrama de la estructura del departamento de auditoría interna para las sub comercialización de productos y servicios de telefonía.

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

1.5.1. Hipótesis de trabajo.

La creación del departamento de auditoría interna en las empresas dedicadas a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía en el Área Metropolitana de San Salvador, contribuirá en la creación de valor en los procesos de sus diversas actividades

1.5.2. Determinación de variables.

Variable independiente: La creación del departamento de auditoría interna.

Variable dependiente: Los procesos para la creación del departamento de auditoría interna.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

El tiempo limitado por parte de las unidades de análisis, se convirtió en una limitante, dado que se depende mucho del tiempo disponible de estas partes para realizar las entrevistas y recopilación de información necesaria para la investigación, que en ocasiones por las actividades que desarrollaban en el proceso diario, no disponían de mucho tiempo para atender nuestras visitas e inquietudes, sin embargo, esta limitación no ocasionó que no se pudiera llevar a cabo.

Los procesos burocráticos para acceder a las unidades que permitieran recopilar información en la etapa preliminar de la investigación ocasionó un considerable retraso en la sustentación del trabajo a desarrollar, dado que las entidades solicitaban que para acceder a esas unidades, se cumpliera con un amplio protocolo, requiriendo un tiempo de tres semanas para dar una respuesta de si permitirían realizarla teniendo en cuenta su apoyo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.

2.1. ESTADO ACTUAL DEL SECTOR DEDICADO A LA VENTA DE SERVICIOS Y BIENES DE TELEFONÍA EN EL SALVADOR.

En el salvador, existen cuatro operadores que tienen el derecho de explotar el espectro telefónico, todos ellos son empresas transnacionales con una misma mecánica de operación, se en cada país se establecen con una marca reconocida a nivel internacional, previa autorización por SIGET, y celebran contratos con sub comercializadores, estos últimos son personas naturales y/o jurídicas que realizan las actividades de venta de bienes y servicios de telefonía en nombre del primero, y por cada transacción exitosa reciben una comisión previamente establecida en el contrato de sub comercialización firmado por ambas partes. (LISTASAL, 2017)

En un país como el nuestro, con una alta tasa poblacional y una cultura de consumo, sumado a las estrategias de tarifas bajas y productos con precios accesible, han permitido que el sector experimente un crecimiento muy alto, llegando a obtener en 2014 ganancias por mil millones de dólares entre las cuatro principales marcas operadoras, esto ha significado en aporte del 4.1% del PIB. Según reporte de la empresa Pyramid Research, al finalizar 2013 El Salvador tenía 8.7 millones de usuarios activos, lo que representa un porcentaje de penetración del 137%, muy superior al porcentaje de Latinoamérica, que es del 117%, convirtiéndose en el país con el índice más alto de Centroamérica, y de acuerdo a las proyecciones, para 2019 se espera alcanzar 690,000 nuevos usuarios. (Umanzor, 2015).

Conocido el constante crecimiento y estabilidad del sector en el país, es importante que las empresas sub comercializadoras, quienes tienen la finalidad de vender los productos y servicios de telefonía, estén preparados para no verse superados por el número de operaciones tan

voluminoso, aunque el valor económico de cada transacción es en su mayoría pequeño, al sumarse todas las operaciones en el día, hacen una cantidad considerable, exigiendo un sistema confiable para el registro de las operaciones, el principal problema lo encuentran en que a pesar de haber alcanzado solidez y de manejar personal que se cuenta en cifras de tres, estas empresas no cuentan con un sistema de evaluación a los procesos y a los controles, que permitan conocer el grado de confiabilidad y la necesidad de mejora.

El 84.4% de la población cuenta con teléfono celular, de ellos, el 66.8% utiliza la modalidad pre pago, lo que significa, que todas estas personas son consumidores seguros de los productos de telefonía, y por la modalidad en que se realiza la tarea de venta en este mercado, es importante que las empresas encargadas de sub comercializar, establezcan un mecanismo de supervisión adecuado y, además es importante contar con un departamento que permita conocer el grado de acierto y la necesidad de realizar correcciones a las decisiones que toma la dirección al inicio de cada ejercicio financiero. (ROMERO, 2016)

La necesidad de contar con un departamento de auditoría interna es real, y así lo respalda la opinión de los administradores y de los auditores externos, además de los comentarios de los contadores y administradores de recursos humanos, quienes consideran necesaria la figura de un equipo que evalúe el desempeño y funcionamiento de la empresa. En su mayoría, el problema es más evidente en las ventas, donde el deficiente control, implica un efecto dominó en todas las operaciones que complementan el proceso de las mismas.

2.2. PRINCIPALES DEFINICIONES.

Tabla n°3: definiciones.

TÉRMINO	DEFINICIÓN	REFERENCIAS
Telefonía	Forma de telecomunicación destinada principalmente al intercambio de información por medio de la palabra.	(Barroso & García., 2006-2016)
Control.	Los medios para gestionar el riesgo, incluyendo políticas, procedimientos, directrices, prácticas o estructuras organizativas, que pueden tener una naturaleza administrativa, técnica, de gestión, o legal. También usada como sinónimo de salvaguarda o contramedida.	(Isaca, 2012, pág. 91)
Creación de valor.	El objetivo principal del gobierno de una empresa, conseguido cuando los tres objetivos subyacentes (consecución de beneficios, optimización de riesgo y optimización de recursos) están en equilibrio.	(Isaca, 2012, pág. 91)
Objetivo	Declaración de un resultado.	(Isaca, 2012)
Regalía.	Son ciertos beneficios de orden material que recibe el trabajador de parte de su empleador o patrón, y que son apreciables en dinero para efectos previsionales y tributarios.	(Sanchez, 2010, pág. 92)
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.	
Riesgo.	La combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.	(Isaca, 2012, pág. 93)
Sistema de Control Interno.	Las políticas, estándares, planes y procedimientos y las estructuras organizativas diseñadas para proveer una garantía razonable de que los objetivos de la empresa van a conseguirse y de que los eventos no deseados serán evitados o detectados y subsanados.	(Isaca, 2012, pág. 93)
Gestión.	Incluye el uso juicioso de medios (recursos, personas procesos, prácticas, etc.) para conseguir un fin identificado. Es un medio o instrumento mediante el cual el grupo que gobierna consigue un resultado u objetivo. La gestión es responsable de la ejecución dentro de la dirección establecida por el grupo que gobierna. La gestión se refiere a las actividades operacionales de planificación, construcción, organización y control que alinean con la dirección que establece el grupo que gobierna y la información sobre dichas actividades.	(Isaca, 2012, pág. 91)
Gestión de Riesgos.	Uno de los objetivos de gobierno. Requiere reconocer un riesgo; evaluar su impacto y probabilidad; y desarrollar estrategias, como, por ejemplo, evitar el riesgo, reduciendo el efecto negativo de riesgo y/o transfiriendo el riesgo, para gestionarlo en el contexto del apetito de riesgo de una empresa.	(Isaca, 2012, pág. 91)

2.3. GENERALIDADES DE LAS SUB COMERCIALIZADORAS TELEFÓNICAS.

2.3.1. ANTECEDENTES DE LOS SUB COMERCIALIZADORES.

Las sub comercializadoras han tenido un crecimiento considerable en su mercado, y las cuales se puede observar al conocer sus orígenes:

– **TDM, S.A. DE C.V.**

Telefonía Digital Móvil, Sociedad Anónima de Capital Variable (TDM, S.A. DE C.V.), fue constituida bajo las leyes de la República de El Salvador, el día doce de enero de dos mil cuatro, ante los oficios del Notario José Álvaro Alegría rodríguez, inscrita en el Registro de Comercio al número cuarenta y uno del Libro de Registro de Sociedades Numero un mil ochocientos ochenta y tres, folios del treientos setenta al treientos noventa y tres el día dieciséis de enero de dos mil cuatro.

El Capital Social de constitución de la sociedad es de Doce mil dólares de los Estados Unidos de América, cuyos accionistas son de nacionalidad guatemalteca y propietarios del cien por ciento del capital.

La actividad principal de la empresa es la Venta de productos de Telefonía bajo el sistema Pre-pago y Post-pago.

El plazo de operaciones de la Sociedad es indefinido, y el ejercicio económico se medirá del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

El domicilio de la empresa es El Salvador, departamento de San Salvador, y cuenta con sucursales, que funcionan en San Salvador, Ahuachapán, y Sonsonate. Su casa Matriz está en San Salvador. (Registros, Nota 1. Entidad que Reporta., 2017, pág. 14)

– **MULTISERVICIOS DINÁMICOS, S.A. DE C.V.**

La sociedad se creó en el año 2004, es una empresa dedicada a la distribución de servicios y productos de telefonía en el área Metropolitana de San Salvador, con número de expediente 2004053487 en el Centro Nacional de Registros.

– **PREPAGO Y MAS, S.A. DE C.V.**

La sociedad PREPAGO Y MAS, S.A. de C.V. fue constituida el 17 de enero de 2001, según escritura pública, inscrita en el Registro de comercio el 25 de enero de 2001, con N° 00031, Folios 245 y siguientes, Libro N° 1588 de Registro de Sociedades, con un capital social mínimo de US\$ 11, 428.57 (colones 100,000.00), representado y dividido en 1,000 acciones comunes y nominales de un valor de US\$11.42857 (colones 100) cada una.

El 27 de diciembre de 2009 la sociedad modificó su pacto social en relación a la modificación y aumento de capital social mínimo, la cual fue presentada el 22 de marzo de 2010 el Centro Nacional de Registros de Registro de Comercio para el proceso de inscripción. El capital social mínimo actual es de US\$ 100,000.00 (colones 875,000.00), representado y dividido en 1,000 acciones comunes y nominativas de un valor de US\$100.00 (colones 875) cada una.

El 21 de mayo se acordó aumentar el capital social variable por US\$40,000.00 mediante la capitalización de utilidades acumuladas al 31 de diciembre de 2010, por lo que el capital social al 31 de diciembre de 2011 es de US\$200,000.00.

PREPAGO Y MAS, S.A. de C.V., tiene como actividad principal el comercio, la industria y la prestación de servicios, tales como la representación de firmas nacionales e internacionales, la intermediación comercial en todas las ramas, la compraventa de bienes muebles e inmuebles, arrendamiento de los mismos, la compra, venta de accesorios de toda

clase, y la explotación de bienes y mercaderías; y cualquier clase de actividades mercantiles, agrícolas, industriales y financieras (no bancarias) o de servicios.

La actividad principal de la sociedad consiste en la compra y venta de teléfonos celulares, accesorios de telefonía celular y tarjetas prepago. (Registros, Nota 1 , 2015)

– **TELEFONICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**

Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. (en adelante la “compañía”) se constituyó en la República de El Salvador el 21 de febrero de 1997, bajo la denominación de Internacional de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (INTEL), para operar por plazo indefinido. Mediante escritura pública del 18 de septiembre de 1998, la denominación se modificó a Telefónica de El Salvador, S.A. de C.V. y el 19 de abril de 1999, se modificó nuevamente a la denominación vigente, Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V.

La Compañía surgió de la privatización de ANTEL (Administración Nacional de Telecomunicaciones), cuyos mecanismos se establecieron en el Decreto Legislativo N°53 del 23 de julio de 1997. En cumplimiento con dicho decreto, ANTEL aportó como capital social de la Compañía el derecho de uso de las frecuencias y los activos necesarios para operar la telefonía inalámbrica, con base en la tecnología celular de la Banda B.

La compañía tiene su domicilio social en la 63 Avenida Sur y Alameda Roosevelt Centro Financiero Gigante, Torre B Nivel 2, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador u es subsidiaria del 99.11% de Telefónica Centroamérica Inversiones S. L. (sociedad de nacionalidad española), el 0.69% corresponde a accionistas minoritarios y el 0.20% corresponde a Telefónica Multiservicios S.A. de C.V.

La finalidad de la Compañía es la distribución , comercialización, agenciamiento, representación, importación, exportación y, en general el mercadeo de productos y

servicios relacionados o utilizados en el sector de telecomunicaciones tales como visuales, auditivas o datos; la construcción y operación de redes y sistemas y la prestación de servicios de telecomunicaciones básicos y de valor agregado; operar y comercializar sistemas y servicios de telecomunicaciones de otras empresas de telecomunicaciones que cuenten con las respectivas licencias y autorizaciones; ejecutar actividades de representación de mercado y apoyo técnico, operativo y comercial mediante celebración de contratos de representación.

La compañía tiene concesiones para operar la telefonía celular y fija por un período de 20 años, que vence en 2018 y convenios de interconexión para prestar los citados servicios de telefonía fija y celular, así como servicios de llamadas a larga distancia a través del código multiportador (carrier) 144, con otros operadores locales e internacionales, siendo los más importantes: CTE S.A. de C.V., Telemóvil, S.A. de C.V. y Digicel, S.A. de C.V.

La compañía está sometida a marcos regulatorios específicos, estando regulado el régimen de cargos de interconexión y tarifas al público. (Registros, Nota 1 de Notas a los estados financieros., 2017, pág. 13)

– **DISERV, S.A. DE C.V.**

La compañía DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS, S.A. DE C.V., fue organizada bajo las leyes de la República de El Salvador el 24 de marzo de 2007 y su finalidad principal consiste, en la comercialización al por menor de teléfonos celulares y tarjetas pr pagadas de la marca Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. Compañía con la cual se tiene un contrato exclusivo de distribución, por medio de sus diferentes sucursales, ubicadas en distintos puntos estratégicos del territorio nacional. (Registros, Notas a los Estados Financieros, 1) Organización y Finalidad., 2016)

– **MOVIKAL, S.A. DE C.V.**

La sociedad MOVIKAL, S.A. DE C.V., fue constituida el 27 de Julio de 2006, de conformidad con las Leyes de la República de El Salvador; Inscrita al Registro de Sociedades de Registro de Comercio al número 27 del Libro 2155, folios 231-244 de la fecha 08 de agosto de 2006. Su finalidad principal consiste en la presentación de servicios de telefonía celular y la venta de equipo y accesorios de telecomunicaciones y otros de la misma naturaleza, su actividad la desarrolla en su establecimiento comercial ubicado en Calle el Progreso, colonia Ávila #3050, San Salvador.

En fecha 05 de noviembre de 2012, se inscribió en el registro de Sociedades del Registro de Comercio al número 10, del libro 3015, folios 61 al 82, la modificación del capital social mínimo, en el cual consta el cambio del valor nominal de cada acción el cual actualmente es de \$10.00, esto para dar cumplimiento a la reforma mercantil pronunciada durante el año 2008.

El capital social actual asciende a Doce Mil Dólares (\$12,000.00) compuesto por 1,200 acciones comunes, con un valor nominal de diez dólares cada una (\$10.00). (Registros, Presentación de Balances del año 2015, 2016).

– **DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V.**

DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V. es una sociedad anónima sujeta al régimen de capital variable, constituida de conformidad con las Leyes de la República de El Salvador, según Escritura Pública otorgada en la Ciudad de San Salvador a las catorce horas con cincuenta minutos del día veintisiete de julio de dos mil diez, ante los oficios del Notario y Abogado Francisco José Ferman, inscrita en el Registro de Comercio, al número cincuenta y nueve del libro dos mil seiscientos ochenta y tres, del registro de

sociedades; con fecha veinte de enero del año dos mil once con Número de Identificación Tributario cero seis uno cuatro guion dos siete uno cero guion uno cero siete guion seis, con actividad económica de venta de muebles electrodomésticos y otros enseres de electrónicos y comunicación.

– **CRECE CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V.**

La sociedad CRECE CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V., se constituyó el treinta de julio de dos mil nueve, ante los oficios de la notaria Magdalena del Rosario Ramos Jacinto de Sosa, e inscrita en el Registro de Comercio el veintisiete de agosto de dos mil nueve, bajo el número setenta y dos, folios treientos cuarenta y dos al treientos sesenta y uno, del libro dos mil cuatrocientos sesenta y dos al treientos sesenta y uno, del libro dos mil cuatrocientos sesenta y dos del registro de sociedades, siendo sus principales accionistas el Sr. Jorge Andrés Armando Pavia Rodríguez, y Juan Antonio Pazos Matheu, el giro principal de la empresa es la compra, venta y distribución de productos relacionados con las telecomunicaciones.

La empresa cuenta con una oficina central la cual está ubicada en la dirección, 29 Calle Poniente y 11 Avenida Norte, Anexo Edificio Telecom, Barrio San Miguelito, San Salvador. (Registros, Presentación de estados financieros año 2011, 2012)

2.3.2. VENTAS.

Por cada venta que realiza el distribuidor autorizado, la operadora otorga su respectivo pago a través de dos formas, la primera es una comisión por venta realizada y la segunda es por medio de bonificación por facturación (VER ANEXO 1);

- **Comisión por venta.**

Es el valor que el operador paga al sub comercializador por los productos y servicio vendidos y activados, y es calculada en base al precio sin IVA de los productos instalados (línea fija, servicio de televisión por suscripción y servicio de acceso a internet fijo), y/o activados en el caso de los servicios móviles (línea móvil, internet móvil).

En el caso de ventas nuevas, con terminales aportados por el cliente (es decir propiedad del cliente), la comisión será pagada al sub comercializador al contar con tres facturas pagadas por el cliente.

- **Bonificación por facturación.**

Este es el valor que el operador paga al sub comercializador mensualmente por el cumplimiento de las metas de venta que le sean fijadas, estas son calculadas en base al total de cada producto vendido, para este caso el operador establece un monto para cada producto comercializado.

También existe otra forma de pago por bonificación, esta consiste en un porcentaje por fidelización de los productos, este valor es fijado en 0.5% y puede ser modificado a discreción del operador, para establecer una modificación solo debe realizar notificación simple al distribuidor. (ver anexo 1: anexo de contrato distribuidora con telefónica).

El distribuidor recibe del operador una determinada cantidad de aparatos telefónicos en consignación, y tiene un límite de tiempo para venderlos, de no ser así, debe devolverlos y recibe una penalidad económica, sin embargo también puede comprar aparatos a otros proveedores y

venderlos, estos son los que comúnmente se conocen como “teléfonos liberados”, la única condición es que debe venderlos con el sim (chip celular) del operador por el que ha autorizado como distribuidor.

2.3.3. Modalidades para realizar operaciones.

Los distribuidores tienen cuatro formas básicas para operar en el proceso de venta de bienes y servicios de telefonía:

A) Ventas móviles.

Esta modalidad consiste en vender servicios básicos de telefonía prepago, en puntos móviles, en El Salvador se ha vuelto muy popular y muy prácticos a través de vehículos paneles, estos se estacionan en lugares concurridos y desde allí realizan la venta de tarjetas SIM, aparatos telefónicos prepago de gama baja y media, y recargas celulares prepago. Existe una restricción muy importante, estas unidades no deben salirse del territorio en el que están autorizados por el operador, por ejemplo: si un distribuidor está autorizado en San Salvador, este no puede llevar su unidad móvil a vender en La Libertad, de incumplir esta prohibición, será sancionado por el operador (CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., 2010)

B) Ventas estacionarias.

Con esta modalidad, el distribuidor establece un punto fijo, donde puede realizar venta de servicios básicos, principalmente desde estos puntos se realiza venta de productos prepago, teléfonos móviles y fijos prepago, tarjetas SIM, modem para internet móvil, recargas electrónicas para servicios prepagos, al igual que la modalidad de ventas móviles, debe limitarse al área autorizada por el operador (García., 2016), (CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., 2010).

C) Ventas a domicilio.

Bajo esta modalidad, los vendedores establecen rutas de ventas, en esta modalidad no existe restricción demográfica, es decir los vendedores pueden visitar todo el país. Aquí se abarca todos los servicios que ofrece el distribuidor, los vendedores se abocan a personas naturales, y personas jurídicas con la calificación de servicios corporativos, donde se dan servicios preferenciales, para estos últimos servicios, el operador designa un área de atención preferencial (área de servicios corporativos), con el objetivo de darles un mejor servicios, estos clientes representan un mayor ingreso (García., 2016).

D) Agencias tercerizadas.

Esta modalidad tiene la particularidad, en la que el operador y el distribuidor tienen presencia, el operador está a cargo de la mayor parte de responsabilidades y personal de la agencia, tiene a cargo todo el personal administrativo y de atención al cliente, mientras que el segundo tiene presencia únicamente en ventas con vendedores y un supervisor de ventas en la agencia tercerizada, mientras que el operador tiene a cargo todo el personal administrativo, personal de recolección de pagos y personal de atención al cliente, así como un supervisor de tienda (CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., 2010).

E) Agencias franquiciadas.

Bajo esta modalidad, el distribuidor se somete a evaluación del operador, si aprueba el proceso, obtiene el control total de una agencia; en estas agencias el distribuidor tiene a cargo toda la responsabilidad de la tienda, están bajo su control todas las áreas, atención al cliente, ventas, recolección de pagos. (CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., 2010).

2.4.NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE.

El marco normativo y técnico aplicable en este caso es, el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), que se integran por tres tipos; normas de atributos, normas de desempeño y las normas de implantación.

Normas relacionadas a la actividad de auditoría interna

1000 – Propósito, Autoridad y Responsabilidad

El auditor interno deben presentar el propósito autoridad y responsabilidad de la actividad de la auditoria interna deben estar definidos en el estatuto el cual establece además la posición de la actividad dentro de la organización.

1000.A1 – Propósito, Autoridad y Responsabilidad para servicios de aseguramiento	Los servicios de aseguramiento deben estar definidos en el estatuto de auditoria, si los servicios se proporcionan a terceros ajenos a la organización, también debe definirse en el estatuto.
---	--

1000.C1 – Propósito, Autoridad y Responsabilidad para servicios de Consultoría	Los servicios de consultoría deben definirse en el estatuto de auditoria.
---	---

1010 – Reconocimiento de los Elementos Obligatorios en el Estatuto de Auditoria Interna	El estatuto de auditoria interna estará elaborado tomando en base lo establecido en el marco técnico, código de ética, normas y
--	---

	definición de auditoría interna y la misión de auditoría.
1100 – Independencia y Objetividad	
El auditor interno debe ser independiente y tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y consejo, y jamás perder la objetividad en el desempeño de sus funciones.	
1110 – Independencia dentro de la Organización	La actividad de auditoría interna debe responder a un nivel jerárquico tal dentro de las asociaciones cooperativas que permita a la actividad cumplir con sus responsabilidades.
1110.A1 – Libre de Injerencias	El alcance de la auditoría interna, el desempeño del trabajo y la comunicación de los resultados deben estar libres de injerencias, si existiesen tales injerencias deben comunicarse a la alta dirección.
1111 – Interacción directa con el Consejo	Los auditores deben comunicarse directamente con el Consejo de administración de las cooperativas.
1112 – El papel del auditor interno además de la auditoría interna	Cuando del auditor interno se le asignen otras funciones, se deben aplicar salvaguardas para limitar impedimentos a la independencia y objetividad.

1120 – Objetividad individual	El auditor interno debe mantener actitud imparcial y neutral para evitar cualquier conflicto de intereses.
1130 – Impedimentos a la independencia o a la objetividad	Si existe perdida de objetividad e independencia deben comunicarse a las partes correspondientes.
1130.A1 – Abstenerse de evaluar operaciones por las cuales hayan sido previamente responsables	Se presume que hay impedimento de objetividad cuando el auditoria da servicios de aseguramiento para una actividad en el cual el haya sido responsable previamente.
1130.A2 – Trabajos de Aseguramiento	Dichas funciones deben ser supervisadas por alguien ajeno a la actividad de auditoria interna.
1130.A3 – Aporte de aseguramiento por parte del auditor interno donde haya proporcionado servicios de consultoría previamente	Este aporte de aseguramiento se dará siempre y cuando la naturaleza del servicio no cause impedimentos a la objetividad.
1130.C1 – El auditor interno, puede proporcionar servicios de consultoría	El AI puede aportar consultoría en operaciones en las que haya sido previamente responsable.
1130.C2 – Perdida de independencia y objetividad en la consultoría	Si hubiese impedimentos de independencia y objetividad para proporcionar la consultoría, deberá declararse antes de tomar el trabajo.

1200 – Aptitud y Cuidado Profesional

El auditor debe cumplir su trabajo con actitud y cuidado profesional adecuados.

1210 – Aptitud.

El auditor debe reunir las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

1210.A1 – El auditor interno, asesoramiento y asistencia competentes

El AI, debe tener asesoramiento y asistencia competente en caso de que el equipo de auditoria se vea limitado, con el fin de llevar a cabo el trabajo en su totalidad.

12010.A2 – El auditor interno debe tener conocimientos suficientes para evaluar el riesgo del fraude y forma de gestionarlo

Aptitudes necesarias para detectar, evaluar y gestionar el fraude.

1210.A3 – Conocimientos suficientes de Riesgo y Controles de Tecnología de Información y de Técnicas de Auditoria

El auditor interno debe tener conocimiento de los riesgos de TI y el control de nivel de extensión de la organización y los riesgos de TI y el control de nivel de control de procesos.

1210.C1 – El DEA no debe aceptar un servicio de consultoría en el caso de que se tengan deficiencias de aptitudes

Es necesario un asesoramiento y asistencia competente para aceptar el trabajo de consultoría.

1220 – Cuidado profesional

Los AI, deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud competente.

Normas relacionadas a la definición de un plan estratégico.

1220.A1 – Debido cuidado profesional	El auditor externo debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar el alcance para el logro de los objetivos, la complejidad, materialidad de asuntos a los que se les aplica procedimientos de aseguramiento; así como la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control; además la probabilidad de errores y el coste de aseguramiento en relación a los beneficios.
1220.A3 – Alerta a los riesgos materiales	El auditor interno debe estar siempre alerta para detectar los riesgos materiales que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, los recursos y las operaciones de la entidad.
2010.A1 – Evaluación de riesgos documentada	El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basada en una valuación de riesgos documentada, realizada al menos anualmente.
2010.A2 – Identificar y considerar las expectativas del consejo y la alta gerencia	El director de auditoría debe identificar y considerar las expectativas de la dirección, el consejo y otras partes interesadas de cara a emitir opiniones de auditoría interna entre otros tipos de conclusiones.

2010.C1 – Aceptación de los trabajos de consultoría	El director de auditoría interna debe considerar la aceptación de trabajos de consultoría que le sean propuesta, los trabajos aceptados deber ser incluidos en el plan de la actividad de auditoria a realizar.
2020 – Comunicación y aprobación	El director de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta gerencia y al consejo para la adecuada revisión y aprobación.
2030 – Administración de Recursos	El director de auditoria debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.
2040 – Políticas y procedimientos	El director de auditoria interna debe establecer políticas y procedimientos, las cuales deberán ser apropiadas al tamaño y estructura de la actividad de auditoria interna y según la complejidad de su trabajo.
2050 – Coordinación con otros proveedores de servicios de aseguramiento	El director de auditoria debe compartir información y coordinar las actividades y

confiar en el trabajo de los proveedores de servicios de aseguramiento y consultoría.

2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

Cuando el director de auditoría concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgos que pueda ser inaceptable para la organización deberá tratar este asunto con la alta dirección. Si en un dado caso el director de auditoría verifica que el asunto no ha sido resultado, este debe comunicar inmediatamente al consejo. Puesto que el director de auditoría no tiene responsabilidad de solucionar los riesgos.

Normas relacionadas al trabajo de campo.

2200 – Planificación del Trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo que incluya el alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

2210 – Objetivos del Trabajo

El auditor interno debe establecer objetivos para cada trabajo de las actividades de auditoría interna; considerando la probabilidad de los errores, fraudes, incumplimientos y otras exposiciones significativas.

2210.A1 – Evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión

Los auditores internos deberán realizar una evaluación de los riesgos más relevantes para la actividad bajo revisión.

2230 – Asignación de recursos	Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en la evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo.
2240 – Programa de Trabajo	Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo, para poder analizar y evaluar durante la tarea.
2320 – Análisis y Evaluación	Los auditores deberán basar sus conclusiones y resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuadas.
2330 – Documentación de la información	Los directores de auditoría interna deben documentar información suficiente, fiable relevante y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones.
2330.A1 – Acceso a los registros del Trabajo	El director de auditoría interna debe controlar el acceso a los registros del trabajo.
2330.A2 – Retención de los registros	El director de auditoría interna debe establecer los requisitos para los registros del trabajo, sea cual sea el medio en el que se almacenen los registros.

Normas relacionadas a los informes emitidos por el auditor interno

2400 – Comunicación de Resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.

2410 – Criterios para la comunicación

Los auditores internos deben incluir en la comunicación: los objetivos, alcance y resultados del trabajo.

2410.A1 – Comunicación final de los resultados

Debe incluir las conclusiones aplicables así como también las recomendaciones aplicables y/o los planes de acción. También se debe proporcionar una opinión del auditor interno cuando resulte apropiado para ello.

2410.A3 – Envío de resultado a partes ajenas

Cuando se realicen estos envíos, la comunicación debe incluir las limitaciones a la distribución y uso de los resultados.

2410.C1 – Comunicación sobre el progreso y los resultados de los trabajos de consultorías

Estos variaran en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo y las necesidades del cliente.

2420 – Calidad de la comunicación

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

2430 – Uso de “Realizado conforme al Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna”	Es apropiado utilizar dicha manifestación en los trabajos, solamente si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación.
2440 – Difusión de los resultados	Es responsabilidad del Director de Auditoría Interna difundir los resultados a las partes apropiadas.
2440.A1 – Comunicación de resultados a partes que puedan tomar decisiones	El Director de Auditoría Interna es responsable de comunicar los resultados finales a las partes que puedan asegurar una debida consideración de los mismos para la toma de decisiones.
2440.A2 – Envío de resultados a partes ajenas	A menos que exista una obligación legal o regulaciones contrarias, antes de enviar los resultados a partes ajenas a la organización, el director de auditoría interna debe evaluar el riesgo potencial para la organización, además consultar con alta dirección sobre las acciones y controlar la difusión de dichos resultados.
2440.C1 – Comunicación de resultados finales de trabajos de Consultoría	El Director de Auditoría Interna es responsable de comunicar los resultados finales de los trabajos de consultoría a los clientes.
2450 – Opiniones Globales	Se debe considerar las estrategias, objetivos y riesgos de la organización; así como también

las expectativas de la alta dirección, el consejo y otras partes interesadas.

2500 – Seguimiento del progreso

El Director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

Normas relacionadas al Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad.

1300 – Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad

El Director de Auditoría Interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de la auditoría interna.

1310 – Requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad Este debe incluir tanto las evaluaciones internas como externas.

1311 – Evaluaciones Internas Deben incluir el seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna y las autoevaluaciones periódicas o evaluaciones por otras personas dentro de la organización con conocimientos en la materia.

1312 – Evaluaciones Externas Se deben realizar al menos una vez cada cinco años por un evaluador o equipo evaluador cualificado e independiente a la organización.

1320 – Informe sobre el Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad El Director de Auditoría Interna debe comunicar los resultados a la alta dirección y

	al consejo; debe incluir el alcance y la frecuencia de las evaluaciones internas y externas, la cualificación e independencia de los evaluadores o evaluador, las conclusiones de la evaluación y los planes de acciones correctivas.
1321 – Utilización de “Cumple el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna”	Es apropiado utilizar dicha manifestación en los trabajos, solamente si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha afirmación.
1322 – Declaración de incumplimiento	Cuando el cumplimiento del Código de Ética o las Normas afecta el alcance u operación general de la actividad de Auditoría Interna, es responsabilidad del Director de Auditoría Interna declarar el incumplimiento.

2.5. MARCO LEGAL.

Las empresas dedicadas a la venta de bienes y servicios de telefonía están obligadas:

2.5.1. Ley de Contribución Especial Para la Seguridad Ciudadana y Convivencia.

Según el artículo 5 de la Ley de Contribución Especial Para la Seguridad Ciudadana y Convivencia, a recolectar, administrar y finalmente hacer llegar al estado la recolección del 5% del valor de venta de bienes y servicios en concepto de contribución especial. El

artículo 5 de la mencionada ley designa a las empresas de telefonía en El Salvador como agentes de retención. Las empresas telefónicas deben garantizar una adecuada administración en el cobro de esta contribución especial, para ello deben designar los controles necesarios, buscando además de cumplir con lo establecido por el Estado salvadoreño, también evitar incurrir en incumplimientos que les hagan acreedoras de multas o sanciones. (Ley de Contribución Especial para la Seguridad y Convivencia., 2016).

2.5.2. Dictamen 14 favorable de la comisión de seguridad.

Según decreto emitido por la Asamblea Legislativa en aprobación al dictamen 14 favorable de la comisión de seguridad, cuyo contenido consta de medidas especiales para la seguridad de los habitantes de El Salvador, en su artículo 6 determina el corte de tráfico de telecomunicaciones desde y hacia centros penitenciarios, granjas penitenciarias, centros intermedios y centros temporales de reclusión; el incumplimiento de estas instrucciones faculta al Estado a tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del decreto, entre otras medidas menciona el corte de energía eléctrica. Además establece que a partir de abril de 2016 queda prohibida la instalación de antenas u otras infraestructuras de telecomunicaciones en un radio de 500 de los centros penitenciarios. Las empresas telefónicas deben garantizar el cumplimiento de estas medidas ya que su incumplimiento traería fuertes sanciones de parte del Estado salvadoreño. (Legislativa, 2016).

2.5.3. Ley de la administración nacional de telecomunicaciones.

La ley de la administración nacional de telecomunicaciones, conocida más por “Ley de telecomunicaciones”, rige las actividades y operaciones que realizan las empresas de telefonía radicadas en El Salvador.

Desde el proceso para obtener la concesión de explotación del espacio radioeléctrico, los requisitos para mantener los derechos y las sanciones por el incumplimiento de la ley de telecomunicaciones.

Uno de los principales fines de esta ley, es fomentar el acceso a las telecomunicaciones a todos los sectores de la población, sin dejar de lado los derechos, tanto de los usuarios como de los operadores y proveedores de los servicios de telecomunicaciones, garantizando un uso racional del espacio radioeléctrico, creando un mercado competitivo en todos sus niveles.

2.5.4. Ley del Registro de Comercio:

Documentos susceptibles de inscripción

Art. 14. Los documentos que se asienten o depositen en el Registro serán:

- I- Instrumentos públicos.
- II- Instrumentos auténticos.
- III- Documentos privados, cuyas firmas hayan sido legalizadas.
- IV- Balances generales certificados de comerciantes; así como los estados de resultados y estado de cambios en el patrimonio, sin necesidad que se autentiquen sus firmas, acompañados del dictamen del auditor y sus respectivos anexos.

Registro de balances y depósito de documentos.

Art. 71.- Por depósito de balances iniciales, de generales de cierre de ejercicio o de liquidación, estado de resultados y de cambios en el patrimonio, correspondientes al mismo ejercicio del balance general, acompañados del dictamen del auditor con sus respectivos anexos, se pagarán \$17.14.

Por el depósito de un programa que contenga el proyecto de una escritura social, de conformidad al Art. 198 del Código de Comercio, se pagarán \$17.14.

Prohibiciones y exenciones.

Art. 74.- El Registro de Comercio deberá prestar sus servicios de conformidad con este arancel, e independientemente del resultado de los mismos. En consecuencia, cuando un documento o solicitud resultare denegado en su inscripción por cualquier causa legal, no habrá lugar a devolución de los derechos originalmente causados y si el documento fuese presentado nuevamente a inscripción, deberá pagarse nueva tasa de derechos conforme a este arancel.

Se prohíbe la prestación gratuita de servicios a cualquier persona natural o jurídica, salvo las exenciones establecidas en este arancel o en tratados internacionales; en consecuencia, quedan sin efecto las exenciones de pago de derechos de registro, establecidas por otras leyes.

2.5.5. Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual.

Solicitud de inscripción.

Art. 2.- En los Registros podrá pedirse la inscripción de instrumentos por quien tenga interés en asegurar el derecho que se trata de inscribir, o por su representante, mandatario o encargado. Se presume que el Notario ante quien ha sido otorgado, tiene poder o encargo para este efecto, quien podrá presentarlo por sí o por persona autorizada.

En la presentación deberá fijarse lugar de la República, fax o dirección electrónica para ser notificados, o si puede notificarse por tablero.

Ámbito de calificación.

Art. 3.- Los registradores calificarán bajo su responsabilidad, en forma integral y unitaria, los instrumentos presentados para su inscripción, y de conformidad con la presente ley y las aplicables a cada uno de los Registros.

La calificación que de los instrumentos hagan los registradores estará limitada a los siguientes efectos:

- a) Ordenar su inscripción.
- b) Observar los vicios, errores, inexactitudes u omisiones de los que adolezcan, o
- c) Denegar su inscripción.

Notificaciones.

Art. 5.- En cuanto a la notificación de las resoluciones de los registradores y de los recursos que se interpongan de las mismas, deberá considerarse el lugar señalado para oír notificaciones o por cualquiera de las vías que se señalen a continuación:

- a) Utilizando comunicación por medios electrónicos.

- b) Utilizando comunicación vía fax.
- c) Mediante notificación del propio interesado en la oficina registral correspondiente. O
- d) Por medio de las publicaciones a las que se refieren los artículos 22 y 23 de esta ley.

Computo de plazos.

Art. 6.- Los plazos establecidos en la presente ley se contarán desde el día siguiente al de la notificación o al de la última publicación en los diarios de circulación nacional.

Formulación de observaciones.

Art. 7.- Cuando los registradores formularen observaciones a los instrumentos presentados, las especificarán y fundamentarán citando las disposiciones legales pertinentes, mediante razón que autorizarán con su firma y sello, la cual notificarán al interesado, o a su representante, mandatario o encargado, para que sean subsanadas en el plazo de treinta días hábiles, o hagan uso de los recursos que esta ley les concede.

Procedencia de la denegatoria.

Art. 10.- Cuando el instrumento presentado a inscripción contuviere vicios, errores, inexactitudes u omisiones que hagan imposible su inscripción, el registrador la denegará.

También será denegada la inscripción de los instrumentos que hayan sufrido observaciones, cuando éstas no sean subsanadas dentro del plazo señalado para tal efecto y el recurso de ley no haya sido interpuesto por legítimo interesado.

En todo caso de denegatoria de inscripción, los derechos de registro respectivos no estarán sujetos a devolución.

Forma de la denegatoria

Art. 11.- Siempre que un registrador deniegue la inscripción de un instrumento, lo hará por medio de resolución en la que expresará las razones y fundamentos legales, la cual autorizará con su firma y sello, y notificará al interesado, o a su representante, mandatario o encargado.

El legítimo interesado, su mandatario o encargado autorizado al efecto, deberá retirar el instrumento dentro del plazo señalado en esta ley, o hacer uso de los recursos correspondientes.

Retiro de instrumentos.

Art. 12.- Los notarios podrán retirar de los Registros, los instrumentos que hayan autorizado, una vez inscritos, aun cuando no hayan sido presentados por ellos.

También podrán ser devueltos los instrumentos inscritos:

- a) Al titular del derecho que el mismo ampara.
- b) Al representante legal de éste.
- c) Al apoderado facultado para tal efecto, o
- d) Al autorizado por el notario o por el titular del derecho, a través de escrito autenticado.

Revisión.

Art. 17.- en los casos en los que un instrumento haya motivado observaciones, o se hubiere denegado su inscripción, los legítimos interesados podrán interponer por escrito, dentro del plazo

de cinco días hábiles, recurso de revisión ante el registrador que ha pronunciado la resolución, exponiendo las causas que motivan el recurso y su fundamento legal.

El registrador, con la sola vista de la solicitud, la admitirá, señalando día y hora para que el recurrente se presente a alegar su derecho, asentándose en acta sus alegatos y el resultado de la audiencia.

Retiro de instrumentos observados.

Art. 22.- Los actos, contratos, documentos e instrumentos públicos presentados a inscripción en los Registros, que a la fecha de vigencia de la presente ley se encuentren observados, podrán ser subsanados o retirados por las personas facultadas para ello en esta ley, dentro del plazo de ciento veinte días hábiles, contados a partir de la publicación respectiva.

Si no lo hicieren se denegará su inscripción, sin perjuicio del derecho de las partes de interponer los recursos que la ley les concede.

Si los recursos no son interpuestos en el término legal, el Centro Nacional de Registros, o cualquier persona legítimamente interesada en la cancelación del asiento de presentación del instrumento cuya inscripción ha sido denegada, podrá solicitar al Juez de lo Civil o de lo Mercantil competente que sumariamente, y previa audiencia de partes, ordene la cancelación del asiento correspondiente.

2.5.6. Código de Comercio.

Balance anual.

Art. 282.- Las sociedades anónimas practicarán anualmente, por lo menos, un balance, al fin del ejercicio social. El balance debe contener con exactitud el estado de cada una de las cuentas, la especificación del activo y pasivo, y el monto de las utilidades o pérdidas que se hubieren registrado; irá acompañado del respectivo estado de pérdidas y ganancias.

Plazo para practicar el balance anual.

Art. 283.- El balance general, estado de resultados y estado de cambios en el patrimonio, deberán concluirse en el término improrrogable de tres meses a partir de la clausura del ejercicio social; estará a cargo del administrador único o de la junta directiva y serán entregados al auditor externo con los documentos anexos justificativos de los mismos, a más tardar inmediatamente a la finalización del plazo estipulado.

Plazo para emitir el dictamen.

Art. 284.- El auditor, en el término de treinta días contados desde que reciba el balance y anexos formulará dictamen sobre el mismo con todas las observaciones y proposiciones que juzgue convenientes.

Aprobación de los estados financieros.

Art. 286.- En la junta general respectiva se discutirán los términos de la memoria anual, sus resultados y las demás cuestiones a que haya lugar, debiendo aquélla resolver si se aprueba o rechaza y tomar las medidas que estime convenientes.

Aprobada la gestión, se publicará en el Diario Oficial, a más tardar quince días después de la celebración de la junta.

Si no se aprueba la gestión, se convocará a nueva junta general para los efectos correspondientes.

Una vez aprobado el balance general, los estados de resultados y de cambios en el patrimonio, certificados por el Auditor, acompañados de la certificación en que conste la aprobación de la junta general, deberán depositarse en el Registro de Comercio para que surtan efectos frente a terceros. Toda institución pública o privada que requiera la exhibición de los estados financieros antes mencionados, deberá exigir la presentación de los depositados. Se exceptúa del cumplimiento de esta disposición al Ministerio de Hacienda, únicamente para los efectos de la presentación de las declaraciones de impuestos sobre la renta, pudiendo requerir para estos efectos estado financieros debidamente auditados, sin perjuicio que dentro de sus facultades de fiscalización requiera posteriormente que se le exhiban los depositados en el registro de comercio.

Obligación de depositar el balance anualmente.

Art. 411.- Son obligaciones del comerciante individual y social:

- I. Matricular su empresa mercantil y sus respectivos establecimientos.
- II. Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este Código.
- III. Inscribir anualmente en el Registro de Comercio el balance de su empresa, debidamente certificado por Contador Público autorizado en el país, así como los demás documentos relativos al giro de ésta, que estén sujetos a dicha formalidad; y cumplir con los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece.
- IV. Realizar su actividad dentro de los límites de la libre competencia establecidos en la Ley, los usos mercantiles y las buenas costumbres, absteniéndose de toda competencia desleal.

Matricula de comercio.

Art. 412.- La Matrícula de Comercio que regula el presente Código es la de empresa, que será de carácter permanente, estará a cargo del Registro de Comercio y se llevará en registros especiales en cualquier forma que la técnica indique. La matrícula de empresa mercantil constituirá el registro único de empresa.

Art. 414.- El comerciante, aunque ejerza distintas actividades mercantiles, podrá desarrollarlas bajo una sola empresa; pero si la empresa tuviere varios locales, agencias o sucursales, deberá registrar cada uno de ellos en el Registro de Comercio.

Art. 418.- La constancia que de la matrícula extienda el Registrador, será la única prueba: a) para establecer su calidad de comerciante; y, b) para comprobar la propiedad de la empresa.

Cualquier autoridad judicial o administrativa puede, de oficio o a petición de parte, solicitar al Registrador de Comercio que extienda constancia del asiento de las matriculas de empresa.

Art. 419.- Ninguna empresa mercantil podrá funcionar sin tener su respectiva matrícula vigente.

A petición del Registrador de Comercio, los locales, agencias o sucursales de la empresa no matriculada serán cerrados temporalmente por el Juez de Paz del lugar, previa audiencia oral conferida al titular de la empresa, mientras éste no obtenga o renueve la matrícula correspondiente. Antes del cierre de los locales, agencias o sucursales, se concederá un plazo máximo de treinta días hábiles para que su titular obtenga o renueve la matrícula correspondiente.

Para los efectos de lo dispuesto en este artículo, el Registrador de Comercio librará oficio al Juez de Paz del lugar en que se encuentren operando cada uno de los locales, agencias o sucursales, expresando en el mismo el motivo y fundamento legal de la solicitud.

Renovación.

Art. 420.- Las matrículas deberán renovarse anualmente, en la época que se señale en la Ley de Registro de Comercio. La solicitud de renovación servirá para actualizar la información que señale el Reglamento de la Ley de Registro de Comercio, respecto de su titular, de la empresa y de sus locales, agencias o sucursales.

La falta de renovación de la matrícula dentro del plazo legal correspondiente, será sancionada por el Registro de Comercio de conformidad a su ley.

Establecimiento de la situación económica.

Art. 441.- El comerciante deberá establecer, al cierre de cada ejercicio fiscal, la situación económica de su empresa, la cual mostrará a través del balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

El balance general, el estado de resultados y el estado de cambio en el patrimonio de empresas, deberán estar certificados por Contador Público autorizado, debiendo depositarse en el Registro de Comercio para que surtan efectos frente a terceros. Sin su depósito, no harán fe. El Balance, los estados de resultado y de cambio en el patrimonio, serán acompañados del dictamen del Auditor y sus anexos, para efectos de información sobre la consistencia de las cuentas respectivas.

Contenido del balance y criterios contables.

Art. 443.- Todo balance general debe expresarse con veracidad y con la exactitud compatible con sus finalidades, la situación financiera del negocio en la fecha a que se refiera. Sus renglones se

formarán tomando como base las cuentas abiertas, de acuerdo con los criterios de estimación emitidos por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y

Auditoria, y en su defecto por las Normas Internacionales de Contabilidad.

Dicho balance comprenderá un resumen y estimación de todos los bienes de la empresa, así como de sus obligaciones. El balance se elaborará conforme los principios contables autorizados por el mencionado Consejo, y a la naturaleza del negocio de que se trate.

Obligación de depositar estados financieros.

Art. 474.- Los comerciantes individuales cuyo activo sea igual o superior a doce mil dólares de los Estados Unidos de América, están obligados a depositar anualmente sus balances de fin de ejercicio al Registro de Comercio, debidamente firmados por el propietario o representante legal y el contador, para que se hagan figurar en el Registro de Balances; y cuando el activo sea igual o superior a treinta y cuatro mil dólares, además deberán ser certificados por auditor que reúna los requisitos establecidos en el Art. 290 de este Código.

Las sociedades mercantiles y empresas individuales de responsabilidad limitada, están obligadas a presentar sus balances generales de cierre de ejercicio al Registro de Comercio para depósito, debidamente firmados por el representante legal, el contador y el auditor externo, acompañando para efectos de depósito en la misma oficina, sus respectivos estados de resultados y de cambio en el patrimonio, junto con el dictamen de Auditor y sus anexos.

Art. 475.- La inscripción producirá efectos legales a partir del día y hora de presentación, siempre que aquella sea seguida de inscripción. El día y hora del asiento de presentación deberá constar en el asiento principal.

Los efectos de las inscripciones definitivas que se asienten el Registro de Comercio, se regularán en la forma siguiente:

VI.- Respecto de los balances con que se forma el Registro de Balances, de conformidad con los artículos 286 y 441 de este Código.

– **Artículos relacionados a los distribuidores en el Código de Comercio:**

Agentes representantes o distribuidor.

Art. 392.- Para los efectos de este Código se entiende por agente representante o distribuidor, la persona natural o jurídica que, en forma continua, con o sin representación legal y mediante contrato, ha sido designada por un principal para la agencia-representación o distribución de determinados productos o servicios en el país.

Cuando el agente representante o distribuidor no actúa por su cuenta y riesgo sino siguiendo instrucciones de su principal, no será responsable por el incumplimiento en que éste haya incurrido; su responsabilidad se limita, en este caso, al estricto cumplimiento de las instrucciones que reciba del principal.

La agencia-representación o distribución, podrá ser exclusiva o de cualquiera otra forma que acuerden las partes.

Obligaciones para comercializar.

Art. 393.- El Agente representante o distribuidor está en libertad de dedicarse a cualquiera otra clase de negocios o actividad mercantil distintos de aquéllos que realice en virtud del contrato de

agencia-representación o distribución, con la única obligación de evitar la concurrencia con su principal. Sin embargo, el principal puede autorizarlo para realizar negocios de la misma clase de los que le tiene encomendados.

Cuando el agente fuere representante o distribuidor de varios principales y uno de ellos introdujere una línea competitiva de otra que el agente distribuya o represente, deberá éste hacerlo del conocimiento de los principales respectivos, con el objeto de realizar las negociaciones pertinentes en relación con la línea.

Cambios en el contrato.

Art. 394.- Las condiciones generales en que el agente representante o distribuidor puede tramitar proposiciones o, en su caso, contratar, podrán ser alterados por el principal, siempre que no contraríen los términos del contrato. Las modificaciones serán obligatorias para el agente representante o distribuidor desde el momento en que lleguen a su conocimiento, siempre que sea por carta.

Forma de pago.

Art. 395.- A falta de convenio especial, el agente representante o distribuidor percibirá una comisión proporcional a la cuantía del negocio que se realice con su intervención, de acuerdo con los usos del lugar.

Si por culpa del principal no se ejecutare el negocio, en todo o en parte, el agente representante o distribuidor conservará el derecho a reclamar el importe total de la comisión.

Si el agente representante o distribuidor tuviere asignada en forma exclusiva una zona determinada, le corresponderá una comisión por los negocios de igual índole a los encomendados

a su agencia que realice el principal o sus enviados en dicha zona, aunque aquel no haya intervenido en los mismos.

Obligaciones del distribuidor.

Art. 396.- El agente representante o distribuidor transmitirá sin dilación al principal las proposiciones que reciba y dará cuenta inmediata de los contratos que realice, cuando estuviere autorizado para ello.

Los pedidos que reciba el agente representante o distribuidor serán obligatorios para el principal desde el momento en que conteste aceptándolos.

El principal no tendrá obligación de dar a conocer los motivos que lo determinen a aceptar o rechazar las proposiciones de contratación.

Terminación del contrato.

Art. 397.- El contrato de agencia-representación o distribución podrá denunciarse por cualquiera de las partes, por escrito, con tres meses de anticipación.

En caso de terminación del contrato, el agente representante o distribuidor tendrá derecho al valor de las comisiones pendientes, devengadas durante la vigencia del contrato.

Si el principal diere por terminado, modificare o se negare a prorrogar un contrato de agencia representación o distribución, sin que se haya incurrido en alguna de las causales determinadas en el Artículo 398 de este Código, el Agente representante o distribuidor tendrá derecho a que se le indemnice por los perjuicios que se le irroguen.

La indemnización se extiende a:

- 1º) Los gastos efectuados por el agente representante o distribuidor en beneficio del negocio del cual se le priva, siempre que, debido a la expiración unilateral del contrato, tales gastos no puedan ser recuperados.
- 2º) El valor de las inversiones en local, equipo, instalaciones, mobiliario y útiles en la medida en que tales inversiones sean únicamente aprovechables para el negocio del cual se le priva.
- 3º) El valor de las existencias en mercaderías y accesorios, en la medida en que, debido a la expiración del contrato, el agente representante o distribuidor ya no puede continuar vendiéndolas o su venta se haga especialmente difícil. Este valor se calculará tomando en cuenta el costo de adquisición, más los fletes hasta el lugar del establecimiento del agente representante o distribuidor y los impuestos y cargos que éste haya tenido que pagar por tener las existencias en su poder. Pagado el valor de las existencias, el principal que indemniza tendrá derecho a hacerlas suyas.
- 4º) El monto de la utilidad bruta obtenida por el agente representante o distribuidor, en el ejercicio de la representación o distribución, durante los últimos tres años, o durante el lapso menor en que la haya ejercido.
- 5º) El valor de los créditos que el agente representante o distribuidor haya concedido a terceros, para pagar el valor de las mercaderías que distribuya. Pagado el valor de los créditos, el principal que indemniza se subrogará en los derechos del agente representante o distribuidor.

Justificación para terminar el contrato.

Art. 398.- Para los efectos del artículo anterior, sólo se considerarán justas causas para dar por terminados, modificar o negarse a prorrogar el contrato de agencia representación o distribución las siguientes:

- a) Incumplimiento del contrato de agencia representación o distribución.
- b) Fraude de parte del agente representante o distribuidor, sin perjuicio de la sanción penal a que hubiere lugar.
- c) Ineptitud o negligencia graves del agente representante o distribuidor.
- d) Disminución continuada de la venta o distribución de los artículos por motivo imputable al agente representante o distribuidor.
- e) Divulgación de información confidencial, sin perjuicio de la sanción penal y de la indemnización a que hubiere lugar.
- f) Actos imputables al agente representante o distribuidor que redunden en perjuicio de la introducción, venta o distribución de los productos que le han sido confiados.

Art. 399.- Se presume justa causa para que el agente representante o distribuidor pueda dar por terminado su contrato con el principal, con responsabilidad para este último, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 397, toda modificación introducida al mismo unilateralmente por el principal que lesione los derechos o intereses del agente representante o distribuidor.

Art. 399-A.- Las controversias que se susciten en la aplicación de lo dispuesto en esta Sección, se tramitarán en juicio sumario por los tribunales competentes del domicilio del agente representante o distribuidor.

Art. 399-B.- Si el principal fuere extranjero y hubiere sido condenado por sentencia ejecutoriada, no podrá seguir importando los productos o marcas u ofreciendo servicios mientras no le dé debido cumplimiento a la sentencia. Esta restricción cesará, si el principal consigna en el tribunal la cantidad a que fue condenado a pagar o si el beneficiado manifiesta que se ha cumplido dicha sentencia.

El Tribunal a quien corresponda el cumplimiento de la sentencia, deberá librar a petición de parte, oficio a los organismos administrativos competentes, para que den cumplimiento a lo dispuesto en el inciso anterior.

2.5.7. Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

Hecho generador

Artículo 16.- Constituye hecho generador del Impuesto las prestaciones de servicios provenientes de actos, convenciones o contratos en que una parte se obliga a prestarlos y la otra se obliga a pagar como contraprestación una renta, honorario, comisión, interés, prima, regalía, así como cualquier otra forma de remuneración. También lo constituye la utilización de los servicios producidos por el contribuyente, destinados para el uso o consumo propio, de los socios, directivos, apoderados o personal de la empresa, al grupo familiar de cualquiera de ellos o a terceros.

No se incluyen en el concepto anterior los pagos por indemnizaciones de perjuicios o siniestros.

No constituye hecho generador las donaciones de servicios de carácter gratuito e irrevocables producidos por el contribuyente, realizadas a las entidades a que se refiere el Art. 6 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, que hayan sido previamente calificadas por la Dirección General de Impuestos Internos, y que no beneficien al contribuyente según lo establecido en el Art. 32 Num, 4) Inc. 5°. de la Ley de Impuesto sobre la Renta.

Concepto de servicio

Artículo 17.- Para los efectos del impuesto, son prestaciones de servicios todas aquellas operaciones onerosas, que no consistan en la transferencia de dominio de bienes muebles corporales, señalándose entre ellas las siguientes:

- a) Prestaciones de toda clase de servicios sean permanentes, regulares, continuos o periódicos;

Se asimila a prestaciones de servicios los reintegros o reembolso de gastos, los cuales se gravarán con el presente impuesto al momento de su pago. No se encuentran comprendidos en esta disposición los reintegros o reembolso de gastos en concepto de seguros, alimentación y viáticos que reciban los trabajadores; así como aquellos reintegros o reembolsos que cumplan la excepción establecida en el artículo 51 literal a) de la presente ley, siempre que el mandatario no se hubiere deducido créditos fiscales en relación con dichas sumas.

Capacidad tributaria. Representación.

Artículo 20.- Serán sujetos pasivos o deudores del impuesto, sea en calidad de contribuyentes o de responsables:

- a) Las personas naturales o jurídicas;

Responsabilidad de matriz y sucursales

Artículo 26.- Cuando el contribuyente realice sus actividades a través de una casa matriz local con sucursales o agencias, la capacidad y responsabilidad como contribuyente estará radicada en la casa matriz.

Tasa

Artículo 54.- La tasa del impuesto es el trece por ciento aplicable sobre la base imponible.

Periodo tributario. Obligados a presentar declaración. Contenido.

Modificación

Artículo 93.- Para efectos de esta ley, el período tributario será de un mes calendario. En consecuencia, los contribuyentes y, en su caso, los responsables del impuesto, deberán presentar mensualmente una declaración jurada sobre las operaciones gravadas, exentas y no sujetas realizadas en el período tributario, en la cual dejarán constancia tanto del débito fiscal mensual como del crédito fiscal del mismo período, así como de los remanentes de éste tras pasados de períodos tributarios anteriores.

Igualmente liquidarán el impuesto a pagar o, si correspondiere, liquidarán el remanente del crédito fiscal no deducido del débito fiscal del respectivo período.

2.5.8. Ley de Impuesto Sobre la Renta.

Hecho generador

Art. 1.- La obtención de rentas por los sujetos pasivos en el ejercicio o período de imposición de que se trate, genera la obligación de pago del impuesto establecido en esta Ley.

Renta obtenida.

Art. 2.- Se entiende por renta obtenida, todos los productos o utilidades percibidas o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo o en especie y provenientes de cualquier clase de fuente, tales como:

- a) Del trabajo, ya sean salarios, sueldos, honorarios, comisiones y toda clase de remuneraciones o compensaciones por servicios personales;
 - b) De la actividad empresarial, ya sea comercial, agrícola, industrial, de servicio y de cualquier otra naturaleza;
 - c) Del capital tales como, alquileres, intereses, dividendos o participaciones; y
 - d) Toda clase de productos, ganancias, beneficios o utilidades cualquiera que sea su origen, deudas condonadas, pasivos no documentados o provisiones de pasivos en exceso, así como incrementos de patrimonio no justificado y gastos efectuados por el sujeto pasivo sin justificar el origen de los recursos a que se refiere el artículo 195 del código tributario.
- Sujetos pasivos de la obligación tributaria sustantiva.

Sujetos pasivos de la obligación tributaria sustantiva.

Art. 5.- Son sujetos pasivos o contribuyentes y, por lo tanto obligados al pago del impuesto sobre la renta, aquéllos que realizan el supuesto establecido en el artículo 1 de esta ley, ya se trate:

- a) de personas naturales o jurídicas domiciliadas o no;
- b) de las sucesiones y los fideicomisos domiciliados o no en el país;

- c) de los artistas, deportistas o similares domiciliados o no en el país, sea que se presenten individualmente como personas naturales o bien agrupados en conjuntos; y,
- d) las sociedades irregulares o de hecho y la unión de personas.

Para los efectos de esta ley, se entiende por conjunto, cualquier agrupación de personas naturales, no domiciliadas, independientemente de la organización que adopten, sea jurídica o de hecho, que ingresen al país de manera temporal y con cualquiera de los fines enumerados en el inciso precedente.

Para los efectos de esta ley, se comprenderá por sujetos relacionados; países, estados o territorios con regímenes fiscales preferentes de baja o nula tributación o paraísos fiscales, lo regulado en el código tributario.

Determinación de la renta obtenida.

Art. 12.- La renta obtenida se determinará sumando los productos o utilidades totales de las distintas fuentes de renta del sujeto pasivo.

Personas jurídicas

Art. 24.- las personas jurídicas utilizarán el sistema de acumulación, o sea, determinarán sus rentas tomando en cuenta las devengadas en el ejercicio, aunque no estén percibidas, y los costos o gastos incurridos aunque no hayan sido pagados, en éste último caso, debiendo observarse siempre, lo dispuesto en las leyes tributarias para la procedencia de su deducibilidad.

Persona jurídica.

Persona jurídica

Art. 41.- las personas jurídicas, uniones de personas, sociedades irregulares o de hecho, domiciliadas o no, calcularán su impuesto aplicando a su renta imponible la tasa del treinta por ciento (30%); se exceptúan los sujetos pasivos que hayan obtenido Rentas gravadas menores o iguales a ciento cincuenta mil dólares (us\$150,000), los cuales aplicarán la tasa del veinticinco por ciento (25%).

Se excluyen del cálculo del impuesto, aquellas rentas que hubieren sido objeto de retención definitiva de impuesto sobre la renta en los porcentajes legales establecidos.

Las utilidades de los sujetos domiciliados referidos en este artículo se gravarán con un impuesto complementario cuando se distribuyan de acuerdo a lo establecido en la presente ley.

Lugar del pago.

Art. 51.- EL pago del impuesto autoliquidado deberá efectuarse dentro del plazo de cuatro meses siguientes al vencimiento del ejercicio o período de imposición de que se trate, mediante el mandamiento de ingresos elaborado por el contribuyente en formulario proporcionado por la Dirección General de Impuestos Internos.

El mandamiento de ingreso se presentará en las colecturías del servicio de tesorería, o en los lugares señalados por la Dirección General.

El Ministerio de Hacienda, mediante acuerdo, podrá autorizar lugares diferentes para la presentación de las liquidaciones del impuesto y del pago respectivo.

Obligación de declarar y pagar.

Art. 92.- Todo el que conforme a esta ley sea sujeto del impuesto, esté registrado o no, está obligado a formular, por cada ejercicio impositivo, ante la Dirección General de Impuestos

Internos, liquidación de sus rentas y del impuesto respectivo y pago del mismo, por medio de declaración jurada en los formularios suministrados por la misma Dirección General, o por quien haya sido especialmente autorizado por la misma para tal efecto.

También están obligados a formular esa liquidación por medio de declaración jurada, aun cuando no resulten obligados al pago del impuesto:

- 1) Las personas naturales domiciliadas con renta imponible superior a la base exenta contenida en el artículo 37 de la presente ley dentro de un ejercicio o período de imposición.
- 2) Las personas jurídicas;
- 3) Los sujetos que estén obligados a llevar contabilidad formal;
- 4) Todo sujeto a quien se le hubiere retenido el impuesto, ya sea total o parcialmente;
- 5) Los que hubiesen declarado en el ejercicio anterior;
- 6) Las sucesiones;
- 7) Los fideicomisos;
- 8) Los conjuntos culturales, artísticos, deportivos o similares, no domiciliados, instituidos como sujetos en esta ley;
- 9) Todos los sujetos afectos al pago del impuesto de timbres.

Todos los sujetos registrados como contribuyentes del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios.

Se exceptúan de lo dispuesto en los numerales anteriores, las personas naturales asalariadas reguladas en el artículo 38 de esta ley.

2.5.9. Ley de Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia.

Hechos generadores

Art.3.- Establécese una Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia, en adelante contribución especial, la cual tendrá como hechos generadores los siguientes:

- a) El pago de servicios públicos de telefonía, fija y móvil;
- b) El pago por el arrendamiento o cualquier modalidad de contratación de servicios de televisión por suscripción, ya sea que se reciban por medios alámbricos, inalámbricos o por cualquier otro medio físico;
- c) El pago por el arrendamiento o cualquier modalidad de contratación de servicios de transmisión de datos entre dos o más puntos relacionados con información proporcionada por el usuario;
- d) Transferencia a cualquier título, importación o internación definitiva de dispositivos tecnológicos, terminales o aparatos y accesorios de los mismos que permitan la utilización de los servicios mencionados en el presente artículo, entendiéndose entre otros, pero sin limitarse a: terminales fijos o móviles, tabletas electrónicas, aparatos, tarjetas que contengan el módulo de identificación de abonado (SIM) y otros accesorios, ya sean dados en arrendamiento o comodato, con exclusión de los ordenadores o computadoras electrónicas y televisores; y,
- e) El retiro o desafectación de dispositivos tecnológicos, terminales o aparatos y accesorios de los mismos que permitan la utilización de los servicios mencionados en esta disposición, que se encuentren adscritos al activo realizable de los proveedores de tales bienes; así como el autoconsumo de los servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, producidos por los mismos proveedores, efectuados con destino al consumo o utilización

personal o propia de los socios, directivos, apoderados o personal de la empresa, al grupo familiar de cualquiera de ellos o a favor de terceros en forma gratuita.

Los pagos de los servicios a que se refieren los literales a), b) y c) de esta disposición, constituirán hechos generadores de la contribución especial cuando los servicios sean contratados en el país.

Se entenderá que el servicio es contratado en el país, cuando la actividad que genera el servicio inicia o es desarrollada en este, incluyendo las llamadas de cobro revertido finalizadas en el país y la itinerancia (roaming).

Sujetos pasivos.

Art. 4.- Son sujetos pasivos de la contribución especial que regula la presente Ley y en consecuencia, obligados al pago del mismo, los siguientes:

- a) Los usuarios y revendedores de servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, independientemente de los medios tecnológicos empleados para su uso y de las modalidades de contratación para la recepción de los mismos, ya sean proveídos por personas naturales o jurídicas que sean operadores de redes comerciales de telecomunicaciones;
- b) Los adquirentes de cualquier dispositivo tecnológico, terminal o aparato y accesorios de los mismos que permitan la utilización de servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, inclusive en arrendamiento o comodato;
- c) Los importadores o internadores de cualquier dispositivo tecnológico, terminal o aparato y accesorios de los mismos que permitan la utilización de servicios de telecomunicaciones en sus diferentes modalidades;

- d) Los representantes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y que bajo sus órdenes o instrucciones deban emplear sistemas de telecomunicaciones; y,
- e) Los sujetos pasivos dedicados a la prestación de servicios de telecomunicaciones que efectúen el retiro o desafectación de dispositivos tecnológicos, terminales o aparatos y accesorios de los mismos que permitan la utilización de servicios de telecomunicaciones, así como los que efectúen el autoconsumo de servicios de telecomunicaciones producidos por los mismos.

No tendrán la calidad de sujetos pasivos de la contribución especial:

- a) Las misiones diplomáticas, consulares, personal diplomático y consular extranjero acreditados en el país, bajo el principio de reciprocidad; los organismos internacionales, agencias de desarrollo o cooperación de Estados o países extranjeros; y,
- b) Los sujetos pasivos que se dediquen a la actividad de Centros Internacionales de Llamadas, conocidos en el comercio internacional como "call center" o "contact center", que se encuentren gozando de los beneficios de la Ley de Servicios Internacionales.

Agentes de retención.

Art. 5.- Son responsables del pago de la contribución especial, en calidad de agentes de retención:

- a) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, ya sea que se presten en forma separada o en planes integrados, incluyendo dos o más servicios;
- b) Los proveedores de servicios de televisión por suscripción, por medios alámbricos, inalámbricos o por cualquier otro medio físico;

- c) Los proveedores de servicios de transmisión de datos entre dos o más puntos relacionados con información proporcionada por el usuario, por cualquier modalidad o medio tecnológico; y,
- d) Los sujetos pasivos que transfieran dispositivos tecnológicos, terminales o aparatos y accesorios de los mismos, que permitan la utilización de los servicios mencionados en el artículo 3 de la presente Ley, entendiéndose, pero no limitándose a: terminales fijos o móviles, tabletas electrónicas, aparatos y accesorios de los mismos, inclusive aquellos que sean dados en arrendamiento o comodato.

La Dirección General de Impuestos Internos está facultada para designar, mediante resolución, como responsables, en carácter de agentes de retención de la referida contribución especial, a otros sujetos distintos a los que se refiere el inciso primero de este artículo.

El agente de retención es responsable solidario por el pago de la contribución especial.

La referida contribución especial deberá ser retenida por los Agentes de Retención en el momento en que se cause la misma.

Momento en que se causa la contribución especial.

Art. 6.- La contribución especial se entiende causada:

- a) En los servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, en el momento en que se efectúe el pago de los mismos;
- b) En las transferencias, cuando se entregue el dispositivo tecnológico, terminal o aparato que permita el uso de los servicios mencionados en los literales a), b) y c) del artículo 3 de la presente Ley, a cualquier título, o cuando se efectúe el pago, lo que ocurra primero;

- c) En las importaciones e internaciones definitivas a que se refiere esta Ley, cuando tenga lugar la importación o internación definitiva;
- d) En los servicios o transferencias, cuya contraprestación se pacte bajo pago parcial, la contribución especial se causará al momento del pago parcial. En los servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad prepago, se considerará causada la contribución especial al momento de efectuar el pago de los mismos; y,
- e) En el retiro o desafectación de dispositivos tecnológicos, terminales, aparatos y accesorios de los mismos que permitan la utilización de servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, se entenderá causada la contribución especial en la fecha del retiro de los referidos bienes. En el autoconsumo de los servicios que sean producidos por los proveedores de los mismos, la contribución se causará cuando se verifique el uso o utilización de dichos servicios.

Base imponible y alícuota.

Art. 7.- La alícuota de la contribución especial es de un cinco por ciento (5%) y se aplicará a la base imponible determinada de acuerdo a esta Ley.

La base imponible de la contribución especial en los diversos hechos generadores será el valor de la contraprestación, excluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y la presente contribución especial. En el caso de contraprestaciones pactadas con pago parcial, la base imponible será el valor de cada contraprestación parcial.

En el caso de servicios de telecomunicaciones proveídos en forma integrada o en convergencia para determinar la base imponible, se sumarán todos los valores de las contraprestaciones por cada servicio, por período mensual o pago parcial, correspondientes al mismo sujeto prestatario.

En los casos de retiro o desafectación de dispositivos tecnológicos, terminales o aparatos y sus accesorios y autoconsumo de servicios de telecomunicaciones en todas sus modalidades, la base imponible será el valor que el proveedor les tenga asignado como precio de venta al público, según sus documentos y registros contables y a falta de estos, el precio corriente de mercado.

En el caso de las importaciones e internaciones definitivas a que se refiere esta Ley, la base imponible es la cantidad que resulte de sumar al valor aduanero los derechos arancelarios que correspondan.

Obligaciones del agente de retención.

Art. 8.- Los agentes de retención están obligados a:

- a. Retener la contribución especial relativa a los diferentes hechos generadores regulados en la presente Ley;
- b. Llevar registro de las operaciones sujetas a retención con las especificaciones siguientes:
 1. Nombre del usuario de los servicios;
 2. Período de prestación de los servicios;
 3. Clases de servicios prestados;
 4. Monto cobrado al usuario, excluyendo el IVA y la contribución especial;
 5. Valor de la contribución especial aplicada;
 6. Número correlativo del documento emitido autorizado por la DGII;
 7. Número telefónico a nombre del usuario, en su caso;

8. Número de cuenta por el servicio prestado, según corresponda; y,
9. Identificación del aparato transferido, en lo pertinente.

Dicho registro deberá estar a disposición de la Dirección General de Impuestos Internos, cuando esta lo requiera en el ejercicio de sus funciones de fiscalización, inspección, investigación y control;

- c. Emitir y entregar al contribuyente el documento donde conste la contribución especial retenida individual o acumulada a requerimiento del usuario. La emisión de la constancia comprenderá un período mensual. La Dirección General de Impuestos Internos podrá autorizar otro mecanismo para documentar la contribución especial;
- d. Efectuar la devolución de las retenciones realizadas en forma indebida o en exceso a los contribuyentes, inclusive cuando estas sean producto de una operación fraudulenta en detrimento del usuario;
- e. Presentar declaración jurada por período tributario mensual, a través de formulario electrónico que la Administración Tributaria ponga a disposición, enterando a la vez el monto de la contribución especial que hubiere retenido.
- f. Cualquier otra obligación que establezca la Dirección General de Impuestos Internos, necesaria para el control efectivo de la contribución especial.

2.5.10. Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos.

Sujetos de aplicación de la ley y sujetos obligados (3)

Art. 2.- La presente Ley será aplicable a toda persona natural o jurídica aún cuando esta última no se encuentre constituida legalmente, quienes deberán presentar la información que les requiera la autoridad competente, que permita demostrar el origen lícito de cualquier transacción que realicen.

Sujetos obligados son todos aquellos que habrán de, entre otras cosas, reportar las diligencias u operaciones financieras sospechosas y/o que superen el umbral de la Ley, nombrar y capacitar a un Oficial de Cumplimiento y demás responsabilidades que esta Ley, el Reglamento de la misma, así como el Instructivo de la UIF les determine.

Se consideran sujetos obligados por la presente Ley, los siguientes:

- 1) Toda Sociedad, Empresa o Entidad de cualquier tipo, nacional o extranjera, que integre una institución, grupo o conglomerado financiero supervisado y regulado por la Superintendencia del Sistema Financiero;
- 2) Micro-financieras, Cajas de Crédito, e Intermediarias Financieras no Bancarias;
- 3) Importadores o Exportadores de productos e insumos agropecuarios, y de vehículos nuevos o usados;
- 4) Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Co-emisores y Grupos Relacionados;
- 5) Personas naturales y jurídicas que realicen transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos, incluidas las Casas de Empeño y demás que otorgan préstamos;
- 6) Casinos y Casas de Juego;
- 7) Comercializadores de Metales y Piedras Preciosas;
- 8) Empresas e Intermediarios de Bienes Raíces;
- 9) Agencias de Viajes, Empresas de Transporte Aéreo, Terrestre y Marítimo;

- 10) Personas naturales y jurídicas que se dediquen al envío y recepción de encomiendas y remesas;
- 11) Empresas constructoras;
- 12) Empresas Privadas de seguridad e Importadoras y Comercializadoras de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Artículos Similares;
- 13) Empresas Hoteleras;
- 14) Partidos Políticos;
- 15) Proveedores de Servicios societarios y Fideicomisos;
- 16) Organizaciones no Gubernamentales;
- 17) Inversionistas Nacionales e Internacionales;
- 18) Droguerías, Laboratorios Farmacéuticos y Cadenas de Farmacias;
- 19) Asociaciones, Consorcios y Gremios Empresariales; y,
- 20) Cualquier otra Institución Privada o de Economía Mixta, y Sociedades Mercantiles.

Así mismo los abogados, Notarios, Contadores y Auditores tendrán la obligación de informar o reportar las transacciones que hagan o se realicen ante sus oficinas, mayores de Diez Mil Dólares de los Estados Unidos de América, conforme lo establece el Artículo 9 de la presente Ley.

Los sujetos obligados que no sean supervisados por institución oficial en su rubro ordinario de actividades, únicamente estarán exentos de nombrar y tener un oficial de cumplimiento; por lo tanto, no se les releva del cumplimiento de las demás obligaciones que se aluden en el Inciso Segundo del presente artículo.

Lavado de dinero y de activos

Art. 4.- El que depositare, retirare, convirtiere o transfiriere fondos, bienes o derechos relacionados que procedan directa o indirectamente de actividades delictivas, para ocultar o encubrir su origen ilícito, o ayudar a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos a quien haya participado en la comisión de dichas actividades delictivas, dentro o fuera del país, será sancionado con prisión de cinco a quince años y multa de cincuenta a dos mil quinientos salarios mínimos mensuales vigentes para el comercio, industria y servicios al momento que se dicta la sentencia correspondiente.

Se entenderá también por lavado de dinero y de activos, cualquier operación, transacción, acción u omisión encaminada a ocultar el origen ilícito y a legalizar bienes y valores provenientes de actividades delictivas cometidas dentro o fuera del país.

En el caso de las personas jurídicas, las sanciones serán aplicadas a las personas naturales mayores de 18 años, que acordaron o ejecutaron el hecho constitutivo del lavado de dinero y de activos.

Casos especiales de lavado de dinero y de activos

Art. 5.- Para los efectos penales se consideran también lavado de dinero y de activos, y serán sancionados con prisión de ocho a doce años y multa de cincuenta a dos mil quinientos salarios mínimos mensuales, computados conforme a lo establecido en el Artículo anterior, los hechos siguientes:

- a) Ocultar o disfrazar en cualquier forma la naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad aparentemente legal de fondos, bienes o derechos relativos a ellos, que procedan directa o indirectamente de actividades delictivas; y
- b) Adquirir, poseer y utilizar fondos, bienes o derechos relacionados con los mismos, sabiendo que derivan de actividades delictivas con la finalidad de legitimarlas.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación ha sido llevada a cabo bajo el método científico hipotético deductivo, durante su desarrollo, el uso de técnicas permitió recolectar información documental e información de campo, a través de entrevistas y cuestionarios ha sido posible la fundamentación de las hipótesis.

Las entrevistas se realizaron contando con el apoyo de personal estratégico de DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V., para conocer las necesidades que tiene la empresa en los controles de sus procesos.

Las encuestas se realizaron al universo una vez que los encargados dieron su aprobación. Para ambos instrumentos el equipo de trabajo fue el encargado de su ejecución.

Por otra parte, se hizo uso de la observación a los procesos que la DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A. DE C.V., que integran las operaciones, esto tuvo como objetivo detectar las posibles fallas en los procesos que forman parte de las operaciones que componen el giro normal.

Los instrumentos utilizados fueron elegidos por la factibilidad de su ejecución, la ubicación de las empresas que integran el universo, debido a que puede accederse a ellas en puntos estratégicos y accesibles al público.

3.2. DELIMITACIÓN.

3.2.1. Delimitación espacial.

La investigación fue desarrollada, tomando en consideración, a todas las grandes empresas sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía ubicadas en el Área Metropolitana de San

Salvador (Clasificación según DIGESTYC, ver Anexo 2), de este grupo se delimitó y se tomó en cuenta a las que no cuentan con un departamento de auditoría interna.

3.2.2. Delimitación temporal.

El tiempo cubierto para desarrollarse el estudio fue abarcado del año 2011 hasta junio del año 2016, esto debido a que a partir del año 2011 el crecimiento de las operaciones del sector de la telefonía ha sido considerablemente alto, teniendo grandes inversiones para la diversificación de los servicios móviles.

3.3. SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO.

3.3.1. Unidad de análisis.

La unidad sujeta de investigación, ha sido los administradores de las entidades que contemplan el universo, siendo la administración la cabeza de la organización y quien da vida a los lineamientos a ejecutarse, es aquí donde se encuentran los elementos necesarios para dar vida al proceso de estudio; a través de las encuestas y cuestionarios, estas últimas han brindado información importante para diagnosticar la situación actual y conocer el grado de necesidad que tienen de contar con un departamento de auditoría interna.

3.3.2. Universo y muestra.

El universo que se investigó está compuesto por 8 grandes empresas que se dedican a la sub comercialización de productos y servicios de telefonía en el Área Metropolitana de San Salvador, estas son consideradas grandes empresas según la DIGESTYC (Ver ANEXO 2); el universo considerado es pequeño, es inferior a 30, por este motivo, no existe muestra y el total es sujeto de la investigación, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla n°4: universo y muestra.

#	EMPRESA	UBICACIÓN
1	TDM SA DE CV	SAN SALVADOR
2	MULTISERVICIOS DINAMICOS, S. A. DE C. V.	SOYAPANGO
3	PREPAGO Y MAS	SAN SALVADOR
4	TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S, A DE C. V	SAN SALVADOR
5	DISERV, S. A DE C. V.	SAN SALVADOR
6	MOVIKAL, S.A DE C.V.	SAN SALVADOR
7	DISTRIBUIDORA AMPO, S.A DE C.V	ANTIGUO CUSCATLAN
8	CRECE CENTROAMERICA	SAN SALVADOR

Nota: Base de datos de la DIGESTYC. Ver anexo 2.

3.3.3. Variables.

Variable independiente: La creación del departamento de auditoría interna.

Variable dependiente: Los procesos para la creación del departamento de auditoría interna.

3.3.4. Indicadores.

Los indicadores para la investigación son:

3. Creación del departamento de auditoría interna.
4. Nivel de organización de la empresa.

3.4. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS.

3.4.1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de información.

Para la obtención de la información que fundamenta la investigación, se utilizaron las siguientes herramientas:

- **entrevistas:** se llevó a cabo entrevistas con las principales gerencias, (Gerencia general, gerencia de operaciones, gerencia de recursos humanos, gerencia financiera), esto permitió

obtener información amplia, en el desarrollo de cada entrevista, manteniendo el hilo conductor, adaptando su desarrollo de acuerdo a las limitaciones de cada una, obteniendo la información necesaria y útil.

- **Encuestas:** por medio de ellas, se obtuvo información específica de los responsables de la administración, las encuestas ejecutadas han sido de preguntas cerradas (VER ANEXO 5).
- **Observación:** una de las herramientas más útiles en el proceso ha sido la observación, a través de esta herramienta se obtuvo un conocimiento profundo de los procesos que integran las operaciones, identificando además indicadores que han reforzado la investigación, específicamente en la deficiencia de los controles.
- **Análisis:** para la depuración de la información, fueron implementados filtros un adecuado análisis e interpretación de los datos.
- **Bibliográfica:** para la recopilación de información, se hizo uso de diversos libros, normativas, leyes, reglamentos, entre otros, que permitieron conocer antecedentes, datos del aporte al PIB, leyes aplicables al sector, y los fundamentos técnicos y normativos necesarios.

3.4.2. Instrumento de medición.

Los instrumentos que se utilizaron para ejecutar las técnicas utilizadas fueron los siguientes:

- **Cuestionario:** este fue contestado por los administradores, (gerente general, gerente de recursos humanos y gerente de operaciones).
- **Encuestas:** realizadas a distintos responsables de áreas específicas en “DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V.”, lo que contribuyó a evaluar el nivel de organización de los procesos, y en general conocer cómo funcionaba dicha entidad.

3.5. PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

Al llenar los cuestionarios los administradores de las respectivas empresas, se obtuvo la información, esta se procesó a través de tablas en Excel, para luego representarse en manera de gráficos y posteriormente ser analizados e interpretados.

Las entrevistas fueron grabadas en audio a través de teléfono celular, dicha información recolectada se analizó e interpretó.

3.6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Tabla n°5. Cronograma de actividades.

Cronograma de Actividades.																				
Actividades.	2016												2017							
	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3
Anteproyecto.	■	■	■	■	■	■	■													
Capítulo I Planteamiento del problema.				■	■	■														
Capítulo II Marco Teórico, Conceptual, Técnico y Legal.					■	■	■													
Capítulo III Metodología de la investigación.																				
• Investigación de campo.					■	■	■	■												
• Recolección de información mediante encuestas y entrevistas.						■	■	■	■	■										
• Tabulación.								■	■	■	■									
• Análisis de resultados.									■	■	■									
• Diagnóstico.										■	■									
Capítulo IV Propuesta.																				
• Desarrollo y elaboración de propuesta de Unidad de Auditoría Interna.										■	■	■								
• Entrega de propuesta de Unidad de Auditoría Interna.											■	■								
Conclusiones y recomendaciones.																				
Entrega de trabajo final.													■	■	■	■	■	■	■	■
Programación de defensa trabajo de graduación.																				■

• Semanas iniciadas en día lunes.

3.7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

3.7.1. Tabulación y análisis de resultados.

Una vez contestados los cuestionarios por el universo en estudio, y sus resultados tabulados, estos proporcionaron información importante que fue analizada e interpretada a través del uso de cruce de variables (VER ANEXO 6):

– **Cruce de preguntas 1:**

4. ¿Considera que las operaciones de la entidad se manejan de manera eficiente y eficaz?			
		Sí.	No.
3. Según su conocimiento ¿Con cuáles de los siguientes documentos cuenta la empresa?	• Organigrama de la empresa.	3	3
	• Manual de organización.	3	1
	• Manual de descripción puestos.	2	0
	• Políticas de promoción y organización.	0	2
	• Políticas enfocadas a la protección de activos.	2	1

Análisis: de las unidades de análisis que consideran que las operaciones de la entidad no se manejan de manera eficiente y eficaz, ninguna de ellas cuenta con un manual de descripción de puestos, mientras que las empresas que consideran que sus procesos son eficientes y eficaces, pocas cuentan con manuales especializados.

– **Cruce de preguntas 2:**

10. ¿Existe necesidad de contar con un departamento de auditoría interna para la empresa?			
		Sí.	No.
9. ¿Motivos que tiene la empresa para la creación de la unidad de auditoría interna?	• Clara necesidad de contar con una unidad de auditoría interna.	4	0
	• Recomendación de la auditoría externa.	5	0
	• Organización deficiente de los procesos de la empresa.	2	0
	• Agregar valor a las operaciones de la empresa.	2	0

Análisis: el 62.5% de las unidades de análisis entrevistadas, consideran que existe una clara necesidad de contar con el departamento de auditoría interna a raíz de una recomendación de la auditoría externa, esta última al final de su examen encontró los motivos suficientes que la llevaron a recomendar su creación.

– **Cruce de preguntas 3:**

1. ¿Cuenta su empresa con un departamento de auditoría interna?			
		Sí.	No.
2. Seleccione las razones por las que no cuenta con un departamento de auditoría interna en su empresa.	• Falta de propuesta a las autoridades superiores de la empresa.	0	2
	• Desconocimiento del apoyo que brinda dicha unidad a la empresa.	0	6
	• Incapacidad económica para crear dicha unidad.	0	0
	• No se tiene pensado crearla por el momento.	0	1
	• La empresa ya está en planes de implementarla.	0	2

Análisis: los encuestados mencionaron que el principal motivo por el que no cuentan con un departamento de auditoría interna es por el desconocimiento que tienen del apoyo que ella brinda a la administración, mientras que ninguno de los encuestados hizo alusión entre los motivos a la incapacidad económica empresarial para asumir el aumento en el gasto.

– **Cruce de preguntas 4:**

5. ¿La información de la empresa se genera de manera oportuna y contribuye a la toma de decisiones?				
		Sí.	No.	L.M.O
7. ¿Razones por las que la auditoría externa ha recomendado la creación de la unidad de auditoría interna?	• Control y manejo ineficiente de los riesgos en la empresa.	1	0	0
	• Para mejorar las operaciones de la empresa.	2	0	3
	• Ayudar al proceso de gestión de los riesgos.	0	1	2
	• Hallazgos por fraudes financieros y otros similares.	2	1	1
	• Hallazgos de fraudes administrativos.	2	0	1
	• Para asegurar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la entidad.	1	0	0
	• Otra	0	0	0
*L.M.O.: LA MAYORÍA DE OCASIONES.				

Análisis: los sujetos encuestados que aprueban los procesos internos actuales, consideran que la auditoría interna debe incorporarse para mejorar las operaciones, y la mitad del universo ha tenido conocimiento de fraudes financieros y otros fraudes similares.

3.7.2. DIAGNÓSTICO.

Una vez procesados y analizados los resultados de los instrumentos ejecutados para recabar información de campo y fundamentar el fenómeno de estudio, se ha podido leer de mejor manera la situación actual.

En una empresa, la administración es la responsable de gestionar de buena manera sus actividades, debe garantizar las condiciones para el cumplimiento de los objetivos trazados al inicio de cada año, y para ello debe delegar responsables de supervisar todas sus áreas, para esto es importante que se incorpore especialistas, que den aporte con criterio profesional, se debe cubrir de la mejor manera posible la gestión financiera, la gestión de personas, la gestión de ventas, y el control constante de las operaciones.

La auditoría interna, desempeña la función principal de apoyar a los responsables de la administración, por medio del monitoreo continuo de los riesgos que puedan representar un impedimento al cumplimiento de los objetivos del negocio, esto mediante la ejecución de un plan de auditoría interna, incluyendo la revisión de las áreas con mayor índice de riesgos. Además, por medio de sus evaluaciones, apoya a la creación de valor en los procesos que integran las operaciones de la empresa.

Las sub comercializadoras de bienes y servicios de telefonía que integraron el universo, poseen controles para los procesos que integran sus operaciones, y reconocen que estos son susceptibles de riesgos, pero no cuentan con un departamento o un equipo de personas que los evalúe periódicamente y permita conocer el nivel de vulnerabilidad, las mejoras, correcciones o modificaciones que deban realizarse. Esto hace que la probabilidad de fracaso sea mayor, dado que no existe claridad del nivel de confianza en los controles.

De acuerdo a la información proporcionada por los responsables de la administración, han tenido conocimiento de fraudes cometidos por los empleados, son conscientes de que los mecanismos de control están necesitados de mejoras y correcciones, estos sumado a las recomendaciones realizadas por la auditoría interna, son los motivos de peso que se tienen desde el interior para considerar como una necesidad real la creación de un departamento de auditoría interna.

Factores como la capacidad financiera para cubrir la carga financiera o los recursos de espacio físico y materiales, no figuran como impedimentos para incorporar un área que desempeñe la función de supervisión, en las encuestas y entrevistas, los responsables de la administración manifiestan desconocimiento de los beneficios que un departamento de auditoría interna puedan aportar a la entidad, además han externado que desconocen en su totalidad los pasos que se debe tomar para su incorporación, esta falta de claridad tanto en el impacto a las operaciones, como de su proceso, son los principales motivos por los que las sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía, aún no cuentan con una persona o un departamento que lleve a cabo la evaluación y supervisión de los procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Conociendo la disponibilidad financiera y administrativa de las unidades de análisis, la elaboración de un instrumento que describa los pasos bajo los enfoques administrativos y técnicos, que guíen la incorporación de la auditoría interna para los sub comercializadores de productos y servicios de telefonía, permitirá dar un paso hacia adelante en la creación de valor a las operaciones y en la gestión estratégica para el cumplimiento de los objetivos empresariales de mediano y largo plazo.

CAPITULO IV: HERRAMIENTA PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

4.1. PLANTEAMIENTO DEL CASO.

Las empresas sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía debido a su alto volumen de operaciones y también a su diversidad, necesitan mantener sus actividades bajo un control considerable, y garantizar que sus procesos sean mejorados de manera continua y estén en línea con los objetivos corporativos.

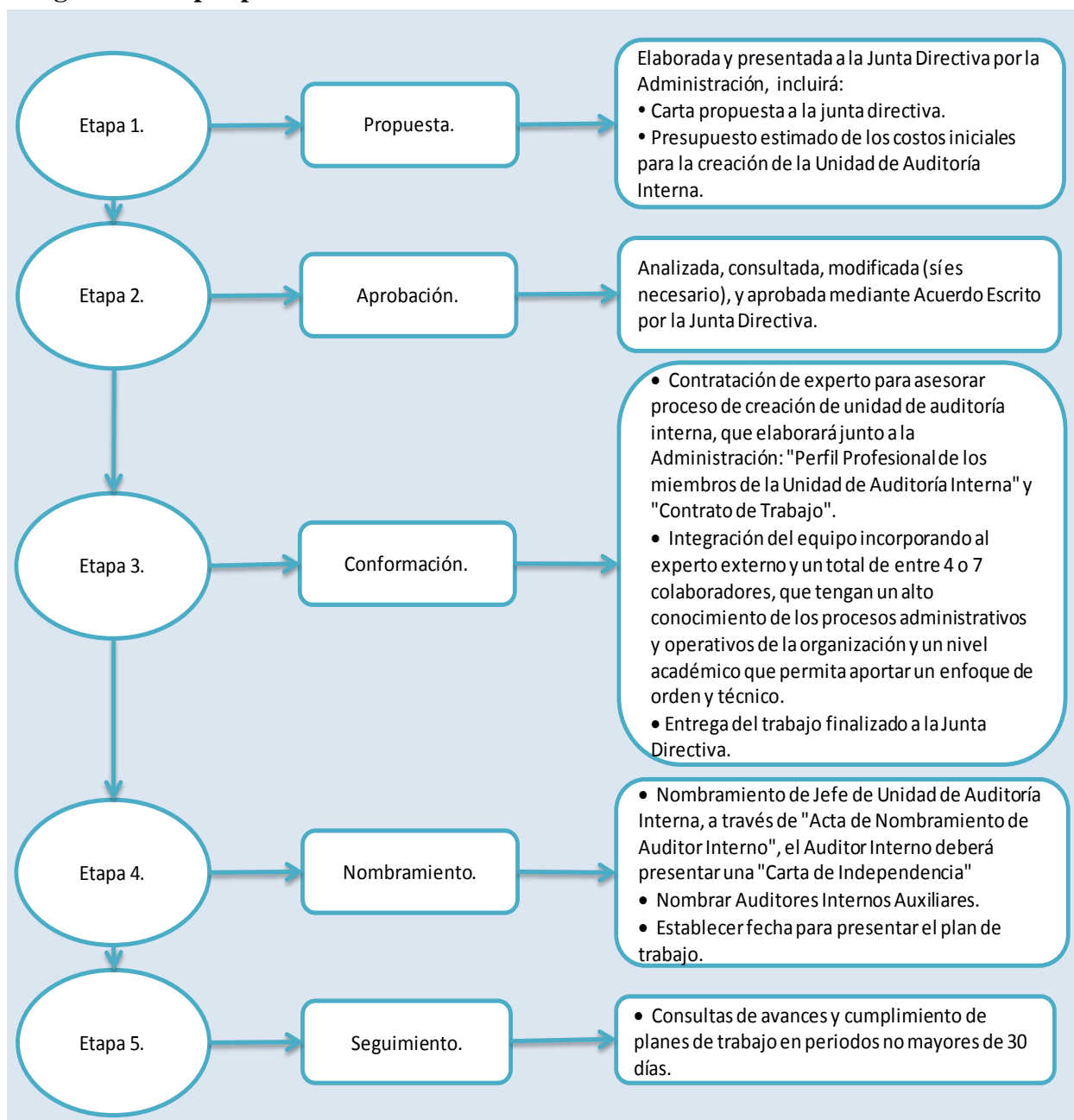
Un departamento de auditoría interna busca agregar valor a la entidad a través de su enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de una entidad (Auditors., Marco Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna., 2017, pág. 11).

El desarrollo del caso práctico está estructurado en 5 etapas administrativas que comprenden, Propuesta, Aprobación, Conformación, Nombramiento y Seguimiento; cada fase será desarrollada con ejemplos y explicada en el desarrollo del caso (VER ANEXO 4).

4.2. ESTRUCTURA DEL PLAN DE SOLUCIÓN.

4.2.1. Proceso administrativo.

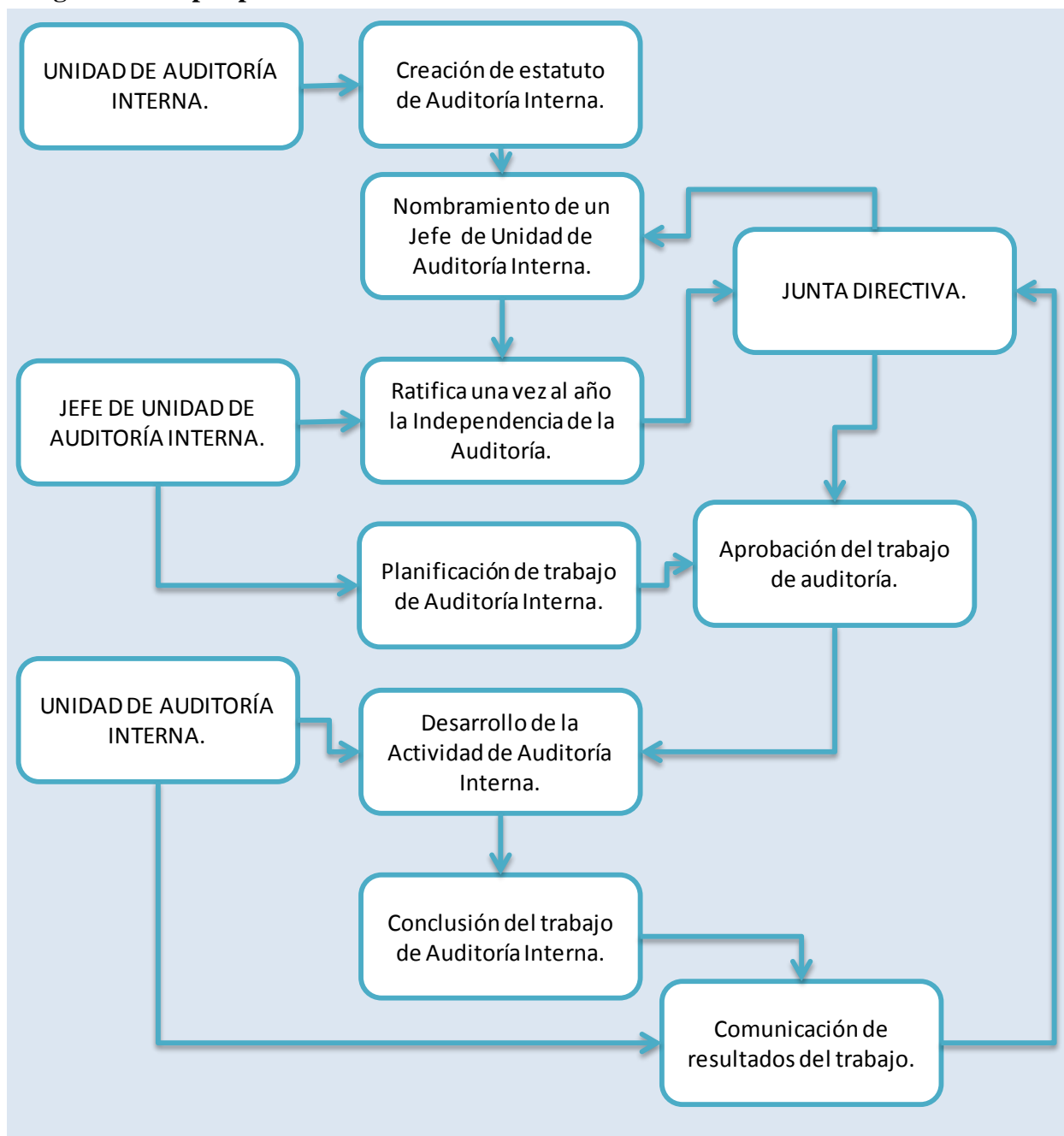
Imagen n°1: etapas proceso administrativo.



Elaborado por Omar Bonilla y Cristina Mercedes.

4.2.2. Proceso normativo.

Imagen n°2: etapas proceso normativo.



Elaborado con base al Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), por los estudiantes Omar Bonilla y Cristina Mercedes.

4.3. BENEFICIOS Y LIMITACIONES.

De los resultados obtenidos en la investigación, sobre las sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía, se puede nombrar una lista de beneficios que estas empresas tendrán con el resultado, sin embargo también se describe las limitaciones que existieron durante su desarrollo.

4.3.1. Beneficios.

El objetivo principal fue la creación de una herramienta que les aportara ciertos beneficios, de ellos se puede concluir que el documento final aportará los siguientes beneficios:

- Conocimiento claro de los beneficios que aporta la auditoría interna a la organización.
- Dispondrán de una herramienta que contenga los pasos a seguir para la creación de un departamento de auditoría interna, teniendo la descripción de su creación desde dos enfoques, el administrativo y el técnico normativo.
- Mejor control y mayor cobertura de los riesgos de las operaciones y transacciones que integran la organización.
- La auditoría interna aportará valor en las operaciones de las empresas que la incorporen en su estructura.
- A través de las evaluaciones conocerán el nivel de confianza de los procesos de control, y con esto podrán realizar correcciones, cambios y mejoras encaminados al cumplimiento de los objetivos corporativos.

4.3.2. Limitaciones.

La investigación desarrollada, tuvo fases que pusieron en riesgo el correcto desarrollo, superarlas requirió de utilizar una cantidad mayor de recursos, las principales limitaciones fueron:

- Acceder al registro de datos de contactos de las empresas que integran la investigación requirió de investigaciones paralelas, puesto que el primer registro se obtuvo a través de DIGESTYC, sin embargo en ese registro solo se encontraba la razón social y el municipio, posteriormente se tuvo que investigar en redes digitales y directorios, encontrando muchos de ellos desactualizados, finalmente con búsquedas de campo se pudo conocer su ubicación.
- La mayoría de los miembros del universo se mostraron con una negativa de proporcionar información para el desarrollo del estudio, esto ocupó una mayor parte del tiempo, para obtener la información requerida fue necesario realizar gestiones escritas adicionales y esperar los tiempo que las unidades de análisis requerían para tomar una decisión en brindar información.
- El desconocimiento de las empresas en cuanto a la definición de la auditoría interna propició que la información que fue brindada en un principio no fuera la adecuada, dado que se confundía la auditoría interna con la auditoría externa.

4.4. DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO.

4.4.1. Objetivo:

Describir los pasos para la creación del departamento de auditoría interna para las sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía del área metropolitana de San Salvador, que contribuya al fortalecimiento y mejoras de las operaciones de las mismas, a través de una actividad independiente y objetiva.

4.4.2. Alcance del modelo:

- Guiar en el proceso de creación del departamento de auditoría interna.
- Ejemplificar una estructura para un departamento de auditoría interna según las normas técnicas aplicables.
- Ejemplificar modelos de formularios, informes, cartas, entre otros pertinentes a la actividad de auditoría interna.
- Despejar dudas que impidan la incorporación de la auditoría interna en las empresas sub comercializadoras de productos y servicios de telefonía.

4.4.3. Descripción del proceso de creación del departamento de auditoría interna bajo el enfoque administrativo:

A) Propuesta para la creación de la Unidad de Auditoría Interna:

La administración debe presentar propuesta de creación del Departamento de Auditoría Interna. Esta debe reflejar la importancia y beneficios que aportará a la organización en el mejoramiento de las operaciones con su incorporación.

La propuesta debe contener un estudio que establezca el número de miembros que debe integrar el equipo de auditoría en base a las necesidades de la organización.

La propuesta y estudio podría realizarse de la siguiente manera (Pasar a siguiente página).

PROPUESTA A LA JUNTA DIRECTIVA.

San Salvador (día) (mes) (año).

Asunto: Creación de Unidad de Auditoría Interna.

Señores Junta Directiva

Presente.

Reciban un cordial saludo, conociendo los informes de los últimos años por parte de la auditoría externa, donde se dan a conocer hallazgos de fraudes financieros y operativos, considero que existe una necesidad real de implementar medidas enfocadas a la prevención de fraudes con un adecuado control de seguimiento. Tomando la recomendación hecha por la auditoría externa, propongo a los miembros del honorable Junta Directiva, la creación de una unidad de auditoría interna, que sirva de apoyo en la gestión de prevención de riesgos y que desempeñe una actividad de evaluación de las actividades que integran las operaciones de nuestra organización.

Para una mejor evaluación de la propuesta que les presento, adjunto un presupuesto que integra los costos necesarios para el primer año de funcionamiento de la unidad de auditoría interna.

Puntualmente solicito su autorización de los puntos:

1. Creación de la unidad de auditoría interna.
2. Asignación presupuestaria para el funcionamiento de la unidad.
3. Autorización de creación del perfil del Jefe de Unidad de Auditoría Interna y de los auxiliares internos.

Atentamente:

F: _____

(Lic.)(Señor).

Administrador General.

Presupuesto estimado de los costos iniciales para la creación de la unidad de auditoría interna.

Imagen n°3: presupuesto de los costos iniciales para la creación de la unidad de auditoría interna.

N°	Descripción.	Unitario.	Subtotal.	Total.
	Recursos Humanos.			\$ 28,326.98
1	Director Ejecutivo de Auditoría Interna.	\$ 15,403.88	\$ 15,403.88	
	Sueldo.	\$ 12,000.00		
	Aguinaldo.	\$ 500.00		
	Vacaciones.	\$ 150.00		
	Seguro Social Patronal.	\$ 900.00		
	AFP patronal.	\$ 853.88		
	Indemnización.	\$ 1,000.00		
2	Auxiliares de Auditoría Interna.	\$ 6,161.55	\$ 12,323.10	
	Sueldo.	\$ 4,800.00		
	Aguinaldo.	\$ 200.00		
	Vacaciones.	\$ 60.00		
	Seguro Social Patronal.	\$ 360.00		
	AFP patronal.	\$ 341.55		
	Indemnización.	\$ 400.00		
3	Capacitaciones.	\$ 200.00	\$ 600.00	
	Equipo de oficina.			\$ 5,149.10
1	Escritorio Ejecutivo.	\$ 499.00	\$ 499.00	
2	Escritorios.	\$ 329.00	\$ 658.00	
3	Sillas.	\$ 199.00	\$ 597.00	
1	Computadora para DEA.	\$ 1,239.00	\$ 1,239.00	
2	Computadoras para auxiliares.	\$ 469.00	\$ 938.00	
2	Libreros.	\$ 199.00	\$ 398.00	
2	Archiveros metálicos.	\$ 209.00	\$ 418.00	
6	Armazones para archivero.	\$ 14.90	\$ 89.40	
1	Impresora.	\$ 194.00	\$ 194.00	
1	Teléfono.	\$ 34.90	\$ 34.90	
1	Pizarrón corcho.	\$ 40.90	\$ 40.90	
1	Pizarrón blanco.	\$ 42.90	\$ 42.90	
	Papelería (Anual).			\$ 352.27
1	Borrador para pizarrón.	\$ 1.40	\$ 1.40	

Nº	Descripción.	Unitario.	Subtotal.	Total.
1	Planeador mensual borrable.	\$ 6.40	\$ 6.40	
3	Cutter de metal.	\$ 0.90	\$ 2.70	
1	Caja de repuestos de navajas para cutter.	\$ 1.50	\$ 1.50	
3	Tijeras.	\$ 1.90	\$ 5.70	
3	Engrapadoras metálicas.	\$ 4.00	\$ 12.00	
3	Quita grapas.	\$ 0.50	\$ 1.50	
1	Caja de grapas estándar.	\$ 2.70	\$ 2.70	
1	Caja de pins.	\$ 3.90	\$ 3.90	
1	Caja de sujetadores de documentos.	\$ 1.30	\$ 1.30	
1	Caja de clips.	\$ 2.90	\$ 2.90	
3	Juegos de post-it	\$ 4.40	\$ 13.20	
3	Juegos de banderitas.	\$ 1.90	\$ 5.70	
3	Despachadores de cinta adhesiva	\$ 5.40	\$ 16.20	
3	Cintas adhesivas.	\$ 1.60	\$ 4.80	
3	Lápiz adhesivo.	\$ 1.60	\$ 4.80	
1	Caja de bolígrafos.	\$ 2.80	\$ 2.80	
3	Liquid paper.	\$ 2.20	\$ 6.60	
1	Caja de marcadores permanentes.	\$ 8.90	\$ 8.90	
3	Marcador para pizarra	\$ 3.40	\$ 10.20	
2	Caja de marcadores de texto.	\$ 2.40	\$ 4.80	
1	Caja de lápices.	\$ 2.40	\$ 2.40	
3	Borradores.	\$ 1.10	\$ 3.30	
3	Sacapuntas.	\$ 2.90	\$ 8.70	
3	Calculadoras.	\$ 16.90	\$ 50.70	
3	Agendas.	\$ 8.40	\$ 25.20	
6	Cartapacios.	\$ 6.90	\$ 41.40	
4	Paquetes de sobres colgantes para archivero.	\$ 18.40	\$ 73.60	
3	Resmas de papel bond.	\$ 4.00	\$ 12.00	
3	Reglas.	\$ 0.60	\$ 1.80	
3	Basureros.	\$ 4.39	\$ 13.17	
	Otros Gastos (anual).			\$ 1,116.00
3	Agua potable.	\$ 24.00	\$ 72.00	
3	Café.	\$ 36.00	\$ 108.00	
3	Azúcar.	\$ 12.00	\$ 36.00	
3	Viáticos por alimentación por capacitaciones o actividades similares.	\$ 50.00	\$ 150.00	
3	Viáticos por transporte.	\$ 60.00	\$ 180.00	
1	Incremento a la energía eléctrica.	\$ 90.00	\$ 90.00	
3	Incremento a gastos de productos de limpieza.	\$ 30.00	\$ 90.00	
1	Incremento a gastos de teléfono.	\$ 40.00	\$ 40.00	

N°	Descripción.	Unitario.	Subtotal.	Total.
1	Incremento a pólizas de seguros por nuevo equipo de oficina y otros seguros.	\$ 200.00	\$ 200.00	
1	Incremento a otros gastos correspondientes a al buen ambiente laboral y similares.	\$ 150.00	\$ 150.00	
Totales.				\$ 34,944.35

* Todos los precios de los productos fueron tomados de www.officedepot.com.sv en Agosto de 2017

* Cálculos de Aguinaldos según Art. 198 del Código de Trabajo.

* Cálculos de Vacaciones según Art. 177 del Código de Trabajo.

* Cálculos de Indemnizaciones según Art. 58 del Código de Trabajo.

* Porcentajes de Cotización patronal del ISSS y AFP tomados de páginas web de cada entidad.

B) Aprobación de creación del departamento de auditoría interna.

1. Revisada la propuesta de creación del departamento de auditoría interna, la Junta Directiva debe emitir un acuerdo dando su aprobación.
2. La Junta Directiva se encargará de autorizar la creación del perfil del Jefe del departamento de Auditoría Interna y los auxiliares de auditoría interna, puede recurrir a la asesoría de un profesional interno o externo.
3. Teniendo la propuesta aprobada, y creado el perfil de los miembros del equipo de auditoría interna, la Junta Directiva debe realizar las asignaciones presupuestarias que garanticen el desarrollo de la actividad de auditoría y el cumplimiento de los objetivos.
4. Finalmente la Junta Directiva debe aprobar la contratación del auditor interno y realizar la convocatoria para seleccionar al profesional que más encaje en el perfil creado por la organización.

Estos documentos pueden ser estructurados de la siguiente manera (Pasar a página siguiente):

APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.

ACTA NÚMERO _____: Acta de Junta Directiva de la sociedad **DISTRIBUIDORA TELEFÓNICA, SOCIAEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, empresa distribuidora de servicios y productos de telefonía, celebrada en la Ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, a las _____ horas del día _____ de _____ del año _____. Siendo éstos el lugar, día y hora señalados para celebrarse la Junta Directiva de la Sociedad Distribuidora Telefónica, S.A. de C.V., empresa distribuidora de servicios y productos de telefonía, contando con todos los miembros presentes, se procedió a la instalación de la Junta Directiva con la Presidencia a cargo de _____ y la Secretaria a cargo de _____, Presidente y secretario, respectivamente, de la Junta Directiva, el Presidente declaró debidamente reunida e instalada la Junta Directiva. Acto continuo, el presidente de la Junta Directiva procedió a dar lectura de la Agenda respectiva distribuida entre los miembros, la cual quedó aprobada por unanimidad de la siguiente manera: **ASUNTOS DE CARÁCTER ORDINARIO. I-** Aprobación de la Creación de la Unidad de Auditoría Interna. Acto continuo, se procedió a desarrollar la agenda aprobada, lo que se hizo en los términos siguientes: **ASUNTOS DE CARÁCTER ORDINARIO. I- APROBACIÓN DE LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.** El presidente de la Junta Directiva procedió a dar lectura a la aprobación de creación de la unidad de auditoría interna de Distribuidora Telefónica, S.A. de C.V., empresa distribuidora de servicios y bienes de telefonía y analizando los puntos planteados y las necesidades de la empresa para contar con la solicitada unidad de apoyo. Conocedores de las necesidades administrativas de la organización y contando con la capacidad de cubrir los gastos de la unidad de apoyo que permitirá tener una prevención más fuerte de los riesgos, acuerda: a) Aprobar la creación de la unidad de auditoría interna, cuya dependencia jerárquica estará definida

directamente de la Junta Directiva. b) Autorizar al Administrador General, para que con el apoyo de Recursos Humanos procedan a la creación del perfil que deberán cumplir los miembros que integrarán el equipo de auditoría. c) Autorizar la asignación presupuestaria para el presente año por un valor de \$_____, para cubrir los salarios y gastos de operaciones del equipo de auditoría interna.- Y no habiendo nada más de que tratar ó qué hacer constar, se da por terminada la presente acta que firman el Presidente y el Secretario de la Junta Extraordinaria de Accionistas, a las _____ horas y _____ minutos de este mismo día.

(Lic.)(Señor)

PRESIDENTE.

Lic.)(Señor)

SECRETARIO.

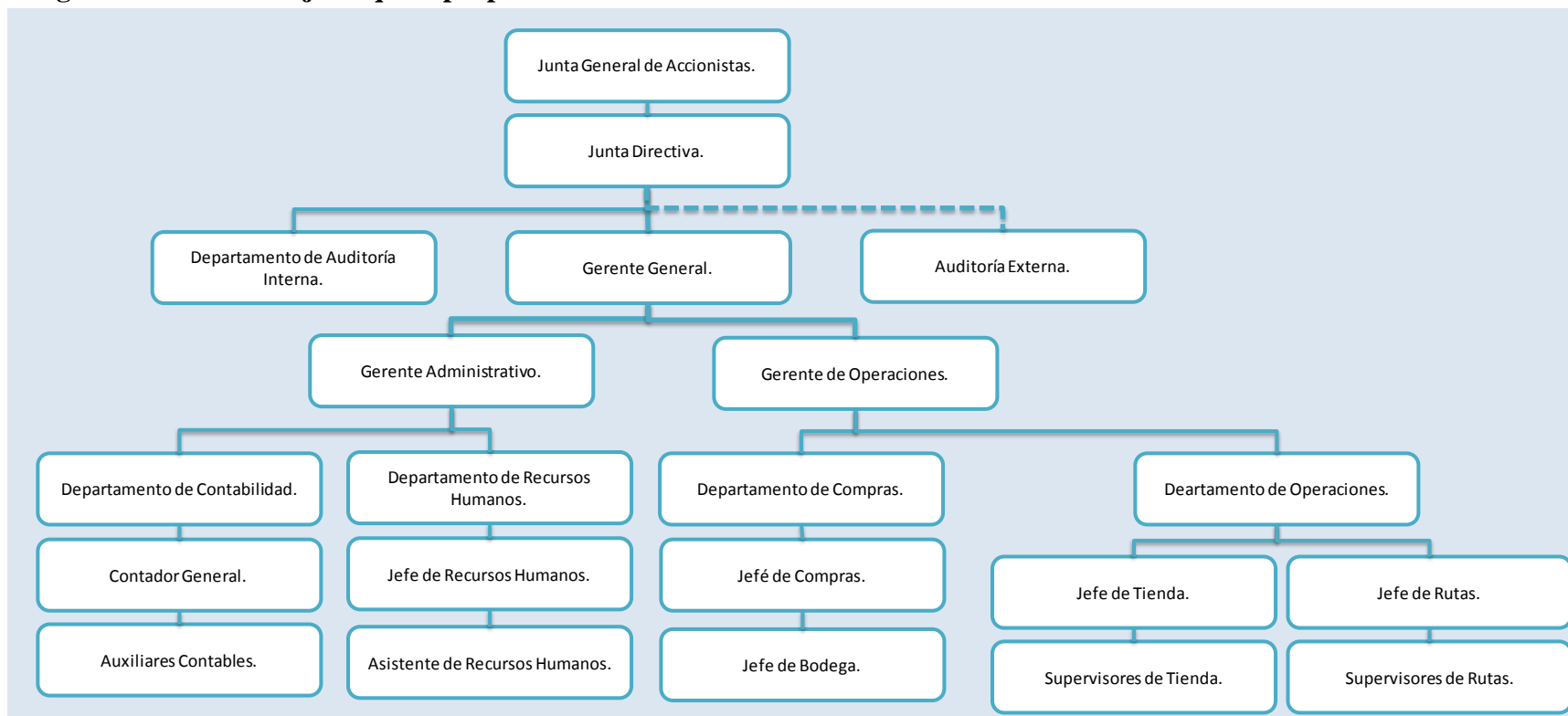
**PERFIL PROFESIONAL DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA
INTERNA.**

Puesto.	Perfil.
Jefe de Unidad de Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none"> - Edad de 28 a 35 años. - Sexo indiferente. - Graduado en Licenciatura en Contaduría Pública. - Conocimiento en leyes tributarias y mercantiles. - Conocimiento en normativas aplicables a Auditoría Interna. - Conocimiento en computación. - Buenas relaciones humanas. - Excelente presentación. - Dinámico y con buena iniciativa. - Responsable y organizado. - Experiencia en puestos similares.
	<p>Funciones Principales del Jefe de Unidad de Auditoría Interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización. - Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización. - Comunicar la información de riesgos y control a las áreas adecuadas de la organización. - Coordinar las actividades y la información de comunicación entre la Junta Directiva, la Administración y los Auditores Externos. - Promover el logro de los objetivos estratégicos de la organización. - Buscar siempre la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa. - Protección de activos. - Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.
Auxiliares de Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none"> - Edad de 20 a 25 años. - Sexo Indiferente. - Estudiante o Egresado en Licenciatura en Contaduría Pública. - Conocimiento en leyes tributarias y mercantiles. - Conocimiento en computación. - Buenas relaciones humanas. - Excelente presentación. - Dinámico y con buena iniciativa. - Responsable. - Con o sin experiencia en cargos similares.
	<p>Fusiones Principales de los Auxiliares de Auditoría Interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en las actividades de auditoría interna que le encargue el Jefe de Unidad de Auditoría Interna.

C) Nombramiento del Jefe de Unidad de Auditoria Interna.

Habiendo contratado al auditor interno, la Junta Directiva procede al nombramiento del Jefe de Auditoría Interna, el auditor nombrado tendrá dependencia directa de la Junta Directiva y ratificará ante ella cada año su independencia en la organización (Pasar a siguiente página).

Imagen n°4: estructura jerárquica propuesta.



En la página siguiente se ejemplifica un modelo de Acta de Nombramiento y a continuación un Modelo de Carta de Independencia para el Auditor Interno:

ACTA DE NOMBRAMIENTO DE AUDITOR INTERNO.

ACTA NÚMERO __: Acta de Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad DISTRIBUIDORA TELEFÓNICA, SOCIAEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, empresa distribuidora de servicios y productos de telefonía, celebrada en la Ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, a las ____ horas del día ____ de ____ del año _____. Siendo éstos el lugar, día y hora señalados para celebrarse la Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad Distribuidora Telefónica, S.A. de C.V., empresa distribuidora de servicios y productos de telefonía, según lo dispuesto en el artículo doscientos treinta y tres del Código de Comercio, sin la previa convocatoria que dispone el artículo doscientos veintiocho del mismo Código por estar presentes y representadas el cien por ciento de las acciones así: _____, con seiscientas acciones, _____, con cuatrocientas acciones, _____, con quinientas acciones, _____, con quinientas acciones, se procedió a la instalación de la Junta Extraordinaria de Accionistas con la Presidencia a cargo de _____ y la Secretaria a cargo de _____, Presidente y secretario, respectivamente, de la Junta Extraordinaria de la sociedad, con el resultado siguiente: Se elaboró el acta que contiene la lista de los accionistas presentes y representados. El acta fue exhibida a los asistentes para su examen y comprobación, manifestando todos su conformidad, habiéndola ratificado y firmado los concurrentes, con el Presidente y Secretario de esta Junta Extraordinaria. Estando presentes y representadas dos mil acciones, que representan el cien por ciento de las acciones que forman el capital social suscrito de la sociedad, el Presidente declaró debidamente reunida e instalada la Junta Extraordinaria. Acto continuo, el presidente de la Junta Extraordinaria procedió a dar lectura de la Agenda Extraordinaria respectiva distribuida entre los accionistas, la cual quedó aprobada por unanimidad de la siguiente

manera: **ASUNTOS DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO.** I- Nombramiento de Auditor Interno. Acto continuo, se procedió a desarrollar la agenda aprobada, lo que se hizo en los términos siguientes: **ASUNTOS DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO. I- NOMBRAMIENTO DE AUDITOR INTERNO.** El presidente de la Junta Extraordinaria procedió a dar lectura a la aprobación de creación de la unidad de auditoría interna de Distribuidora Telefónica, S.A. de C.V., empresa distribuidora de servicios y bienes de telefonía y habiendo recibido los perfiles y datos profesionales de los prospectos para el cargo de Auditor Interno para la organización, analizaron los puntos planteados y las necesidades de la empresa para contar con el profesional idóneo para dirigir la unidad de auditoría interna. Conocedores de las necesidades administrativas de la organización y contando con la capacidad de cubrir los gastos de la unidad de apoyo que permitirá tener una prevención más fuerte de los riesgos, **ACUERDA:** a) Aprobar la contratación del Auditor Interno Lic. **(Nombre Completo)**, responsable de la Unidad de Auditoría Interna, cuya dependencia jerárquica estará definida directamente de la Junta Directiva. b) Autorizar al Auditor Interno, para que con el apoyo de Recursos Humanos procedan a la contratación de los miembros auxiliares que integrarán el equipo de auditoría. c) Autorizar la asignación presupuestaria para el presente año por un valor de \$_____, para cubrir los salarios y gastos de operaciones del equipo de auditoría interna.- Y no habiendo nada más de que tratar ó qué hacer constar, se da por terminada la presente acta que firman el Presidente y el Secretario de la Junta Extraordinaria de Accionistas, a las ____ horas y ____ minutos de este mismo día.

F: _____

(Lic.)(Señor)

PRESIDENTE.

F: _____

(Lic.)(Señor)

SECRETARIO.

MODELO CARTA DE INDEPENDENCIA SOLICITADO AL AUDITOR.

San Salvador (día) (mes) (año).

Asunto: Servicios de Auditoría Interna.

Señor (nombre)

Presente.

Con relación al contrato laboral celebrado en fecha (fecha completa), en el cual se detalla la actividad que desarrollará de Auditoría Interna, dentro de la empresa DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V., es indispensable que nos manifieste su independencia en el desarrollo de la Auditoría Interna para la cual se le ha contratado.

Puntualmente se solicitan las siguientes manifestaciones:

1. Tiene algún vínculo económico con la empresa.
2. Tiene familiares por consanguinidad o por afinidad que trabajen en la empresa.
3. Ha trabajado recientemente como empleado de la empresa.
4. Sí ha recibido pagos o comisiones por parte de la sociedad.

Las declaraciones señaladas se le solicitan para determinar su grado de independencia respecto a la empresa DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V.

Atentamente:

F: _____

(Lic.)(Señor).

Administrador General.

D) Planificación del trabajo de auditoría interna.

El equipo de auditoría interna debe elaborar y documentar un plan para cada trabajo que se desarrolle, en él debe incluirse el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de los recursos. Al momento de elaborar el plan de trabajo, se debe considerar los objetivos de la organización, los riesgos significativos de la actividad, los recursos y la oportunidad de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno.

Cuando se planifique un trabajo a partes ajenas a la organización, deben establecer un acuerdo escrito en el que se establezcan los objetivos, el alcance, las responsabilidades, cualquier otra expectativa y las restricciones para la distribución de los resultados del trabajo y del acceso a los registros del trabajo.

Una vez finalizada la etapa de planificación del trabajo encargado, el Jefe de Auditoría Interna debe presentarlo a la Junta Directiva para su análisis y aprobación.

En la página siguiente se ejemplifica un Modelo de Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna:

MODELO DE PLAN DE TRABAJO ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA.**PLAN DE TRABAJO ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA.****PERÍODO 2016**

CONTENIDO.	PÁGINA.
INTRODUCCIÓN.	116
MISIÓN.	116
VISIÓN.	116
OBJETIVOS:	116
UNIVERSO DE AUDITORÍA INTERNA.	117
MATRIZ DE RIESGO.	118
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	119
INDICADORES DE GESTIÓN.	120
LEYES APLICABLES.	120
PRINCIPALES ENCARGADOS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	121
RECURSOS CON QUE CUENTA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA.	122
ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN.	122
CUMPLIMIENTO DEL AÑO ANTERIOR.	122

INTRODUCCIÓN.

El plan anual de auditoría interna contemplará las áreas a las cuales se les realizarán evaluaciones y planes de trabajo específicos, tomando en cuenta el nivel de riesgo que cada una de las áreas de la entidad muestran, a partir de ello se muestra el cronograma de actividades para trabajar en cada una de ellas a través del período establecido en el plan, tomando en cuenta los directivos correspondientes, los presupuestos, recursos con los que se cuenta para realizar las auditorías y para al finalizar el plan se puedan dar recomendaciones oportunas.

MISIÓN.

El departamento de Auditoría Interna de DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V., tiene como misión ayudar al cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de evaluaciones en todas las áreas de la empresa, agregando valor a todas las actividades que permitan contar con procesos eficientes y alineados con los objetivos de la organización.

VISIÓN.

Desarrollar e implementar planes para el cumplimiento de estrategias institucionales, apoyando el sistema de control interno establecido con recomendaciones que fortalezcan los medios para el cumplimiento de la misión empresarial, sus objetivos y sus metas.

OBJETIVOS:**OBJETIVO GENERAL:**

Brindar evaluaciones pertinentes a los procesos internos de la entidad, cubriendo las distintas áreas de la misma, dando soporte constante a las actividades de control interno para un funcionamiento eficaz en el desempeño de sus labores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar seguimiento a los planes de la entidad.
- Aportar recomendaciones pertinentes para el mejoramiento de las actividades de la empresa.
- Ayudar a la administración a que se cumplan los procedimientos de control interno de la entidad.

UNIVERSO DE AUDITORÍA INTERNA.

Las áreas que se someterán a auditoría interna incluyen las siguientes:

Tabla n°6: universo de auditoría interna.

DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V.			
UNIVERSO DE AUDITORÍA INTERNA.			
Tipo de Auditoría:	Área.	Parcial.	Total.
1. Auditoría financieras.	Operaciones.	12	24
	Contabilidad.	12	
2. Auditoría Operativa.			72
• Auditoría de Operaciones.	Operaciones.	12	
	Recursos Humanos.	6	
	Contabilidad.	6	
• Auditoría de Sistemas.	Contabilidad.	12	
	Operaciones.	12	
• Auditorías de cumplimiento.	Contabilidad.	12	
	Recursos Humanos.	12	
TOTAL			96

Nota: Valores y datos con fin de ejemplificar, elaborados por Omar Bonilla y Cristina Mercedes.

MATRIZ DE RIESGO.

Con base al estudio FODA y PEST se elabora la siguiente matriz de riesgos:

Tabla n°7: matriz de riesgo.

Áreas.	Fuente de Riesgo.	Riesgos identificados.	Calificación de riesgos.		Respuesta al riesgo.	Seguimiento.
			Ocurrencia	Porcentajes.		
Contabilidad.						
Operaciones.						
Recursos Humanos.						

Nota: Tabla con fin de ejemplificar, elaborado por Omar Bonilla y Cristina Mercedes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Tabla n°8: cronograma de actividades de auditoría interna.

Áreas.	Riesgo	Utilización del Tiempo		Descripción	Confiabilidad e integridad de la información.	Cumplimiento con leyes, políticas y procedimientos	Salvaguarda de activos	Economía y eficiencia	Cumplimiento de objetivos y metas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
		Presupuesto en Horas	% del presupuesto total																		
Directiva y Organización																					
Talento Humano																					
Marketing																					

Nota: Tabla con fin de ejemplificar, elaborados por Omar Bonilla y Cristina Mercedes.

INDICADORES DE GESTIÓN.

Los indicadores se podrán utilizar a partir del segundo año de operación de la unidad de auditoría interna, utilizando las siguientes fórmulas:

- Indicador de desempeño, eficiencia operativa:

$$\frac{\text{Cantidad de auditorías realizadas}}{\text{Auditorías programadas.}} \times 100$$

- Indicador de Eficiencia en entrega de informes contra revisiones:

$$\frac{\text{Cantidad de Informes realizados}}{\text{Cantidad de revisiones planificadas}} \times 100$$

- Indicador de Eficiencia en informes:

$$\frac{\text{Cantidad de recomendaciones implementadas}}{\text{Recomendaciones totales en informes}} \times 100$$

LEYES APLICABLES.

Las leyes aplicables a la empresa DISTRIBUIDORA TELEFONICA, S.A DE C.V., son las siguientes:

- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.
- Código de comercio de El Salvador.
- Ley de Contribución Especial Para la Seguridad Ciudadana y Convivencia.
- Dictamen 14 favorable de la comisión de seguridad.
- Ley de la administración nacional de telecomunicaciones.

PRINCIPALES ENCARGADOS DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

Se detalla los nombres de los encargados de la unidad de auditoría interna:



Lic. _____

- Jefe de Auditoría Interna.



Br. _____

- Auxiliar de Auditoría interna.



Br. _____

- Auxiliar de Auditoría Interna.

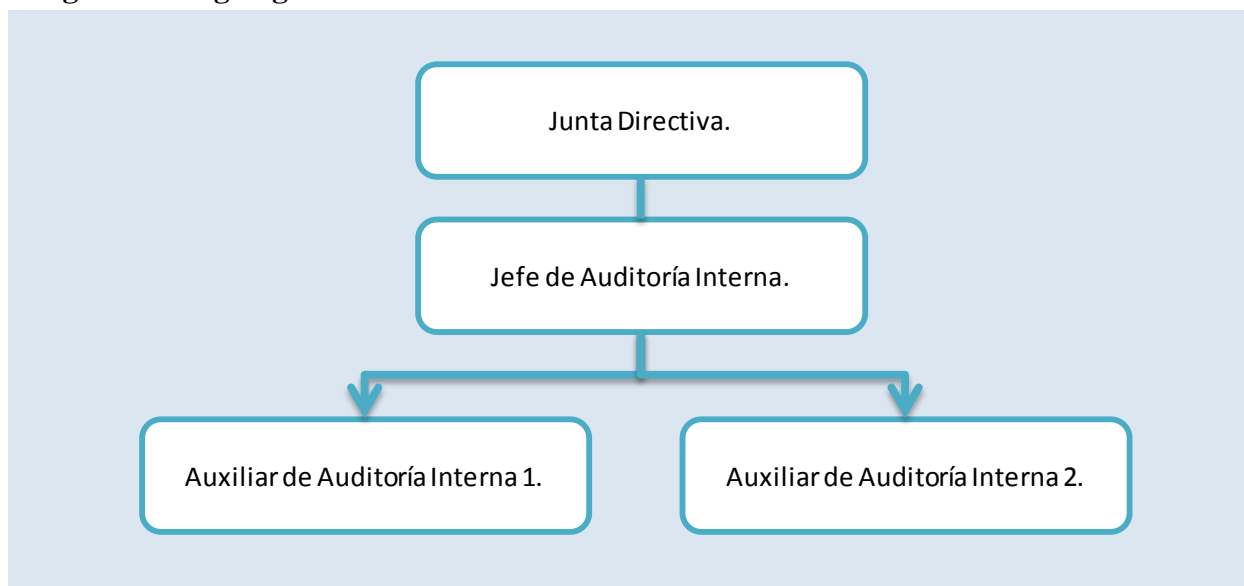
RECURSOS CON QUE CUENTA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA.

Imagen n°5: presupuesto de la unidad de auditoría interna.

N°	Descripción.	Unitario.	Subtotal.	Total.
	Recursos Humanos.			\$ 28,326.98
	Equipo de oficina.			\$ 5,149.10
	Papelería (Anual).			\$ 352.27
	Otros Gastos (anual).			\$ 1,116.00
	Totales.			\$ 34,944.35

ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN.

Imagen n°6: organigrama de la institución.



CUMPLIMIENTO DEL AÑO ANTERIOR.

Se tomará en cuenta el cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna a partir del segundo año de gestión de la Unidad de Auditoría Interna.

E) Aprobación del trabajo.

La Junta Directiva es el ente responsable de analizar y autorizar cada plan de trabajo que el Jefe de Auditoría Interna haga llegar, así también es el encargado de la asignación presupuestaria para el desarrollo del trabajo.

F) Ejecución de la actividad de auditoria interna.

Durante el desarrollo de la actividad de auditoria, los auditores deben hacer uso de todas sus aptitudes profesionales identificando, evaluando, analizando y documentando toda la información necesaria que les permita cumplir los objetivos establecidos en el plan de trabajo.

G) Identificación de la información.

Los miembros del equipo de auditoria interna deben identificar la información fiable, relevante y útil que les permita cumplir los objetivos del trabajo. Los auditores deben procurar que la información sea adecuada y convincente, es decir deben garantizar que una persona prudente e informada saque las mismas conclusiones que los auditores internos.

H) Análisis y evaluación.

El equipo de auditoria interna debe basar las conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuadas y prudentes.

I) Documentación de la información.

Los miembros del equipo de auditoría interna deben documentar la información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo. El Jefe de Auditoría Interna debe:

- a) Controlar el acceso a los registros del trabajo y obtener la aprobación de la alta dirección o de los asesores legales antes de dar a conocer los registros a terceros.
- b) Establecer requisitos de retención para los registros del trabajo, estos requisitos deben ser consistentes con las guías y regulaciones de la organización.
- c) Establecer políticas para la custodia y retención de los registros de trabajos de consultoría y de la posibilidad de darlos a conocer a terceras partes, internas o externas, garantizando que sean consistentes con las guías y regulaciones establecidas por la organización.

J) Supervisión del trabajo.

Los trabajos que desarrollen los miembros del equipo de auditoría deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el cumplimiento de los objetivos del trabajo, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal. La supervisión general de la auditoría interna es responsabilidad del Jefe de Auditoría Interna.

K) Conclusión del trabajo de auditoría interna.

Habiendo concluido con el trabajo, el Jefe de Auditoría Interna debe revisar y aprobar los resultados del trabajo, posteriormente debe decidir a quienes y los medios para hacer llegar la comunicación. En la etapa final, el Jefe de Auditoría Interna es el responsable de

comunicar los resultados a las partes que puedan asegurar que se dé la debida consideración al informe.

4.4.4. CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA BAJO EL ENFOQUE TÉCNICO.

Este proceso detalla las cinco principales pasos para implementar las NIEPAI en una organización, están diseñados para que un Auditor Interno, con suficientes competencias, mejore sus procesos alineándose con las mejores prácticas internacionales de Auditoría Interna.

PASO 1: RESPALDO A LA ACTIVIDAD DE AUDITORIA INTERNA

La Actividad de Auditoría Interna tiene como objetivo principal agregar valor, este objetivo solamente puede ser alcanzado con una gestión basada en prácticas internacionales.

Las MIPPAI relacionadas a una buena gestión de auditoría y que inicialmente deben ser implementadas son:

- En norma sobre atributos 1000, Propósito, Autoridad y Responsabilidad. El estatuto de auditoría interna establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización, incluyendo la naturaleza de la relación funcional del director ejecutivo de auditoría con el Consejo; autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; y define el alcance de las actividades de

auditoría interna. Asimismo la organización debe reconocer la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las normas.

- Los auditores deben abstenerse de evaluar operaciones por las cuales haya sido previamente responsable, de igual forma para los trabajos de aseguramiento.
- Conocimientos suficientes de riesgo y controles de Tecnología de Información y de Técnicas de Auditoría los riesgos de TI y el control de nivel de extensión de la organización.

PASO 2: ALINEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE AUDITORIA INTERNA

Para que el objetivo principal de la Auditoría Interna siga siendo relevante, debe adaptarse a cambios en las expectativas de los Accionistas y mantener la alineación con los objetivos de la organización. La estrategia de auditoría interna es fundamental para seguir siendo relevante ya que juega un importante papel en el logro del equilibrio entre el costo y el agregar valor, al hacer contribuciones significativas a la organización en sus procesos de gobierno, la gestión de riesgos y control interno.

Un proceso sistemático y estructurado puede ser utilizado para desarrollar el plan estratégico de auditoría interna, ayudando a que la AI alcance su misión y visión.

Los siguientes pasos pueden ser usados para desarrollar un plan estratégico:

- Comprender la industria correspondiente (s) y los objetivos importantes.
- Tome en cuenta el Marco Internacional para la Práctica Internacional de la Auditoría Interna (MIPPAI).

- Entender las expectativas de todos los interesados en la organización.
- Actualización de la visión y la misión de auditoría interna.
- Definir los factores críticos de éxito.
- Realizar un ejercicio en el que se definan fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA).

PASO 3: DEFINICIÓN DE ELEMENTOS PARA EL TRABAJO DE CAMPO

- El auditor interno planifica y lleva a cabo el trabajo, con la revisión y aprobación de un supervisor. Antes de comenzar el trabajo, el auditor interno prepara un programa de trabajo que:
 - Establece los objetivos del trabajo.
 - Identifica los requisitos técnicos, objetivo, riesgos, procesos y transacciones que deben examinarse.
 - Establecer la naturaleza y extensión de las prueba requeridas.
 - Documenta los procedimientos del auditor interno para obtener, analizar, interpretar y documentar la información durante el trabajo.
 - Se modifica, cuando sea preciso, durante el transcurso del trabajo, con la aprobación del director ejecutivo de auditoría (DEA) o quien éste designe.
- El DEA debería exigir un nivel de formalidad y documentación (por ejemplo, de los resultados de la planificación de reuniones, procedimientos de evaluación de riesgos, nivel

de detalle en el programa de trabajo, etc.) que sea apropiado a la organización. Los factores a tener en cuenta serían:

- Si el trabajo desempeñado y los resultados del trabajo serán utilizados por otros (por ejemplo, auditores externos, organismos reguladores o la dirección).
- Si el trabajo se refiere a asuntos que puedan estar implicados en juicios posibles o reales.
- El nivel de experiencia del personal de auditoría interna y el nivel de supervisión directa requerida.
- Si el proyecto se llevará a cabo con personal internacional, con auditores invitados o con
- Proveedores externos de servicios.
- La complejidad y alcance del proyecto.
- El tamaño de la actividad de auditoría interna.
- El valor de la documentación (por ejemplo, si será utilizada en años posteriores).

PASO 4: UN REPORTE DEL AUDITOR INTERNO QUE AGREGUE VALOR

La necesidad de informes de auditoría que agreguen valor y la capacidad de auditoría interna para su emisión oportuna depende de varias circunstancias:

- Las necesidades de los interesados,
- La determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de la auditoría trabajo requerido,
- Recursos suficientes para completar el trabajo, y la evaluación de los resultados de los trabajos realizados.
- Requisitos de los interesados en los informes de auditoría interna
- Las discusiones con las partes interesadas pueden incluir: La opinión de las partes interesadas; el momento de la emisión y el tipo de la opinión; el nivel de aseguramiento que se proporciona; el período de tiempo que el informe cubre.

PASO 5: EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORIA INTERNA

El MIPPAI presenta la necesidad de contar con un Programa de Calidad de la actividad de auditoría interna.

- El programa debe incluir una evaluación continua y periódica de todo el universo de procesos relacionados a la auditoría y consultoría. Estas evaluaciones son compuestas por:

- Rigurosos procesos integrales de revisión
- La supervisión continúa
- Verificación de trabajos de Aseguramiento y Consultoría
- Validaciones periódicas de conformidad con la Definición de Auditoría Interna, el Código de Ética y las MIPPAI, y
- Los medidores de desempeño de la actividad de auditoría interna y las competencias del Auditor Interno
- Los resultados de las evaluaciones deben indicar las áreas de mejora de la actividad de auditoría interna, las cuales el Director Ejecutivo de Auditoría es el responsable directo de su implementación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El estudio realizado con las empresas sub comercializadoras de productos y Servicios de Telefonía ubicadas en el Área Metropolitana de San Salvador, permite conocer las principales necesidades del sector, así también conocer las conclusiones y las recomendaciones para corregir las fallas y disminuir los riesgos de ocurrencia:

CONCLUSIONES.

1. Las empresas tienen un concepto de auditoría, pero desconocen la definición y el propósito de la auditoría interna dentro de una organización, esta es una de las principales razones por las que el universo estudiado no cuenta con la unidad de auditoría interna.
2. Los controles implementados por la organización han sido deficientes, dentro de la información recolectada de las personas entrevistadas, se tuvo conocimiento de fraudes financieros y fraudes en procesos, esto podría identificarse en un menor tiempo con la ayuda de una gestión de auditores internos.
3. El seguimiento que tienen los administradores a las operaciones de las organizaciones no tiene una planificación periódica y carece de lineamientos que guíen las actividades que componen el seguimiento y evaluación de las operaciones.

RECOMENDACIONES.

1. La administración general debe elaborar una propuesta a la Junta Directiva para que se lleve a cabo una inducción a los puestos directivos, gerenciales y de mando que permita conocer el rol de la auditoría interna en una organización, sus beneficios y la integración con todas las áreas, esto permitirá conocer la función principal y las ventajas de integrar este departamento.
2. Las empresas deben crear políticas, manuales, reglamentos e instructivos que regulen todas las actividades que integran las operaciones diarias, estas deben contener los lineamientos para su desarrollo, los incentivos para el mejoramiento continuo y las sanciones por incumplimientos, se debe garantizar que todos ellos estén en armonía con los objetivos establecidos por la alta dirección.
3. La administración debe gestionar junto a la junta directiva, la incorporación de la auditoría interna, considerando su creación bajo el enfoque administrativo y bajo el enfoque técnico normativo, estableciendo un programa de comunicación incorporando sus funciones y los principales beneficios, para que su involucración con todos los departamentos de la organización sea armoniosa y se minimicen las actitudes de rechazo.

BIBLIOGRAFÍA.

- Ley de Contribución Especial para la Seguridad y Convivencia. (Enero de 2016). *Artículo 5*. San Salvador, El Salvador.
- Auditors., T. I. (2013). Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna. En T. I. Auditors., *Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna*. (pág. 34). San Salvador: Talleres gráficos UCA.
- Auditors., T. I. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), . En T. I. Auditors., *Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI)*, (pág. 11). El Salvador: Talleres Gráficos UCA.
- Auditors., T. I. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI), . En T. I. Auditors., *Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (MIPPAI)*, (pág. 34). San Salvador: Talleres gráficos UCA.
- Auditors., T. I. (2017). Marco Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. En T. I. Auditors., *Marco Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*. (pág. 15). Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.
- Barroso, J. M., & García., J. L. (2006-2016). *CONSULTORÍA ESTRATÉGICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES*. Recuperado el 20 de 3 de 2016, de Ramón Millán: http://www.ramonmillan.com/documentos/bibliografia/DiccionarioRedesDatos_LMData.pdf
- Cogorno, C. A. (2013). *Consejo profesional de ciencias económicas de Córdoba*. Recuperado el 12 de 05 de 2016, de <http://www.cpcecba.org.ar/media/img/paginas/La%20Evoluci%C3%B3n%20De%20La%20Auditor%C3%ADa%20Interna%20En%20El%20Comienzo%20Del%20Siglo%20XXI.pdf>
- CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V. (2010). Contrato de sub comercialización. San Salvador.
- El Diario de Hoy. (18 de Noviembre de 2010). *El Diario de Hoy*. Recuperado el 25 de Mayo de 2016, de El Diario de Hoy.: http://archivo.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=6374&idArt=5326257
- García., E. (20 de Julio de 2016). Manejo y control de operaciones. (C. M. Omar Bonilla, Entrevistador)
- InfoÚtil El Salvador. (s.f.). *InfoÚtil El Salvador*. Recuperado el 11 de 10 de 2016, de <http://infoutil.gobiernoabierto.gob.sv/companies>
- Isaca. (2012). *Cobit 5 Un marco de negocios para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa*. Madrid.
- Jorge Nieto, s. d. (16 de 03 de 2005). *El Diario de Hoy*, págs. P. 26, sección de negocios.

La Prensa Gráfica. (16 de Enero de 2009). *La Prensa Gráfica*. Recuperado el 25 de Mayo de 2016, de La prensa Gráfica.: <http://www.laprensagrafica.com/economia/nacional/12821-superintendencia-de-competencia-multa-a-empresas-telefonicas>

Legislativa, A. (Abril de 2016). Disposiciones Especiales Transitorias y Extraordinarias en los Centros Penitenciarios y Granjas Penitenciarias. *Disposiciones Especiales Transitorias y Extraordinarias en los Centros Penitenciarios y Granjas Penitenciarias*. San Salvador.

LISTASAL. (MAYO de 2017). *LISTASAL*. Recuperado el AGOSTO de 2017, de LISTASAL: <http://www.listasal.info>

Mendoza., L. V. (14 de 04 de 2016). Instrumento para conocer acerca de la unidad de auditoria interna y sus actividades en la empresas dedicadas a la venta de artículos y servicios relacionados con la telefonía en El Salvador. (C. M. Omar Bonilla, Entrevistador)

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL . (s.f.). *MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL*. Recuperado el 2 de 12 de 2016, de <http://www.mtps.gob.sv/descargas-direccion-general-de-trabajo/>

Oficial, D. (1887). Servicio público de línea telefonica. N°259. San Salvador.

Oficial., D. (27 de Agosto de 1963). Decreto legislativo N°370. *Ley de la Administración nacional de telecomunicaciones*.

Registros, C. N. (05 de 06 de 2012). Presentación de estados financieros año 2011. *Estados financieros de CRECE CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V. año 2011(43172)*, 29. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Servicio Balances CNR.

Registros, C. N. (28 de 02 de 2015). Presentación de Balances 2015. *Estados Financieros 2015 de PREPAGO Y MAS, S.A. DE C.V.(112945)*. San Salvador, San Salvador, El Salvador: CNR.

Registros, C. N. (14 de 11 de 2016). Presentación de Balances. *Estados Financieros 2015 DISERV, S.A. DE C.V.(109417)*, 12. San Salvador, San Salvador, El Salvador: CNR.

Registros, C. N. (23 de 11 de 2016). Presentación de Balances del año 2015. *Estados Financieros 2015 de MOVIKAL, S.A. DE C.V.(Depósito 104381)*, 31. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Sistema de Balances CNR.

Registros, C. N. (13 de 06 de 2017). Presentación de estados financieros año 2016. *Presentación de Estados Financieros de Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V. año 2016(116186)*, 62. San Salvador, San salvador, El salvador: Servicio Balances CNR.

Registros, C. N. (15 de 06 de 2017). Presentación de informes CNR. *Estados Financieros 2016 TDM, S.A. DE C.V.(11707)*, 14. San Salvador, San Salvador, El Salvador: CNR.

ROMERO, G. (2016). SALVADOREÑOS CONECTADOS EN SUS MÓVILES. *EL ECONOMISTA*.

- Salvador, A. L. (21 de Noviembre de 1997). *Centro de documentación judicial*. Recuperado el 04 de Abril de 2016, de Decreto N°142: <http://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/1990-1999/1997/11/88992.PDF>
- Salvador., A. L. (12 de Septiembre de 1996). *Asamblea Legislativa*. Recuperado el 03 de Abril de 2016, de http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-privatizacion-de-la-administracion-nacional-de-telecomunicaciones-antel/archivo_documento_legislativo
- Salvador., S. E. (s.f.). *Saprin.org*. Recuperado el 03 de Abril de 2016, de http://www.saprin.org/elsalvador/research/els_resumen_ejec_.pdf
- Sanchez, L. (22 de 9 de 2010). *Lenis contable*. Recuperado el 13 de 12 de 2016, de <http://leniscontable.blogspot.com>: <http://leniscontable.blogspot.com/2010/09/concepto-de-regalias.html>
- Serrano., L. A. (2009). Administración I y II. En L. A. Serrano., *Administración I y II* (pág. 3). San Salvador.
- SIGET. (31 de Octubre de 2013). *Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones*. Recuperado el 03 de Abril de 2016, de <http://www.siget.gob.sv/index.php/component/content/article/115-telecomunicaciones/1955-las-telecomunicaciones-en-el-salvador>
- SIGET. (s.f.). *siget.com.sv*. Recuperado el 07 de 2017, de siget.com.sv
- TELECOMUNICACIONES, S. G. (Lunes 08 de Abril de 2013). *SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES*. Obtenido de <http://www.siget.gob.sv/index.php/temas/telecomunicaciones/resena-historica/1920>
- The institute of internal auditors. (2013). *Normas internacioneales para el ejercicio profesioanl de la auditoría interna*. San Salvador:- Talleres graficos UCA.
- The Institute of Internal Auditors. (2013). *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*. San Salvador: Talleres Gráficos UCA.
- Umanzor, E. (JUEVES 01 de ENERO de 2015). *BITÁCORA*. Recuperado el 06 de AGOSTO de 2017, de BITÁCORA: <http://www.bitacora.sv>

Anexo.

ANEXO 1: ANEXO DE CONTRATO DE DISTRIBUIDORA CON TELEFÓNICA.

ANEXO 1

DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUBCOMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (POSPAGO EXCLUSIVO)
CELEBRADO ENTRE CLARO y DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V.
el día 25 de Agosto de 2014

LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Los productos y servicios de Telecomunicaciones que serán puestos a la venta del público consumidor son los siguientes:

❖ PRODUCTOS Y SERVICIOS MOVILES:

- Terminales móviles (Celulares): aparatos de todas las marcas y modelos que trabajen sobre la banda autorizada por SIGET.
- Servicios de Telefonía Móvil Postpago: entendiéndose como tal el servicio de telefonía móvil que es facturado mensualmente al cliente o usuario final por parte de CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V. y de manera posterior a haber recibido el servicio. Incluye servicios de voz y servicios de datos opcionalmente.
- Turbonett Móvil: Servicio de conexión móvil a Internet, que se ofrece al conectar un MODEM, USB, TABLET, a una Laptop o PC, o cualquier otro dispositivo de comunicación de datos.
- Cualquier otro producto y/o servicio móvil que posterior a la firma del contrato, sea lanzado al mercado por PERSONAL o por cualquiera de las sociedades de Grupo Claro, y que tenga relación de forma directa o indirecta con el objeto del presente contrato.

La facturación de los productos y servicios móviles se hará al cliente final de forma mensual, por parte de la Sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V. por medio de la respectiva factura.

❖ PRODUCTOS Y SERVICIOS FIJOS:

- Líneas Fijas Postpago: Servicio de telefonía de uso en residencias y negocios típicamente surtido por medio de cable de cobre, fibra óptica o de forma inalámbrica.
- Servicio de Acceso a Internet Mundial: Se entenderán los servicios que se encuentren relacionados con el acceso a Internet, a todos aquellos que por su naturaleza pueden ser: accesos conmutados (vía teléfono), dedicado, de alta velocidad a través de tecnologías tales como ADSL, ISDN u otros.
- Servicio de televisión por suscripción: servicio de televisión pagado, que se ofrece por medio físico ya sea coaxial (HFC), cobre o fibra óptica (IPTV) o satelital (DTH).
- Cualquier otro producto y/o servicio fijo que posterior a la firma del contrato, sea lanzado al mercado por CTE o por cualquiera de las sociedades de Grupo Claro, y que tenga relación de forma directa o indirecta con el objeto del presente contrato

La facturación de los productos y servicios fijos se hará al cliente final de forma mensual, por parte de la Sociedad CTE, S.A. DE C.V. por medio de la respectiva factura.

Los términos y condiciones de subcomercialización de estos productos se regulan en el contrato principal y/o en sus respectivos anexos, los que forman parte integrante del mismo; no obstante lo anterior, CLARO se reserva el derecho de autorizar previamente cada uno de los productos y servicios que el subcomercializador podrá comercializar en sus puntos de venta, así como establecer la rotación de los mismos, conforme sus estrategias de mercado, todo lo cual es aceptado por el Subcomercializador.

Bastará una notificación escrita por cualquier medio por parte de CLARO, indicando los productos que el subcomercializador deberá comercializar.

Por CLARO:

REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA
OPERADORA TELEFONICA

Por el SUBCOMERCIALIZADOR:

REPRESENTANTE LEGAL
DISTRIBUIDORA

DISTRIBUIDORA
TELEFÓNICA
, S.A. DE
C.V.

ANEXO 2

DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUBCOMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (POSPAGO EXCLUSIVO)
CELEBRADO ENTRE CLARO y DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V.
El día 25 de Agosto de 2014

TABLA DE COMISIONES y FORMA DE PAGO POR LA SUBCOMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RESIDENCIALES

Productos Fijos:

COMISION POR VENTA:

Producto	Factor Rentas
HFC	2
DTH	1.5
TBNTT	2
LINEA FIJA	2

BONIFICACION POR FACTURACION:

Producto	ARPU producto
HFC	\$22.00
DTH	\$11.00
TBNTT	\$25.10
LINEA FIJA	\$6.10

Productos Móviles:

COMISION POR VENTA:

Producto	Factor Rentas
MOVILES E INTERNET MOVIL	2.5

BONIFICACION POR FACTURACION:

Producto	ARPU producto
MOVILES E INTERNET MOVIL	\$19.00

FORMA DE CÁLCULO DE LA COMISION

Comisión por venta: Es el valor que se pagará mensualmente al Subcomercializador, por los productos y servicios vendidos y activados, y será calculada en base al precio sin IVA de los productos instalados (línea fija, servicio de televisión por suscripción y servicio de acceso a Internet fijo) y/o activado, en el caso de servicios móviles (línea móvil, internet móvil), según el caso, multiplicado por el factor de renta definido en el cuadro de comisión por venta.

En el caso de ventas nuevas con terminales aportados (propiedad del cliente), la comisión será pagada al subcomercializador al contar con un mínimo de tres facturas canceladas por el cliente final.

Bonificación por Facturación: Es el valor que se pagará mensualmente al Subcomercializador, por el cumplimiento de las metas de venta que le sea fijada, y será calculada en base al total de cada producto vendido multiplicado por el ARPU vigente de cada producto, sujeto a las siguientes condiciones:

OPERADORA
TELEFONICA S.A.
DE C.V.

DISTRIBUIDORA
TELEFÓNICA,
S.A. DE C.V.

- El monto de la bonificación a cancelar no excederá el noventa por ciento (90%) de la facturación por ARPU de los productos.
- El monto máximo para bonificación en un mes no puede exceder de \$18,000.00 en total, tomando en cuenta la planilla de pago de bonos por ventas de productos fijos y la planilla de pago de bonos por productos móviles.

Fidelizaciones: La comisión que se pagará al Subcomercializador por la fidelización de los productos, será calculada en base al monto del producto fidelizado multiplicado por el factor de media renta (0.5).

CLARO podrá a su discreción, variar en cualquier momento los factores de renta establecidos en los cuadros de comisión por venta, mediante simple notificación escrita enviada al Subcomercializador, lo cual es aceptado expresamente por éste.

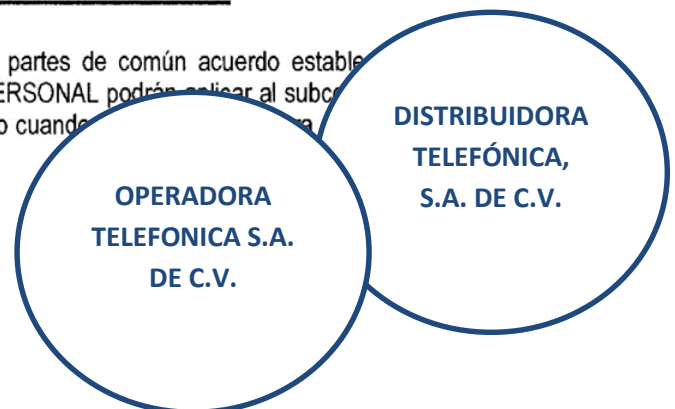
El ARPU de cada producto será revisado semestralmente por CLARO, por lo que cualquier modificación al mismo le será notificada por escrito al Subcomercializador.

PROCEDIMIENTO DE PAGO

- PERSONAL y CTE elaborarán respectivamente y de forma mensual, las planillas por ventas que contendrán el total de los productos móviles y fijos vendidos por el Subcomercializador en cada mes, por lo que estarán comprendidas por periodos del primero al último de mes. PERSONAL y CTE remitirán las planillas al Subcomercializador vía correo electrónico en los primeros seis (6) días hábiles del mes subsiguiente.
- PERSONAL y CTE pagarán la comisión por aquellos productos que se identifiquen en el sistema de facturación como activos o como instalados, según se trate de productos móviles o fijos, en el periodo de la planilla elaborada y siempre que estén identificados con el código del Subcomercializador.
- El subcomercializador deberá remitir a las oficinas de GRUPO CLARO los respectivos Comprobantes de Crédito Fiscal (CCF) a nombre de Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. DE C.V. por la comisión generada por la venta de los productos y servicios fijos, y a nombre de CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V. por la comisión generada por la venta de los productos y servicios móviles respectivamente, a más tardar en los tres (3) días hábiles posteriores a la recepción de la planilla.
- Cualquier diferencia encontrada en las planillas recibidas, será considerada como una planilla complemento y se conciliarán las justificaciones para su elaboración
- La emisión del quedán y pago por medio de transferencia bancaria, se realizará hasta 15 (15) días hábiles después de la fecha de recepción del(os) crédito(s) fiscal(es).
- El pago de la planilla complemento y sus tiempos, estarán sujetos a los tiempos de revisión y justificación posterior con un tiempo no mayor a quince (15) días después de presentada.

POLITICA DE CLAWBACK O PENALIZACION

- Para los efectos del presente anexo y del contrato, las partes de común acuerdo establecieron que el CLAWBACK es una penalidad económica que CTE y/o PERSONAL podrán aplicar al subcomercializador ante el incumplimiento de éste a las políticas de ventas, o cuando...



señaladas en la cláusula vigésima quinta del contrato denominada PENALIDADES. El clawback se aplicará al Subcomercializador descontando de las comisiones generadas, el monto incurrido en concepto de penalidad.

- Las partes acuerdan que el clawback además será aplicable en los casos siguientes:

FALTA O INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	CLAWBACK O PENALIZACIÓN
Ventas de servicios en mora	Clientes desactivados (categoría D). En el caso de línea fija el descuento se aplicará a los 120 días de mora. No aplica mora por otros servicios coexistentes del cliente.	Descuento del 100% de la comisión cancelada.
Reclamos realizados por los clientes	Reclamos originados por mala información dada a los clientes y/o por ofertas diferentes a las que realmente existen, que no sean resueltas en un tiempo máximo de 48 horas posteriores a aperturarse el reclamo.	Descuento del 100% de la comisión cancelada.
No entrega de expedientes a CLARO	No entregar los expedientes de ventas activas o de ventas de servicios instalados, en un plazo máximo de 15 días posteriores a la finalización del mes de venta.	Descuento del 50% de la comisión cancelada.
Inconsistencias en ingresos de ventas	Mantener inconsistencias en el ingreso de las ventas en los sistemas, en un nivel mayor al 5% del total de las ventas ingresadas.	Descuento del 1% del monto mensual facturado en comisiones antes de IVA y de bonificaciones

FONDO DE COOPERACION

Fondo de Cooperación (fondo COPE): Para los efectos de este anexo, se entenderá como Fondo de Cooperación, el apoyo económico que CLARO brindará al Subcomercializador, destinado única y exclusivamente a solventar la inversión o gastos directos que los subcomercializadores realicen en su fuerza de ventas, a fin de cumplir con la subcomercialización de los productos y servicios de telecomunicaciones pospago.

Condiciones para que el Subcomercializador pueda recibir el Fondo de Cooperación:

- Cumplir con el cien por ciento (100%) de la suma de productos establecidos como meta en el mes de venta y/o activación del servicio.
- Cumplir como mínimo al ochenta por ciento (80%) la llave de producto establecido en el mes por la Gerencia de Comercialización Pospago.
- El Fondo de Cooperación no podrá exceder del diez por ciento (10%) de la facturación total tanto en la planilla de móviles como de fijos antes del Impuesto a la Transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios (IVA) y de las bonificaciones que sean acordadas.

Forma de desembolso:

- El Subcomercializador deberá presentar créditos fiscales a nombre de Co. Telecomunicaciones El Salvador, S.A. DE C.V. por el total de los insumos utilizados autorizados por la Gerencia de Comercialización Pospago.

**OPERADORA
TELEFONICA S.A.
DE C.V.**

**DISTRIBUIDORA
TELEFÓNICA,
S.A. DE C.V.**

- El periodo para presentar los créditos fiscales es durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, para ser calculado en la planilla del mes en curso.
- El subcomercializador dispone de tres meses posteriores a la notificación del fondo de cooperación disponible para presentar la documentación que compruebe el destino o forma de utilización de fondos propios poder acceder al fondo de cooperación.

POLITICA COMERCIAL DE VENTAS POR MEDIO DE UNIDADES MOVILES EXTERNAS

Las partes acuerdan que las siguientes políticas y condiciones se establecen a fin de que CLARO pueda brindar un apoyo económico adicional al Subcomercializador que le permita promocionar e incrementar la subcomercialización y/o venta de productos y servicios fijos, como por ejemplo el servicio de televisión por suscripción (CLARO TV), ya sea en forma individual o como paquetes comerciales, optimizando los recursos a nivel nacional y manteniendo un esquema de trabajo por municipio y por departamento en todo el territorio nacional, buscando alcanzar un alto nivel de rendimiento e incrementando el promedio de ventas por cada uno de sus vendedores y a la vez brindar una mejor atención a los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones prestados por las empresas del Grupo Claro.

Políticas a cumplir por el Subcomercializador para obtener el apoyo económico:

- El Subcomercializador debe contar con la cantidad máxima de unidades móviles de su propiedad que al efecto le requiera CLARO por cualquier medio escrito.
- Cada unidad móvil deberá cumplir con lo siguiente: a) Equipo de perifoneo completo y en buen estado; b) tener asignado un canopie exclusivo para ventas focalizadas; c) contar con un equipo de ventas formado por hasta 12 vendedores; d) contar con una calendarización semanal de trabajo; y e) contar con una fotocopiadora y cámara fotográfica).
- Las unidades móviles deberán estar en buen estado y con la imagen que CLARO establezca para la actividad.
- Los productos autorizados para ser subcomercializados bajo este esquema son únicamente el servicio de televisión por suscripción (CLARO TV) ya sea por HFC y/o DTH y turbonett (TBNTT).
- Las unidades móviles utilizadas para las ventas externas, no podrán ser utilizadas para comercializar otros productos o realizar otro tipo de actividades.
- CLARO proporcionará por cualquier medio y en forma mensual la programación de las zonas que deberán ser atendidas por cada una de las unidades móviles del Subcomercializador.
- CLARO informará oportunamente por cualquier medio escrito al Subcomercializador, las metas de venta mensuales que tendrá que cumplir bajo este esquema; así como las ofertas y/o promociones exclusivas que podrán ser aplicadas en los lugares y fechas establecidos según programación mensual.

Condiciones Comerciales a cumplir para obtener el apoyo económico:

- El subcomercializador debe cumplir con un mínimo de veintiséis (26) días de programación al mes, para trabajo en ventas externas, con una calendarización gestionada y acordada con el ejecutivo de CLARO la cual será verificada según la presencia de la unidad en la zona mediante los reportes de visita en campo.
- El Subcomercializador debe cumplir con ciento veinticinco (125) productos vendidos en el mes por cada unidad móvil.
- El Subcomercializador debe cumplir como mínimo al ochenta por ciento (80%) la llave de comercialización Pospago.

**OPERADORA
TELEFONICA S.A.
DE C.V.**

4

**DISTRIBUIDOR
A TELEFÓNICA,
S.A. DE C.V.**

- Cumplir con la programación mensual de las zonas que le han sido asignadas para la comercialización y venta de los productos.
- Cumplir con las ofertas y/o promociones exclusivas conforme lugares y fechas establecidos por CLARO y de acuerdo a la programación mensual.

Apoyo económico:

- CLARO pagará un excedente de \$4.00 + IVA por cada una de las primeras 125 ventas realizadas en el mes, por cada unidad móvil que posea.
- Dicho excedente será pagado por Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V. de acuerdo al procedimiento de pago de las comisiones.
- El pago del excedente antes mencionado no será aplicable cuando el subcomercializador no haya cumplido con la venta de 125 productos por unidad móvil.

CLARO se reserva el derecho de suspender o variar en cualquier momento las políticas y condiciones establecidas en este apartado, lo cual será notificado al Subcomercializador de forma escrita y con anticipación.

DEFINICIONES

Factor de renta: es el número de veces que se multiplica el valor del producto y/o servicio adquirido por el usuario o cliente final para determinar el valor de la comisión.

ARPU: Average Revenue Per Unit (Ingreso medio por usuario. Formula: Ingresos totales / usuarios únicos). Para los efectos de este anexo, es el valor considerado como base para el cálculo de la bonificación.

Producto llave: es el producto que mensualmente CLARO asigna como un producto clave en la venta del mes, sin restar importancia a los demás productos.

Planillas por ventas: son los documentos que elaboran PERSONAL y CTE que permiten determinar el total de productos vendidos por el Subcomercializador en cada mes, por lo que las mismas están comprendidas por periodos del primero al último de mes.


 CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V.
 CTE, S.A. DE C.V.

**TABLA DE COMISIONES y FORMA DE PAGO
PARA SUBCOMERCIALIZADORES CORPORATIVOS (PYMES)**

**TABLAS DE COMISIÓN POR VENTAS
– SERVICIOS FIJOS y MOVILES CORPORATIVOS (PYMES) –**

PRODUCTO	MOVILES, OFM, GROUP CALLING + AVI PURO, TURBONETT MOVIL 3G
ESCALA	Factor * Plan
0 a 100	2.00
101 en adelante	2.50

ARPU PRODUCTO PROMEDIO MOVIL
\$25.00

Condiciones para el pago de comisiones:

- a) Se tomará en cuenta la suma de todos servicios moviles para determinar la escala el y el factor.
- b) Los Planes AVI Basico se pagarán tomando como referencia una cuota basica de \$8.00 para ventas nuevas y renovaciones.
- c) Se pagará el valor de una cuota de Group Calling de los moviles asociados a su Bolson AVI.
- d) Se pagará el valor de una cuota fija de Group Calling de todas las lineas fijas que se incorporen a AVI.
- e) Los servicios que se migran con contrato vigente, no serán considerados para el pago de comisiones.
- f) Aplica para ventas nuevas y renovaciones (con contrato vencido).
- h) Todos los servicios serán contratados a un plazo minimo de 18 meses.

PRODUCTO	AVI BOLSON, GRUPO EMPRESARIALES, SMART TALL COMPLETE
ESCALA	Factor * Plan
1 a 10	2.00
10 en adelante	2.50

Condiciones para el pago de comisiones:

- a) Para incrementos de Planes se realizará el pago por la diferencia de montos del plan nuevo menos el anterior.

PRODUCTO	LINEA FIJA, PAQUETE CORPORATIVO (LINEA FIJA + TURBONETT)
ESCALA	Factor * Plan
0 a 75	2.00
76 en adelante	2.50

ARPU PRODUCTO PROMEDIO PAQUETE CORPORATIVO
\$25.00
ARPU PRODUCTO PROMEDIO DATOS
\$

**DISTRIBUIDOR
A TELEFÓNICA,
S.A. DE C.V.**

 6

PRODUCTO	INTERNET DEDICADO, TURBOPYMES, IP-VPN	E1 DID BASICO, E1 BOLSON*
ESCALA	Factor * Plan	Factor * Plan
1 a 5	2.00	2.00
5 en adelante	2.50	

ARPU PRODUCTO PROMEDIO DATOS
\$150.00

Condiciones para el pago de comisiones:

a) Para los servicios E1 DID la tabla aplica cuando son vendidos con tarifas mayores a la cuota basica de \$100.00, para menores a este monto se pagará \$200.00.

TABLAS DE COMISIÓN POR VENTAS – OTROS PRODUCTOS CORPORATIVOS (PYMES) –

ADOM's	Factor * Plan
AVL (GPRS)	2.00
* Claro	
Línea 800	
Fax To Mail	
Kioscos	
Multiconferencia	
Portal MultiServicios	
Claro TV (DTH, HFC), Doble Play y Triple Play	1.50
Grupo Calling RVC	1.00
Grupo Calling AVI	1.00

FORMA DE PAGO DE COMISIONES:

COMISIÓN POR VENTAS – SERVICIOS FIJOS y MOVILES CORPORATIVOS (PYMES) –

La comisión será pagada al Subcomercializador de la siguiente manera:

- * Cada Servicio adicional, se pagará de acuerdo a la tabla de Comisiones por producto, establecida para los Subcomercializadores PYMES.
 - * La meta podrá ser lograda, mediante la venta de los servicios por separado y/o paquetes de servicios existentes.
 - * Bonificaciones: Será calculada con el total de cada producto vendido multiplicado por el valor del ARPU Producto:
- a) El monto máximo para bonificación en un mes no puede exceder \$18,000.00
 - b) Las fidelizaciones no se toman en cuenta para el cálculo del bono.
 - c) En los móviles, se multiplicará la cantidad de móviles activados ARPU Producto Promedio.
 - d) Para los Paquetes Corporativos, se multiplicará la cantidad de Paquetes por el ARPU Producto Promedio
 - e) Si las llaves no son alcanzadas, el Subcomercializador no bonificará en los productos.
 - f) Al alcanzar la llave productos estipulada por PERSONAL, se pagará el bono para todos los productos fijos y móviles.




* Para poder acreditarse o aplicar al bono mensualmente PERSONAL asignará productos llave, considerando productos clave en la venta del mes, sin restar importancia al resto de productos. Asimismo deberá cumplir el 80% de ventas de productos llave.



* Si al tercer mes de haberse efectuado la venta y activación del servicio vendido, el consumidor final (usuario) NO continua utilizando el servicio que ha adquirido y/o NO se encuentra al día en sus pagos; PERSONAL y/o CTE, procederá a descontar al Subcomercializador el valor **equivalente al 100% de la comision pagada**, dicho descuento se aplicará en el siguiente pago de comision. La revision trimestral a la que se hace referencia en el párrafo anterior, deberá verificarse conjuntamente por el subcomercializador y el coordinador del contrato, previo a la emision de los correspondientes créditos fiscales.

* Para las fidelizaciones de planes celulares y fijos se pagará el equivalente a 1.5 veces el valor de la cuota fija del plan, sin IVA de los productos y/o servicios vendidos y activados según detalle en cuadro anexo, en un solo pago. Para las fidelizaciones de productos fijos con contratos vencidos se pagará el equivalente a 1.5 veces el valor de la cuota fija del plan.

* El pago de comisiones por fidelizaciones está sujeta al cumplimiento de la llave de venta nueva.

* El monto de los pagos de comisiones y bonificaciones no incluyen IVA.

PERSONAL podrá a su discreción cambiar las comisiones y forma de pago de las mismas, mediante simple notificación escrita enviada al Subcomercializador.

<p>Por CLARO:</p>  <p>REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA OPERADORA TELEFONICA</p>	<p>Por el SUBCOMERCIALIZADOR:</p>  <p>REPRESENTANTE LEGAL DISTRIBUIDORA</p> <p>DISTRIBUIDORA TELEFÓNICA, S.A. DE C.V.</p> <p>Legal de</p>
---	---

ANEXO 2: GRANDES EMPRESAS SEGÚN DYGESTIC RUBRO TELEFONÍA.

Correlativo	Departamento	Municipio	Actividad	NombreComercial
1	SANTA ANA	SANTA ANA	SERVICIO DE MANTENIMIENTO REDES Y EQUIPO DE TELECOMUNICACIÓN	REDDCOM
2	SANTA ANA	SANTA ANA	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	OVNICO, S.A DE C.V.
3	LA LIBERTAD	CIUDAD ARCE	Telefonía celular	PANADERIA LA CASA DEL CHELE, FARMACIA PAULETTE, MERACELL
4	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	TDM SA DE CV
5	SAN SALVADOR	SOYAPANGO	Venta al por menor de equipo de comunicación (radio comunicador, teléfonos y beepers)	MULTISERVICIOS DINAMICOS, S. A. DE C. V.
6	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	PREPAGO Y MAS
7	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	SMART BUSINESS, S.A. DE C.V.
8	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TELEFONÍA CELULAR	DIGICEL, S.A. DE C.V.
9	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TELEFONÍA CELULAR	TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR, S, A DE C. V .
10	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TELEFONÍA BÁSICA (TELÉFONO FIJO)	TELECOM
11	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TELEFONÍA CELULAR	TIGO
12	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	DISERV, S. A DE C. V.
13	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	MOVIKAL, S.A DE C.V.

Correlativo	Departamento	Municipio	Actividad	NombreComercial
14	LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	Venta al por menor de tarjeta prepago y accesorios de telefonía móvil	DISTRIBUIDORA AMPO, S.A DE C.V
15	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	VENTA AL POR MENOR DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN (RADIO COMUNICADOR, TELÉFONOS Y BEEPERS)	CRECE CENTROAMERICA
16	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL	VENTA AL POR MENOR DE TARJETA PREPAGO Y ACCESORIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	MUNDO CELULAR
17	SAN SALVADOR	AGUILARES	VENTA AL POR MENOR DE EQUIPO DE COMUNICACIÓN (RADIO COMUNICADOR, TELÉFONOS Y BEEPERS)	CRECE CENTROAMERICA

ANEXO 3: OBSERVACIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS.

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
TDM, S.A. DE C.V.	<p data-bbox="468 277 1877 342">Año 2004 Balance Inicial. Fecha: 06/04/2006 Número de Observaciones: 2 Estado de las Observaciones: No Corregido.</p> <p data-bbox="468 358 1877 423">REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las once horas y cincuenta y dos minutos del día diez de mayo de dos mil seis.</p> <p data-bbox="468 431 1877 708">Visto y calificado el BALANCE INICIAL del año 2004 de la Empresa TELEFONIA DIGITAL MOVIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE presentado al número: 2006146336, a las quince horas y veintidós minutos del día seis de abril de dos mil seis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes: El balance expresa como fecha inicial 8 de marzo de 2004, pero la sociedad se constituyó el 12-01-2004 y se inscribió el 16-01-2004; de acuerdo al art. 25 de la personalidad jurídica de las sociedades se perfecciona y se extingue por la inscripción en el Registro de Comercio de los documentos respectivos, por lo que deberá presentar un nuevo balance expresando la fecha de su constitución. Además deberá expresar que se trata del capital mínimo, de acuerdo al art.22 del mismo código.</p> <p data-bbox="468 716 884 781">Lic. Miguel Enrique Cuellar Aquino. Contador Público.</p> <p data-bbox="468 813 1877 878">REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las catorce horas y diecinueve minutos del día veintiocho de agosto de dos mil seis.</p> <p data-bbox="468 886 1877 1024">Visto y calificada la sustitución del BALANCE INICIAL del año 2004 de la Empresa denominada TELEFONIA DIGITAL MOVIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE presentado al número: 2006146336, a las quince horas y veintidós minutos del día seis de abril de dos mil seis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:</p> <p data-bbox="468 1065 1877 1203">Nuevamente está incorrecta la fecha inicial, ya que el balance expresa como fecha inicial 12 de marzo de 2004, pero la sociedad se constituyó el 12-01-2004 y se inscribió el 16-01-2004; de acuerdo al art. 25 de la personalidad jurídica de las sociedades se perfecciona y se extingue por la inscripción en el Registro de Comercio de los documentos respectivos, por lo que deberá presentar un nuevo balance expresando la fecha de su constitución.</p> <p data-bbox="468 1211 1877 1243">Se le advierte que deberá solicitar su matrícula de comercio de acuerdo a lo establecido en el art.411 del mismo código.</p> <p data-bbox="468 1284 884 1349">Lic. Miguel Enrique Cuellar Aquino. Contador Público.</p>

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

Año 2010 Balance General. Fecha: 13/09/2011 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las trece horas y minutos del día veintiocho de junio de dos mil once.

Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil diez, del comerciante: TELEFONIA DIGITAL MOVIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse TDM, S.A. DE C.V. presentado al número: 2011063101, a las quince horas y cincuenta y cuatro minutos del día seis de mayo de dos mil once, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

1. En cumplimiento al Art. 223 de Código de Comercio y Art. 13 de la Ley del Registro de Comercio, deberá subsanar observación efectuada a credencial del Nombramiento de AUDITOR EXTERNO PARA EL AÑO 2010, presentada en el departamento de documentos mercantiles, al número 20100207443, el día 28 de junio del año 2010, el depósito solicitado procederá hasta que se haya inscrito dicho nombramiento.

Lic. María Auxiliadora Paredes Valladares.
Contador Auxiliar.
CC1986.

Año 2014 Balance General. Fecha: 17/07/2015 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las once horas y cinco minutos del día veintitrés de junio de dos mil quince.

Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, del comerciante: TELEFONIA DIGITAL MOVIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse TDM, S.A. DE C.V. presentado al número: 2015018451, a las ocho horas y cuarenta y dos minutos del día diez de junio de dos mil quince, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

1. Para dar cumplimiento a los Arts. 411, 441 y 474 del Código de Comercio, debe presentar para depósito el estado financiero que exprese como título Balance General o Estado de Situación Financiera al 31/12/2014, ya que el actual documento expresa únicamente: "Balance de Situación".

Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Licda. Vilma López Ramos.
Contador Público.
SM3281.

Año 2015 Balance General. Fecha: 28/06/2016 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones:
Corregido.

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
	<p>REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las nueve horas y cuatro minutos del día diez de junio de dos mil dieciséis.</p> <p>Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, del comerciante: TELEFONIA DIGITAL MOVIL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse TDM, S.A. DE C.V. presentado al número: 2016018390, a las nueve horas y cuarenta y tres minutos del día uno de junio de dos mil dieciséis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para dar cumplimiento al Arts. 443 del Código de Comercio y Art. 17 de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública, deberá de presentar un nuevo Balance General y Estado de Flujos de Efectivo 2015, ambos, que forma parte de los anexos al Dictamen del Auditor Externo, ya que los documentos presentados no reflejan congruencia en los saldos de la cuenta Efectivos y Equivalentes, así como en los totales de los Rubros Activo Corriente, Pasivo Corriente, Total Activos y Total Pasivo más Patrimonio; En relación a los Estados Financieros presentados para depósito. Como ejemplo: Efectivo y equivalentes en el Balance revela \$425,679.28, sin embargo en el Balance Comparativo y nota 3 reflejan \$418,607.64. Por lo que se le pide revelar la verdadera situación financiera del Comerciante. <p>Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.</p> <p>Licda. Jaime Hernández Aguirre. Contador Público. JH3487.</p>
<p>PREPAGO Y MAS, S.A. DE C.V.</p>	<p>Año 2009 Balance General. Fecha: 21/03/2012 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.</p>

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las once horas y veinticuatro minutos del día treinta de septiembre de dos mil diez.

Visto y revisado los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil nueve, del comerciante: PREPAGO Y MAS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que se puede abreviar: P Y M, S.A. DE C.V. presentado al número: 2010032355, a las diez horas y veintidós minutos del día siete de septiembre de dos mil diez, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

1. Previo al depósito del presente trámite y en cumplimiento al Art. 223 del Código de Comercio y art. 13 de la Ley del Registro de Comercio, deberá presentar para inscripción, al departamento de documentos mercantiles, credencial de NOMBRAMIENTO DE AUDITOR EXTERNO PARA EL AÑO 2009, del Lic. JOSE SANTOS CAÑENGUEZ GUZMAN.

Lic. Miguel Enrique Cuellar Aquino.
CONTADOR PÚBLICO.
CC1986

Año 2013 Balance General. Fecha: 15/07/2014 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.

Registro de Comercio, Departamento de Balances San Salvador, a las catorce joras y minutos del día diez de octubre de dos mil catorce.

Visto y revisado los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil trece, del comerciante PREPAGO Y MAS, S.A. DE C.V. presentados al número: 2014033923, a las once horas y cuarenta y un minutos del día veintinueve de Septiembre de 2014, el infrascrito Contador Público RESUELVE: Observarlo por las razones siguientes:

1. En cumplimiento al Art. 1; inciso 8, Art. 2 literal c, Art. 15, romano I de la Ley del Registro de Comercio deberá sustituir el escrito en el que se expresa los motivos de la rectificación, firmada por el representante legal y autenticado y dirigido al registro de comercio, Departamento de Balances, ya que el actual documento ha sido dirigido al departamento de Documentos Mercantiles y en el cuerpo del documento expresan que los Estados Financieros fueron depositados en el Departamento de Documentos Mercantiles, lo cual es erróneo; ya que han sido depositados en el Departamento de Balances.
2. En el cumplimiento al Art. 223 del Código de Comercio y Art. 13 de la Ley del Registro de Comercio, deberá presentar para inscripción, al Departamento de Documentos Mercantiles, la credencial de Nombramiento de

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
	<p>Auditor Externo para el año 2013, junto con el recibo de pago de derecho de inscripción (\$6.00) Después de presentar a este registro, el Nombramiento de Auditor Externo para el año 2013, deberá presentar los Estados Financieros y dictamen firmados por la firma de auditoría nombrada o en su caso el auditor independiente, esto en base a que los Estados Financieros 2013, han sido firmados por el Lic. José Santos Cañenguez Guzmán en calidad de auditor externo; pero el dictamen financiero ha sido emitido por la firma de auditoría CAÑENGUEZ & CAÑENGUEZ, S.A. DE C.V.; firmado y sellado por el Lic. José Santos Cañenguez Guzmán como representante de la firma de auditoría; por lo que deberá inscribir la credencial de nombramiento de auditor externo 2013 nombrando a CAÑENGUEZ & CAÑENGUEZ, S.A. DE C.V. y el auditor responsable ó inscribir la credencial de nombramiento de auditor externo 2013 nombrando a el Lic. José Santos Cañenguez Guzmán y presentar nuevamente el dictamen financiero firmado y sellado únicamente por el Lic. José Santos Cañenguez Guzmán.</p> <p>3. Para dar cumplimiento a los Arts. 223 y 286 del Código de Comercio, deberá presentar el punto de acta en el cual queda establecido la aprobación de los Estados Financieros rectificadas por parte de los accionistas de la sociedad; ya que el punto de acta presentado es el mismo donde se aprueban los Estados Financieros 2013 depositados al N° 74668, por lo que deberá sustituirlo por otro que exprese que los accionistas aprueban los Estados Financieros rectificadas; debidamente firmada y autenticada en original.</p> <p>Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.</p> <p>Licda. Sandra Clarissa Machuca Amaya Contador Público. SM3281.</p>
TELEFONICA MOVILES EL	<p>Año 2009 Balance General. Fecha: 30/06/2010 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.</p>

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
SALVADOR, S.A. DE C.V.	<p>REGISTO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las once horas y cuarenta y dos minutos del día treinta de junio de dos mil diez.</p> <p>Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil nueve, del comerciante: TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE presentado al número 2010021796, a las doce horas y doce minutos del día veinticuatro de junio de dos mil diez, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: ADVERTIRLO por las razones siguientes:</p> <p>De conformidad con el Art. 260 del Código de Comercio “La representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social corresponden al PRESIDENTE Y VICE-PRESIDENTE. Según reestructuración de credencial de junta directiva inscrita al número 54 del libro 2562 del Registro de Sociedades, la representación legal la tiene GIL DÍAZ, FRANCISCO y GARCÍA NEVADO, ADRIAN y el balance general, estado de resultados y estado de cambios en el patrimonio están firmados por TORRES RUBIO, MARIO SALVADOR como representante legal, y él tiene el cargo de SECRETARIO.</p> <p>Por lo que se le solicita presenté un nuevo balance general, estado de resultados y estado de cambios en el patrimonio, firmado por GIL DÍAZ, FRANCISCO y/o GARCÍA NEVADO, ADRIAN en calidad de representante legal.</p> <p>Lic. Miguel Enrique Cuellar Aquino. Contador Público. CC1986</p> <p>Año 2010 Balance General. Fecha: 16/10/2011 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.</p>

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
	<p>REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las quince horas y dos minutos del día dieciséis de octubre de dos mil once.</p> <p>Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil diez, del comerciante: TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V. presentado al número: 2011073434, a las quince horas y cinco minutos del día veintinueve de junio de dos mil once, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En cumplimiento con los arts. 21, 25, 191, 474 del Código de Comercio deberá presentar nuevamente balance general, estado de resultados, estados de cambios en el patrimonio y dictamen del auditor externo del año 2010 por otros en los que exprese de manera correcta la denominación de la sociedad auditora; según los documentos presentados únicamente expresan Ernest & Young, y en el dictamen del auditor externo no lo expresan solo el nombre de la persona que firma en representación de la sociedad auditora, por lo que deberá expresar la denominación correcta de la sociedad auditora que es ERNEST & YOUNG EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE. Además se le advierte que el Lic. Mario Antonio Martínez deberá firmar en calidad de Contador y no en calidad de Jefe de contabilidad. <p>Lic. Rina Yesmin Castillo de Landaverde Contador Público.</p>
DISERV, S.A DE C.V.	<p>Año 2007 Balance Inicial. Fecha: 06/07/2010 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: Corregido.</p>

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE BALANCES: San Salvador, a las diez horas y cuarenta y nueve minutos del día veintitrés de octubre de dos mil siete.-

Visto y calificado el BALANCE INICIAL del año 2007 de la Empresa denominada DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE presentado al número: 2007211610, a las doce horas y doce minutos del día veintidós de octubre de dos mil siete, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

El sello del auditor no está elaborado conforme a las especificaciones del art 14 y el nombre no está completo conforme al art. 22 literal h de la Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública y Auditoría, que establece que se prohíbe expresamente a los contadores públicos, hacer uso de nombres diferentes a los que aparezcan en el Registro del Consejo. El nombre completo del auditor registrado en el Consejo de Vigilancia es JAFET RUTILIO ALVARADO ALVARADO, pero en el sello plasmado en el balance únicamente expresa JAFET RUTILIO ALVARADO, por lo que deberá sustituir el presente balance por otro que dé cumplimiento a dichos artículos con las especificaciones antes mencionadas.-

Lic. MIGUEL ENRIQUE CUELLAR AQUINO.
CONTADOR PÚBLICO.
Ccruz

Año 2009 Balance General. Fecha: 29/03/2012 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones:
Corregido.

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador a las trece horas y treinta minutos del día seis de julio de dos mil diez.

Visto y revisado el BALANCE GENERAL, practicado al treinta y uno de diciembre de dos mil nueve, del comerciante: DISTRIBUCION Y SERVICIOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE presentado al número: 2010022575, a las ocho horas y veinte minutos del día veintinueve de junio de dos mil diez, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: ADVERTIRLO por las razones siguientes:

En cumplimiento al Art. 223 del código de Comercio y Art. 13 de la Ley del Registro de Comercio, deberá presentar para inscripción, al departamento de documentos mercantiles, credencial de NOMBRAMIENTO DE AUDITOR EXTERNO PARA EL AÑO 2009, a nombre del Contador Público Jafet Alvarado Alvarado, el depósito solicitado procederá hasta que se hasta que se tenga conocimiento de la inscripción del nombramiento del auditor.

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.
	<p>Lic. Luis Alonso García Natividad. CONTADOR PÚBLICO. LG2635.</p>
<p>MOVIKAL, S.A DE C.V.</p>	<p>Año 2012 Balance General. Fecha: 23/09/2013 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: No Corregido.</p> <p>REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las once horas y cuarenta minutos del día veinticuatro de Septiembre de dos mil trece.</p> <p>Visto y revisados los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil doce, del comerciante: MOVIKAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse MOVIKAL, S.A. DE C.V. presentado al número: 2013034811, a las diez horas y doce minutos del día veintitrés de septiembre de dos mil trece, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para dar cumplimiento al Art. 117, 223 y 286 del código de comercio, 52 y 54 de la Ley de Notariado, deberá presentar la certificación del punto de acta, elaborada por el Secretario de la Junta General Ordinaria de Accionistas, en que exprese como único punto la aprobación de los estados financieros 2012, por la junta general, en original y debidamente autenticado, Ya que el documento presentado la firma del secretario no viene autenticada. 2. Se advirtió que no tiene depositado de los estados financieros 2009 y 2010. <p>Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.</p> <p>Lic. Luis Alonso García Natividad. Contador Público. CC1986.</p>

EMPRESA.	DOCUMENTO OBSERVADO.			
DISTRIBUIDORA AMPO, S.A DE C.V.	Año 2012 Balance General.	Fecha: 28/01/2016	Número de Observaciones: 1	Estado de las Observaciones: No Corregido.
	<p>REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las trece horas y cincuenta y tres minutos del día veintiocho de enero de dos mil dieciséis.</p> <p>Visto y revisado los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil doce, del comerciante: DISTRIBUIDORA AMPO; SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V. presentado al número: 2016001555, a las siete horas y cuarenta y un minutos del día veintiocho de enero de dos mil dieciséis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La sociedad se constituyó como: DISTRIBUIDORA AMPO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V., pero el dictamen del auditor externo en su párrafo de Responsabilidad de la administración por los estados financieros hace referencia a DISTRIBUIDORA, S.A. DE C.V., siendo lo correcto DISTRIBUIDORA AMPO, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V. y para darle cumplimiento al art. 21, 25 y 191 del Código de Comercio, deberá presentar nuevamente el dictamen del auditor externo expresando la denominación de acuerdo a lo establecido en la escritura de constitución. <p>SE LE ADVIERTE QUE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. A la fecha no han presentado para su respectivo depósito los estados financieros de los años 2010 y 2011, junto con el dictamen del auditor externo, anexos (Notas a los estados financieros) y certificación del punto de acta de la aprobación de los estados financieros, incumpliendo lo dispuesto en los Art. 286, 411 y 474 del código de comercio. <p>Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.</p> <p>Licda. Evelyn Del Carmen Rosa. Contador Público. ER3422.</p>			
	Año 2014 Balance General.	Fecha: 28/01/2016	Número de Observaciones: 1	Estado de las Observaciones: No Corregido.

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las ocho horas y treinta y cuatro minutos del día veintiocho de enero de dos mil dieciséis.

Visto y revisado los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, del comerciante: DISTRIBUIDORA AMPO; SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DISTRIBUIDORA AMPO, S.A. DE C.V. presentado al número: 2016001557, a las siete horas y cuarenta y cinco minutos del día veintiocho de enero de dos mil dieciséis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

1. En cumplimiento al Art, 223 del Código de Comercio, deberá sustituir el dictamen o Certificación del punto de acta de aprobación de estados financieros, ya que el dictamen emitido ha sido fechado 28 de mayo del 2015, sin embargo la certificación expresa que la junta general de accionistas donde se aprobaron los estados financieros 2014 se celebró el día 15 de marzo de 2015, concluyendo que a esa fecha no estaban dictaminados los estados financieros.
2. Para dar cumplimiento a los artículos 286, 411 y 474 del Código de Comercio, debe presentar para su DEPÓSITO los Estados Financieros 2010 y 2011, junto con el dictamen del auditor, anexos y Certificación del punto de acta de aprobación de los estados financieros, emitida y firmada por el secretario de la Junta General de Accionistas, debidamente autenticada.

Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación. Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Licda. Vilma López Ramos
Contador Público.
SM3281.

Año 2015 Balance General. Fecha: 28/06/2016 Número de Observaciones: 1 Estado de las Observaciones: No Corregido.

REGISTRO DE COMERCIO, DEPARTAMENTO DE BALANCES: San Salvador, a las nueve horas y cuarenta y cuatro minutos del día diez de agosto de dos mil dieciséis.

Visto y revisado los Estados Financieros practicados al treinta y uno de diciembre de dos mil quince, del comerciante: DISTRIBUIDORA AMPO; SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse DISTRIBUIDORA AMPO, S.A.

EMPRESA.**DOCUMENTO OBSERVADO.**

DE C.V. presentado al número: 2016027705, a las nueve horas y treinta y cinco minutos del día veintiocho de julio de dos mil dieciséis, el Infrascrito Contador Público del Registro de Comercio RESUELVE: OBSERVARLO por las razones siguientes:

1. Para dar cumplimiento al artículo 223 romano I del Código de Comercio, deberá presentar otra CERTIFICACIÓN DE PUNTO DE ACTA DE APROBACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS, ya que el documento presentado expresa que la junta general de accionistas en la cual se aprobaron los estados financieros del año 2015 se celebró el 15/04/2016 y el dictamen del auditor se emitió el 31/05/2016 es decir que los estados financieros fueron aprobados antes que el auditor emitiera su dictamen.

En caso de estar correcta la fecha de celebración de la junta, presente nuevamente el dictamen del auditor cuya fecha de emisión sea antes o igual a la fecha de celebración de la junta.

2. Para dar cumplimiento al art. 474 de Código de Comercio; y art. 2 literal "c" de la Ley de Registro de Comercio, deberá presentar nuevamente el Estado de Cambios en el Patrimonio del año 2014, firmado y sellado y los estados financieros que forman parte de los anexos, en el cual que el señor: LUIS ARMANDO AMAYA POLANCO, firme en calidad de Representante Legal y no como propietario.
3. En cumplimiento al Art. 2 literal "c", de la Ley de Registro de Comercio y Art. 3, literal a) numeral 5°, de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, debe abocarse el Lic. VICTOR ADONIAS MENDIZA CASTRO, al departamento de Balance, y presentar la ORIGINAL y fotocopia de la credencial y junto con su DUI y NIT, para incorporarlo a la base de datos de este Registro, ya que no se encuentra registrado.
SE ADVIERTE QUE:
 - a) Tiene observado el trámite de estados financieros del año 2012 y 2014, los cuales debe subsanar lo más pronto posible.

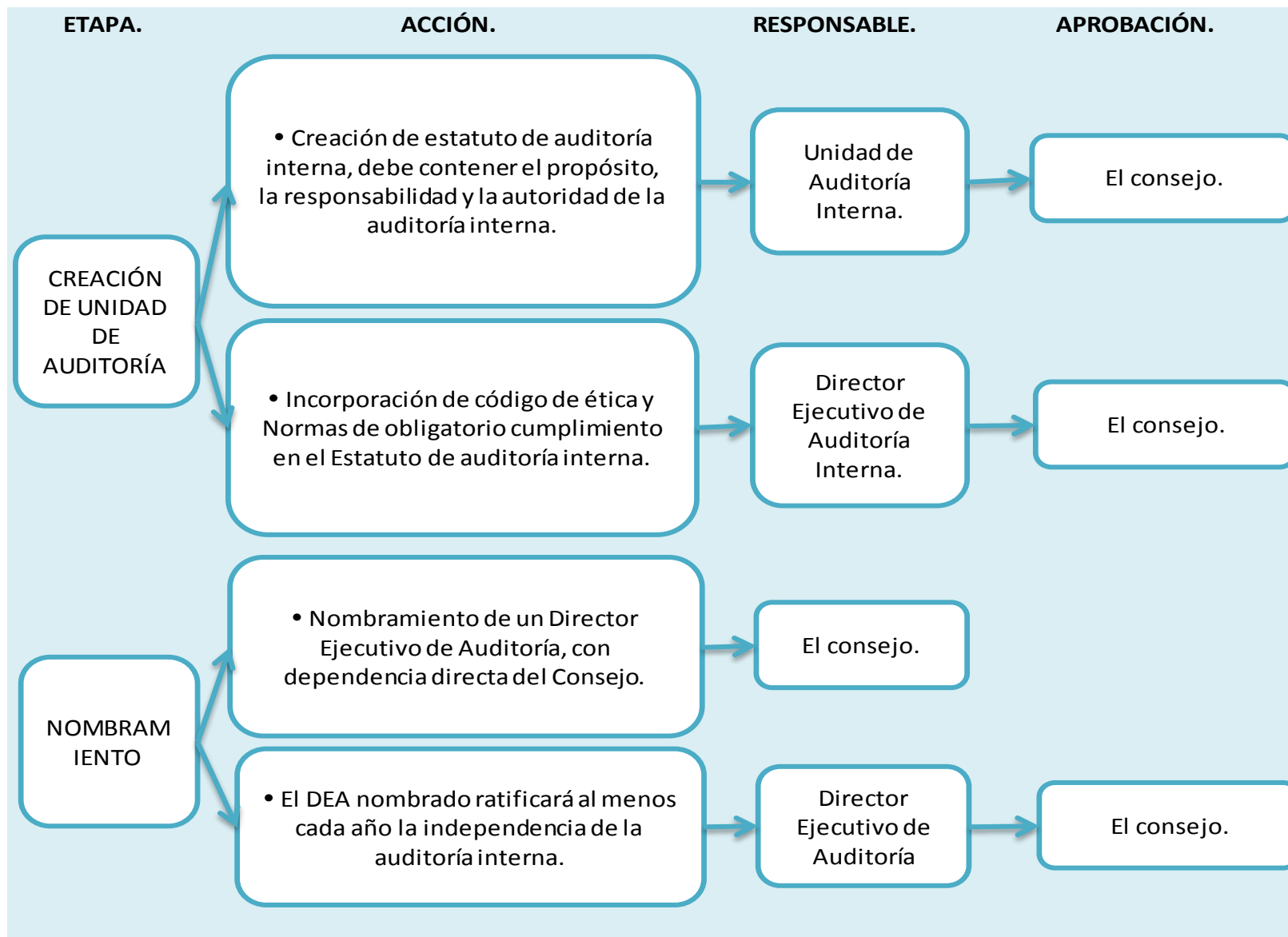
Se le hace saber al interesado que deberá subsanar las observaciones anteriores, dentro del plazo de 30 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación de esta resolución. Asimismo, de no estar conforme con las razones y fundamentos expresados por el suscrito Contador Público, tiene derecho a interponer por escrito recurso de revisión exponiendo las causas que motivan y su fundamento legal, dentro de los 5 días hábiles siguientes al de la notificación.
Art. 7 y 17 LEY DE PROCEDIMIENTOS UNIFORMES PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITE Y REGISTRO O DEPÓSITO DE INSTRUMENTOS EN LOS REGISTROS DE LA PROPIEDAD RAÍZ E HIPOTECAS, SOCIAL DE INMUEBLES, DE COMERCIO Y DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

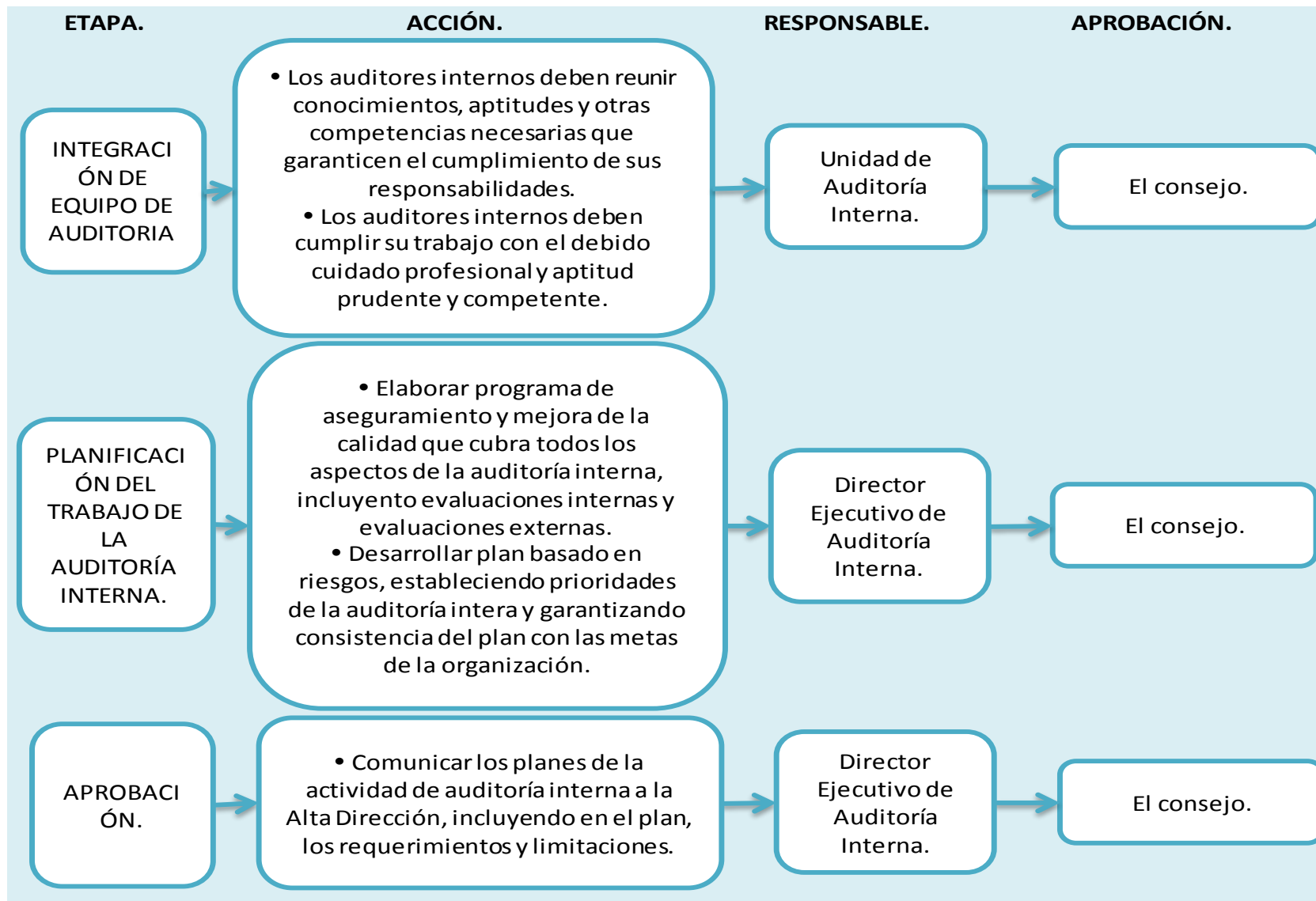
Licda. Evelyn Del Carmen Rosa.

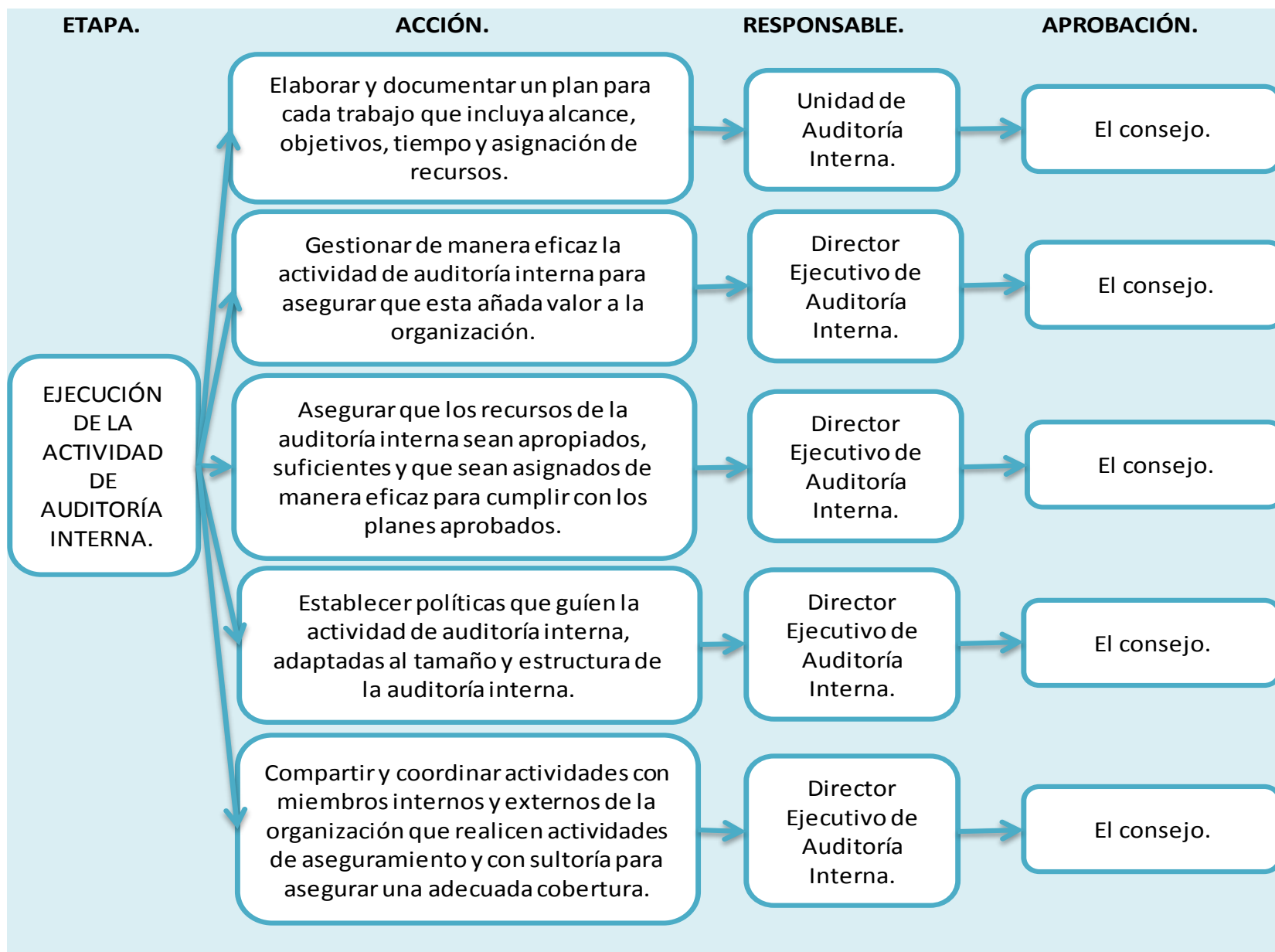
Contador Público.

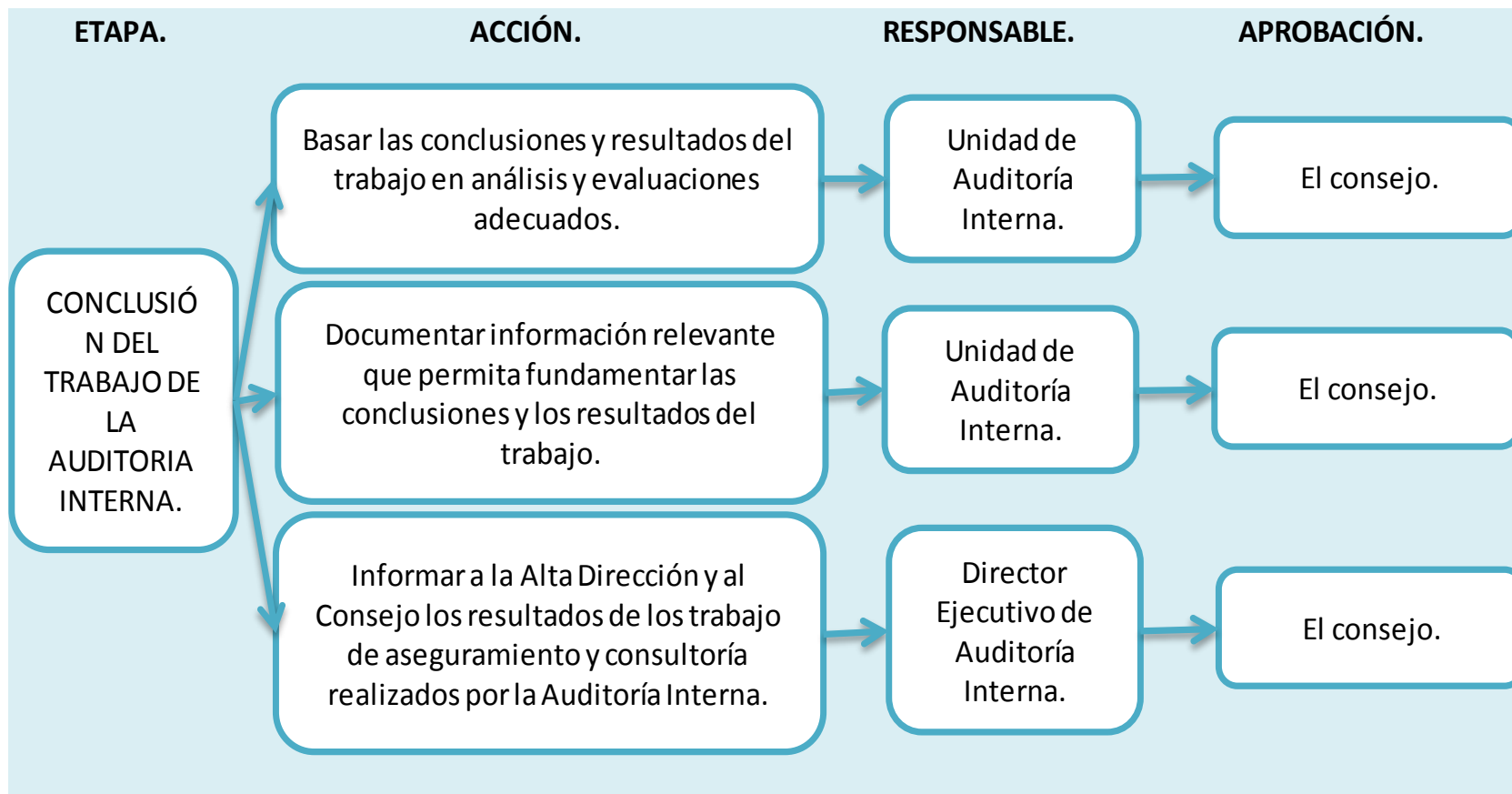
MA3276.

ANEXO 4: PROCESO PARA CREACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.









ANEXO 5: CUESTIONARIO.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA.



Instrumento para conocer el proceso operativo y administrativo de las empresas dedicadas a la venta de artículos y servicios relacionados con la distribución de telefonía en El Salvador.

Dirigido a: Administración de las empresas dedicadas a la distribución de venta de artículos y servicios relacionados con la telefonía en El Salvador.

Objetivo General: Conocer las áreas parcialmente atendidas o desatendidas de las áreas que conforman las empresas dedicadas a la distribución de venta de artículos y servicios relacionados a la telefonía en El Salvador, con el fin de elaborar un instrumento que les permita constituir una unidad que ejerza la auditoría interna y esta a su vez impacte de manera positiva en las operaciones y resultados de dichas empresas.

Propósito: El siguiente cuestionario ha sido elaborado por los estudiantes egresados de contaduría pública para sustentar el trabajo de investigación “Proceso para la creación de la Unidad de Auditoría Interna para las grandes empresas dedicadas a la distribución de servicios y bienes de telecomunicaciones en el área metropolitana de San Salvador”.

Indicaciones: Marque la respuesta que crea conveniente en cada uno de los ítems.

Fecha: _____

Nombre de la empresa: _____

Nombre del encargado: _____

Firma: _____

1. ¿Cuenta su empresa con unidad de auditoría interna?

Sí No

Objetivo: conocer la existencia de la unidad de auditoría interna en las empresas dedicadas a la venta de artículos y servicios relacionados con la telefonía.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

2. Seleccione las razones por las que no cuenta con una unidad de auditoría interna en su empresa.

- Falta de propuesta a las autoridades superiores de la empresa.
- Desconocimiento del apoyo que brinda dicha unidad a la empresa.
- Incapacidad económica para crear dicha unidad.
- No se tiene pensado crearla por el momento.
- La empresa ya está en planes de implementarla.

Objetivo: Conocer las razones por las cuales, las empresas no se cuenta con unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

3. Según su conocimiento ¿Cuáles de los siguientes documentos cuenta la empresa? Puede marcar más de una opción

- Organigrama de la empresa.
- Manual de organización.

- Manual de descripción puestos.
- Políticas de promoción y organización.
- Políticas enfocadas a la protección de activos.

Objetivo: Determinar el conjunto de herramientas organizativas con que cuenta la empresa.

Indicador: Nivel de organización de la empresa.

4. ¿Considera que las operaciones de la entidad se manejan de manera eficiente y eficaz?
 Sí No

Objetivo: Conocer si se implementan procedimientos de control para las operaciones de la empresa.

Indicador: Nivel de organización de la empresa.

5. ¿La información de la empresa se genera de manera oportuna y contribuye a la toma de decisiones?
 Sí No La mayoría de ocasiones

Objetivo: Saber sobre la eficiencia y eficacia de la información contable en la empresa.

Indicador: Nivel de organización de la empresa.

6. ¿La auditoría externa ha recomendado la creación de la unidad de auditoría interna a la administración?
 Sí No

Objetivo: Conocer si la auditoría externa en sus informes ha recomendado la creación de la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

7. ¿Razones por las que la auditoría externa ha recomendado la creación de la unidad de auditoría interna?

- Control y manejo ineficiente de los riesgos en la empresa.
- Para mejorar las operaciones de la empresa.
- Ayudar al proceso de gestión de los riesgos.
- Hallazgos por fraudes financieros y otros similares.
- Hallazgos de fraudes administrativos.
- Para asegurar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la entidad.
- Otra

Escriba cuál: _____

Objetivo: Conocer los motivos por los que auditoría externa ha recomendado la creación de la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

8. ¿Con cuáles de los siguientes recursos cuenta la empresa para la creación de la unidad de auditoría interna?

- Recursos físicos o materiales.
- Financieros.
- Técnicos.

Objetivo: Conocer los recursos con que dispone la empresa para la creación de la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

9. ¿Motivos que tiene la empresa para la creación de la unidad de auditoría interna?

- Clara necesidad de contar con una unidad de auditoría interna.
- Recomendación de la auditoría externa.
- Organización deficiente de los procesos de la empresa.
- Agregar valor a las operaciones de la empresa.

Objetivo: Conocer los motivos para la creación de la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

10. ¿Existe necesidad de contar con unidad de auditoría interna para la empresa?

Sí No

Objetivo: Conocer si la administración considera necesaria la creación de la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

11. Según su criterio ¿Cuál de las siguientes opciones considera como ventajas al contar con una unidad de auditoría interna?

- Brindar aseguramiento de que los riesgos son correctamente evaluados.
- Cumplimiento de objetivos.
- Facilitación, identificación y evaluación de riesgos.
- Ayudar a la fiabilidad e integridad de la información de la empresa.

Objetivo: Conocer la ventajas que ve la administración para crear la unidad de auditoría interna.

Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

12. Considerando las ventajas, recursos, recomendaciones y necesidad de la creación de una unidad de auditoría interna en la empresa, ¿quisiera contar con una herramienta para usar como guía para la creación de la unidad de auditoría interna?

Sí No

Objetivo: Conocer la necesidad de la herramienta para la creación de la unidad de auditoría interna.

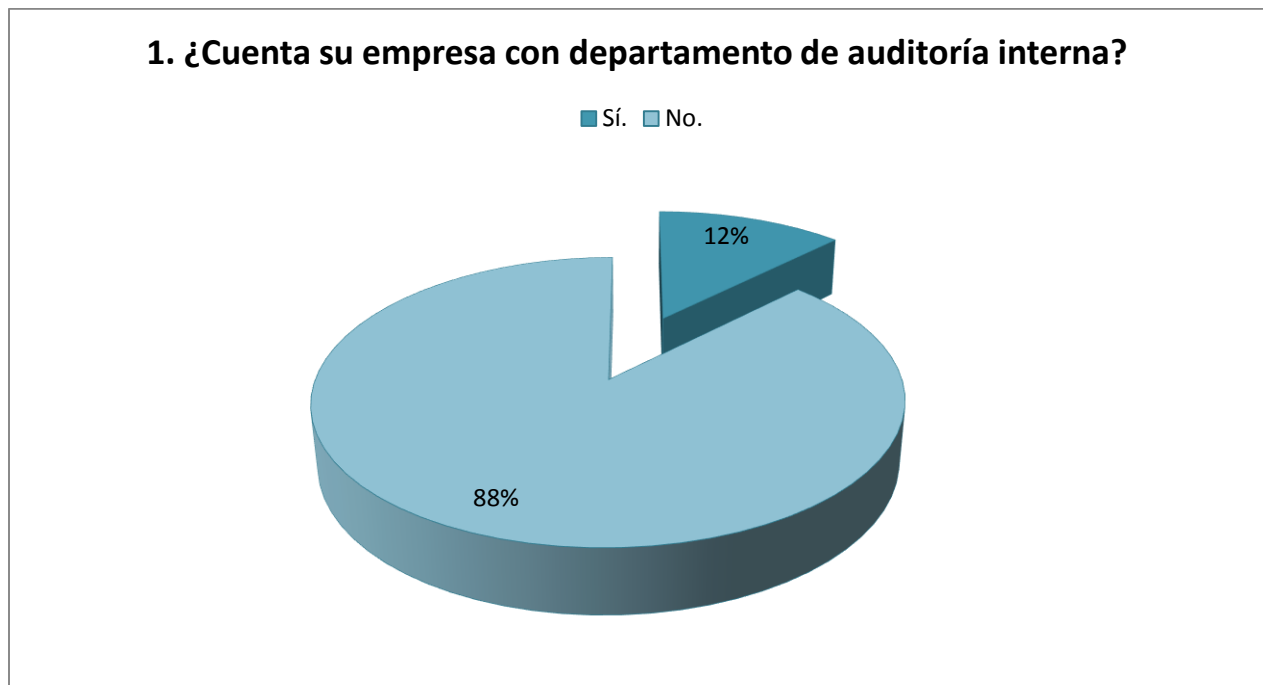
Indicador: Creación de unidad de auditoría interna.

Muchas gracias por su valioso aporte a nuestra investigación.

ANEXO 6: TABULACIÓN.

- Pregunta 1:

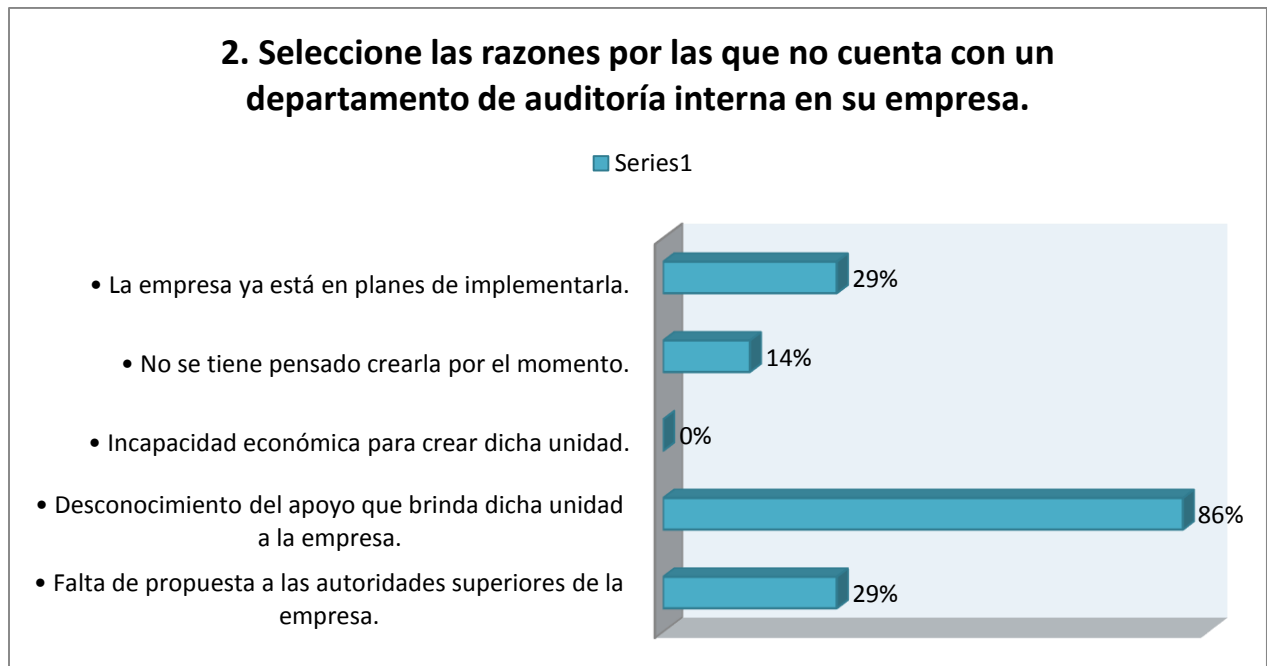
1. ¿Cuenta su empresa con departamento de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.	1	13%
No.	7	88%
TOTAL.	8	100%



Análisis: El 88% de las empresas del universo investigado no cuentan con un departamento de auditoría interna que apoye en las actividades de la entidad, mientras que un 12% restante cuenta con una persona que ejerce las funciones de control y evaluación, sin embargo no cuentan con estatutos que guíen las actividades realizadas por el auditor.

- Pregunta 2:

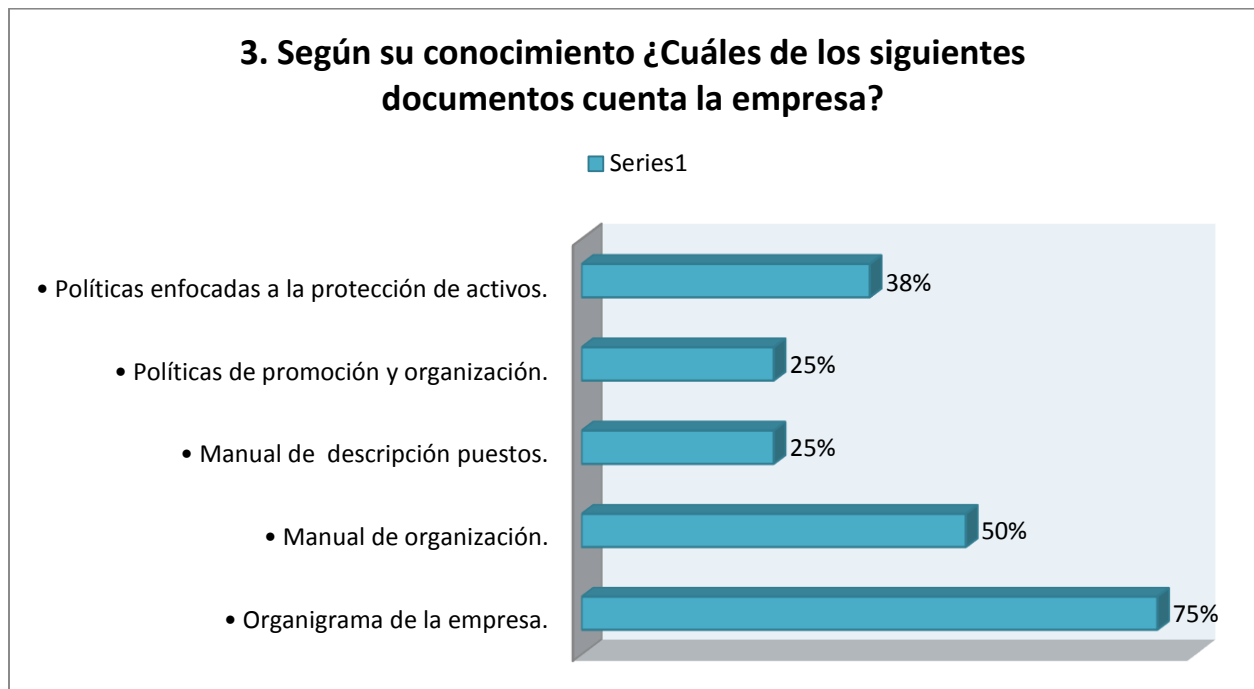
2. Seleccione las razones por las que no cuenta con un departamento de auditoría interna en su empresa.		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Falta de propuesta a las autoridades superiores de la empresa.	2	29%
• Desconocimiento del apoyo que brinda dicha unidad a la empresa.	6	86%
• Incapacidad económica para crear dicha unidad.	0	0%
• No se tiene pensado crearla por el momento.	1	14%
• La empresa ya está en planes de implementarla.	2	29%
TOTAL.	7	157%



Análisis: La mayoría de las opiniones indica que la falta de creación del departamento de auditoría interna es por desconocimiento o falta de propuesta a las autoridades de las mismas, otras ya están en planes de implementarlas.

- Pregunta 3:

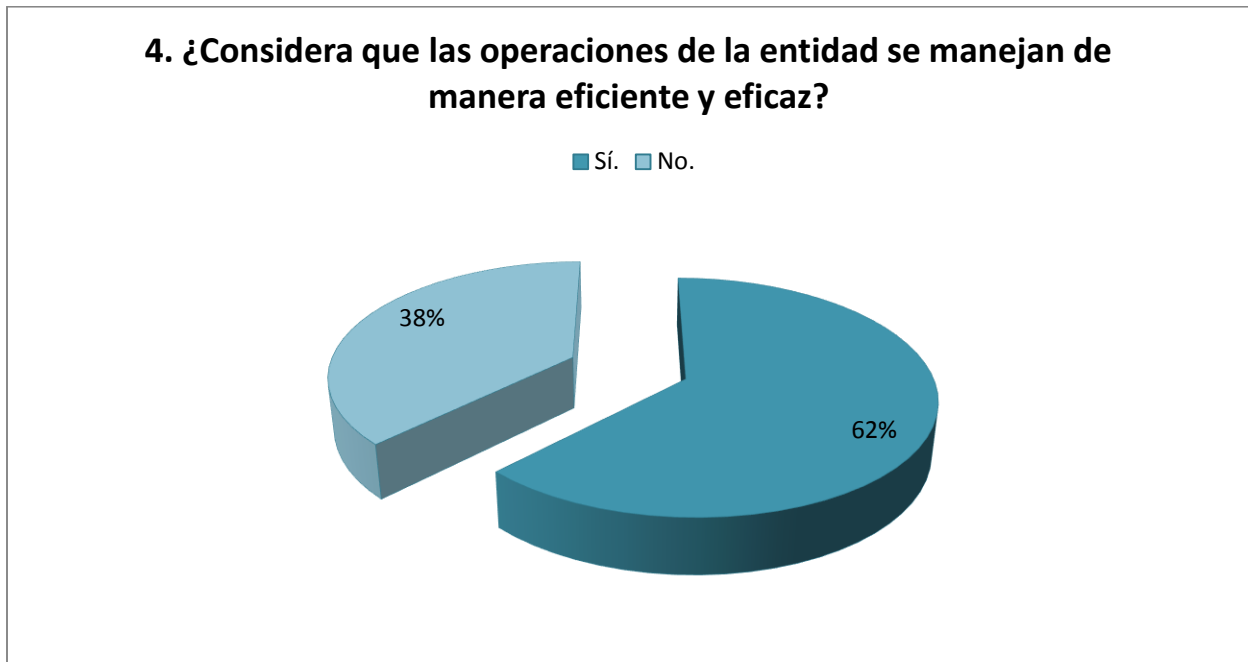
3. Según su conocimiento ¿Cuáles de los siguientes documentos cuenta la empresa?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Organigrama de la empresa.	6	75%
• Manual de organización.	4	50%
• Manual de descripción puestos.	2	25%
• Políticas de promoción y organización.	2	25%
• Políticas enfocadas a la protección de activos.	3	38%
TOTAL.	8	213%



Análisis: La mayoría de las empresas encuestadas cuenta con instrumentos básicos como el organigrama de la empresa (75%) y el manual de organización (50%), mientras que una pequeña minoría cuenta con documentos especializados y de apoyo como el manual de descripción de puestos (25%).

- Pregunta 4:

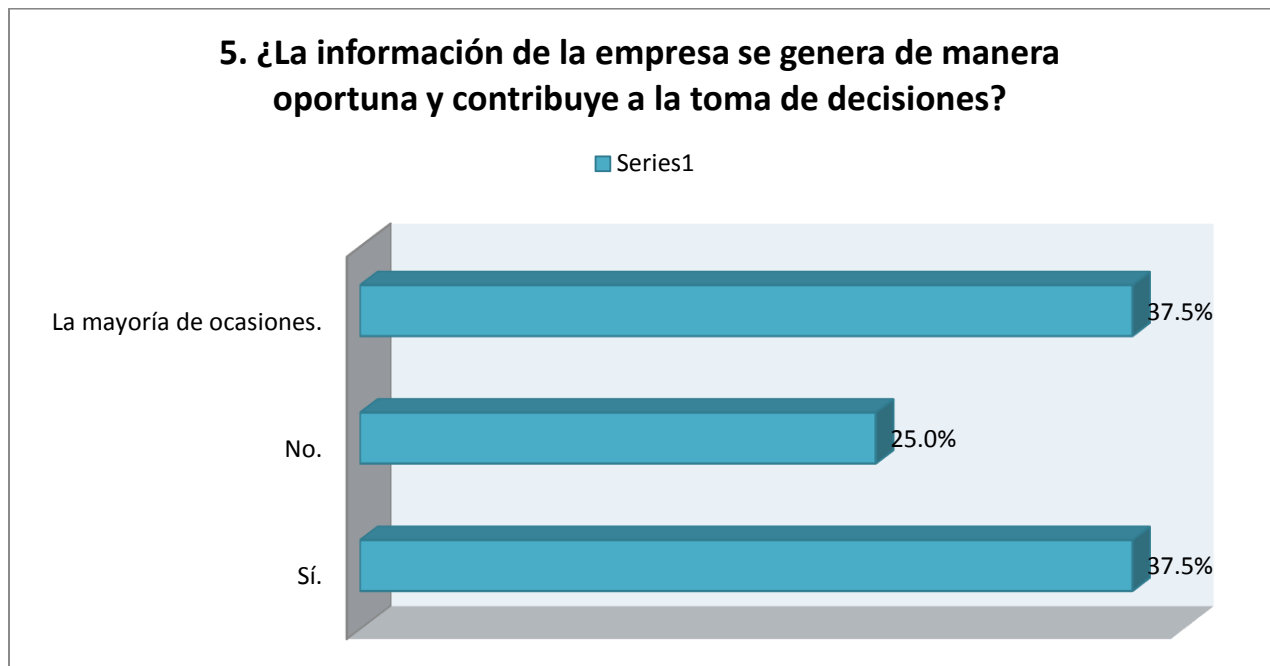
4. ¿Considera que las operaciones de la entidad se manejan de manera eficiente y eficaz?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.	5	63%
No.	3	38%
TOTAL.	8	100%



Análisis: Llama la atención que la mayoría de empresas considera que las operaciones de la empresa se manejan de manera eficiente y eficaz, sin embargo todas consideran una necesidad la existencia del departamento de auditoría interna, lo que muestra un alto nivel de conciencia de las empresas encuestadas con respecto a la gestión y evaluación de riesgos.

- Pregunta 5:

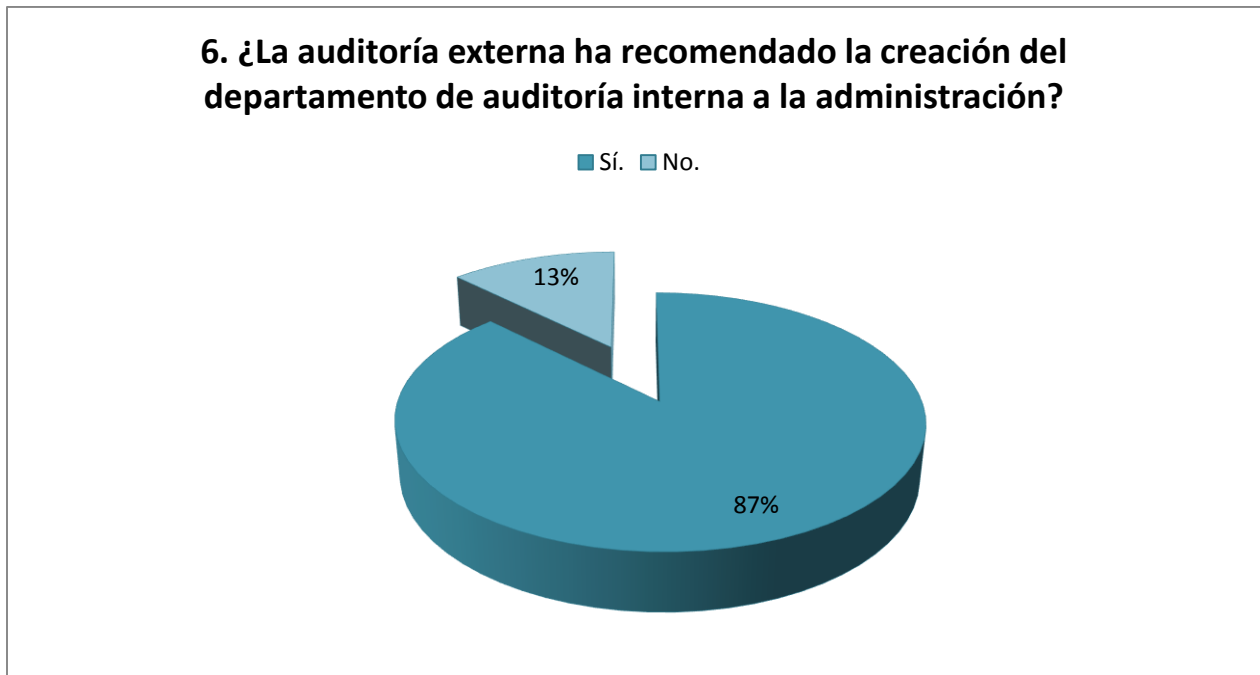
5. ¿La información de la empresa se genera de manera oportuna y contribuye a la toma de decisiones?			
	55	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.		3	37.5%
No.		2	25.0%
La mayoría de ocasiones.		3	37.5%
TOTAL.		8	100%



Análisis: Un 37,5% de los encuestados consideran que la información generada por la empresa siempre llega de manera oportuna y es una contribución a la toma de decisiones, mientras que el restante 62,5% considera que no siempre esta información es generada con oportunidad y por lo tanto no brinda una contribución a la toma de decisiones.

- Pregunta 6:

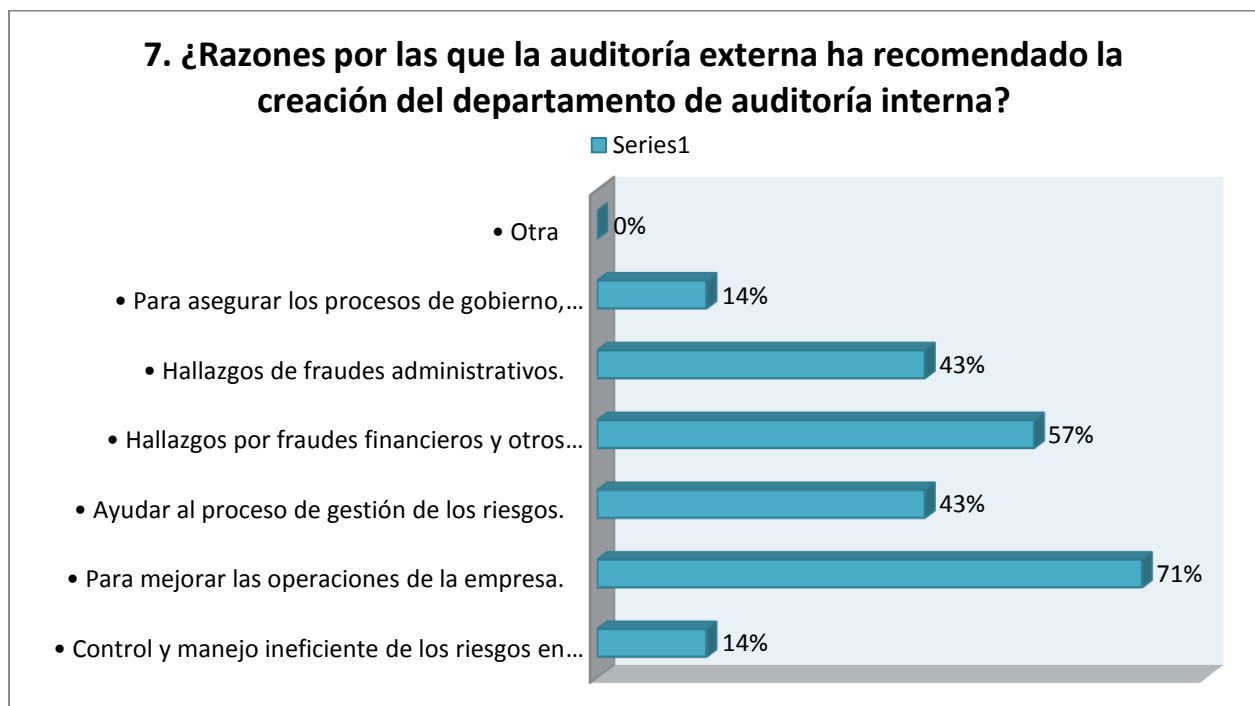
6. ¿La auditoría externa ha recomendado la creación del departamento de auditoría interna a la administración?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.	7	88%
No.	1	13%
TOTAL.	8	100%



Análisis: Al 87% de las empresas, la auditoría externa les ha recomendado que lleven a cabo la creación del departamento de auditoría interna.

- Pregunta 7:

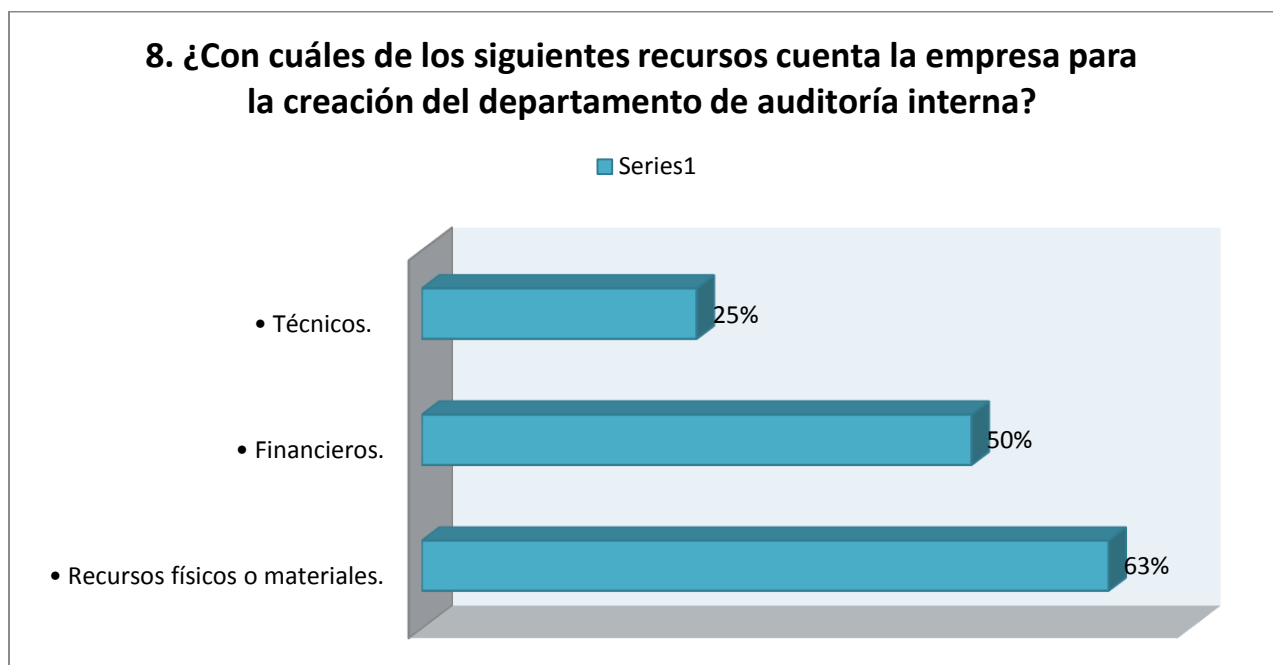
7. ¿Razones por las que la auditoría externa ha recomendado la creación del departamento de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Control y manejo ineficiente de los riesgos en la empresa.	1	14%
• Para mejorar las operaciones de la empresa.	5	71%
• Ayudar al proceso de gestión de los riesgos.	3	43%
• Hallazgos por fraudes financieros y otros similares.	4	57%
• Hallazgos de fraudes administrativos.	3	43%
• Para asegurar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la entidad.	1	14%
• Otra	0	0%
TOTAL.	7	243%



Análisis: Los factores que mayor peso han tenido entre las razones por las que la auditoría externa les haya recomendado a las empresas, que constituyan el departamento de auditoría interna ha sido los hallazgos por fraudes financieros y porque es necesario mejorar las operaciones de la empresa.

- Pregunta 8:

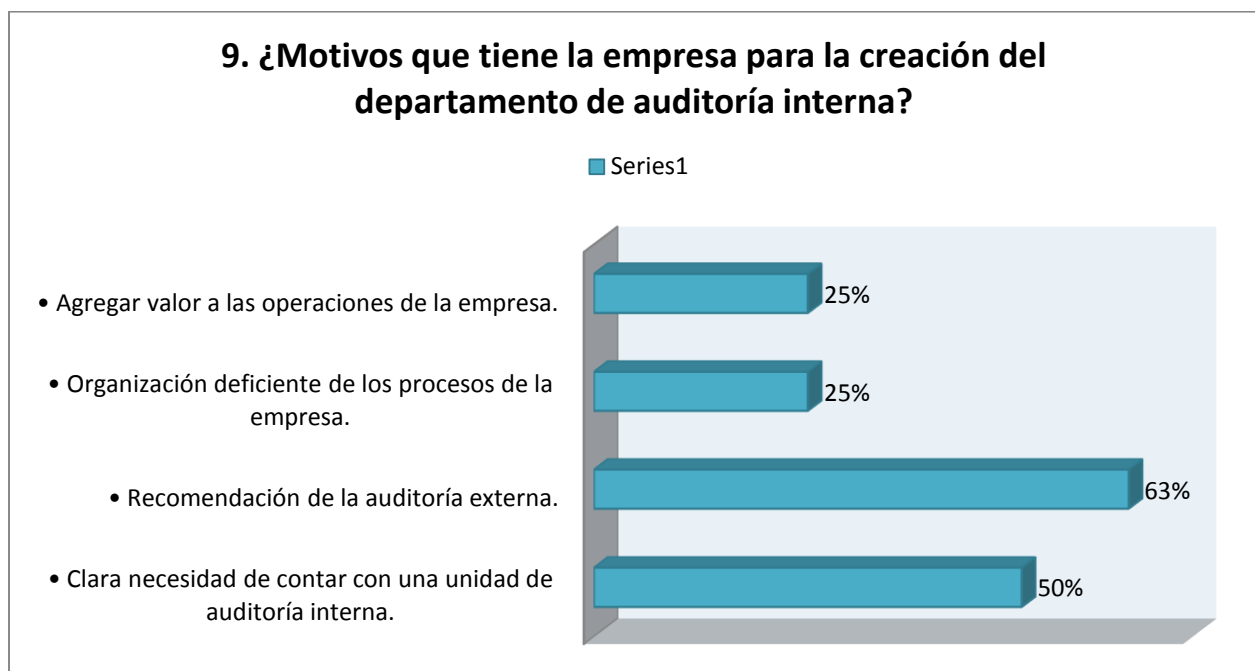
8. ¿Con cuáles de los siguientes recursos cuenta la empresa para la creación del departamento de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Recursos físicos o materiales.	5	63%
• Financieros.	4	50%
• Técnicos.	2	25%
TOTAL.	8	138%



Análisis: Pocas empresas cuentan con recursos técnicos para la creación del departamento de auditoría interna, sin embargo la gran mayoría cuenta con los recursos materiales y financieros.

- Pregunta 9:

9. ¿Motivos que tiene la empresa para la creación del departamento de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Clara necesidad de contar con una unidad de auditoría interna.	4	50%
• Recomendación de la auditoría externa.	5	63%
• Organización deficiente de los procesos de la empresa.	2	25%
• Agregar valor a las operaciones de la empresa.	2	25%
TOTAL.	8	163%



Análisis: La mayoría de empresas están convencidas de la necesidad de crear un departamento de auditoría interna a raíz de recomendación realizada por la auditoría externa.

- Pregunta 10:

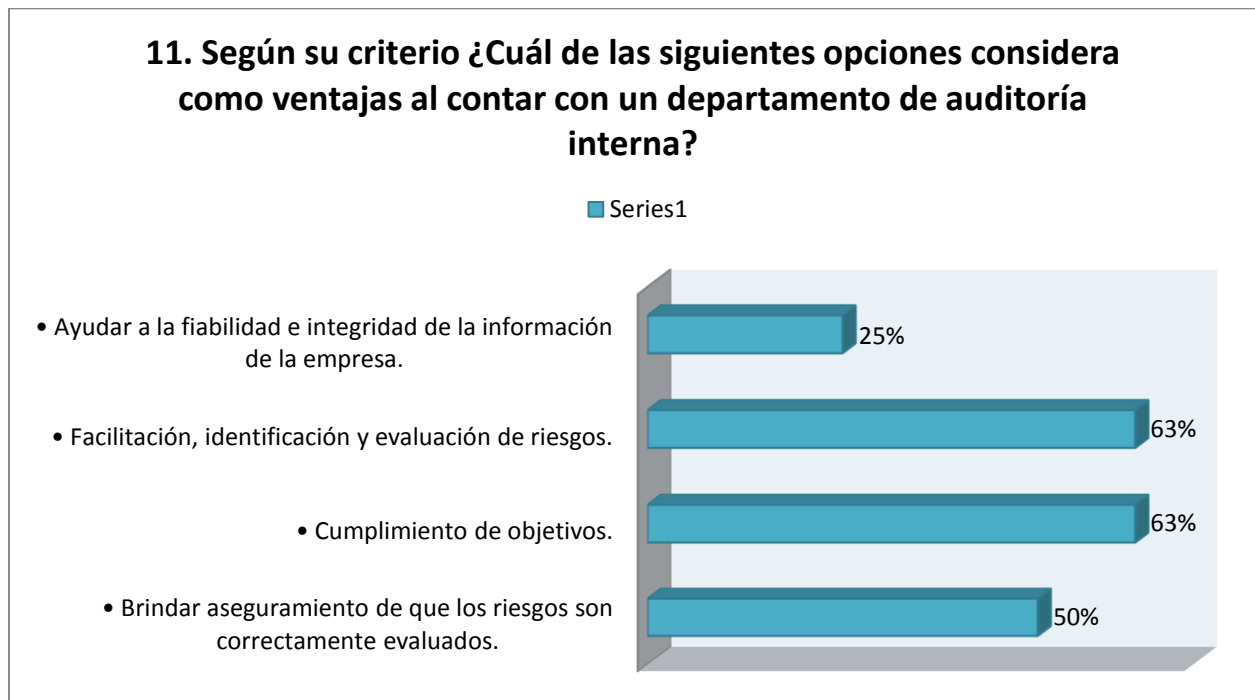
10. ¿Existe necesidad de contar con departamento de auditoría interna para la empresa?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.	8	100%
No.	0	0%
TOTAL.	8	100%



Análisis: Todos los sujetos encuestados opinan que la creación de un departamento de auditoría interna es necesario para su empresa.

- Pregunta 11:

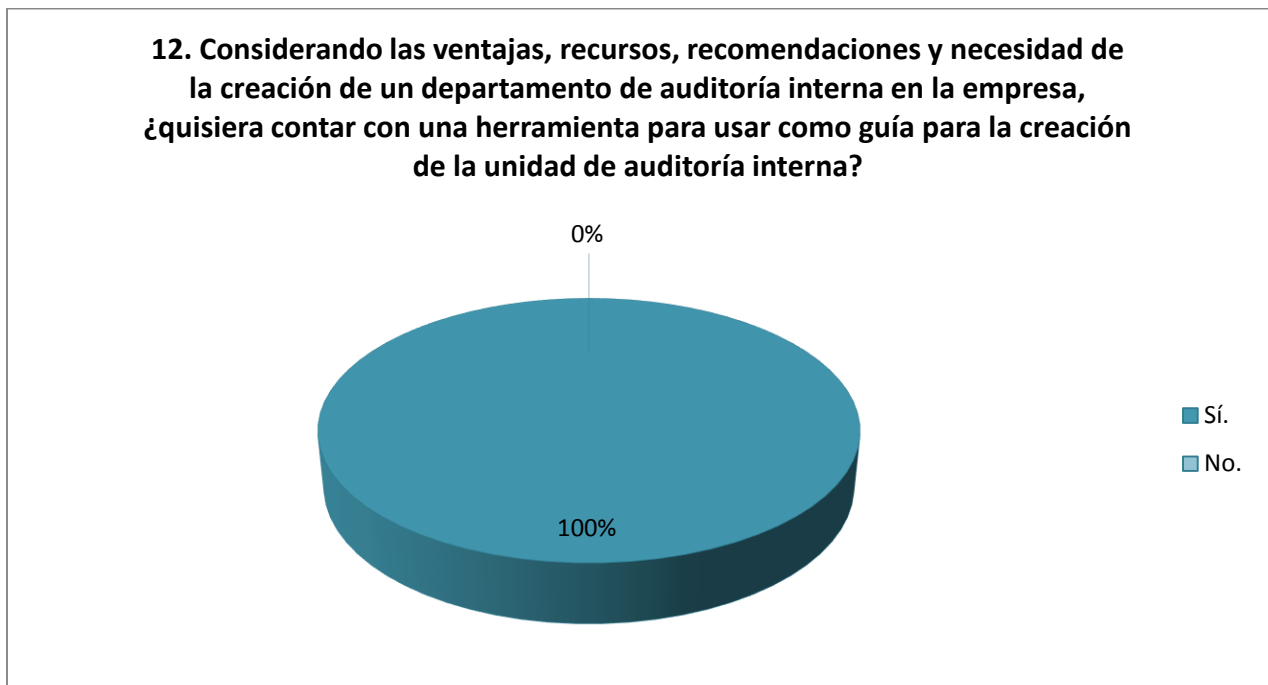
11. Según su criterio ¿Cuál de las siguientes opciones considera como ventajas al contar con un departamento de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
• Brindar aseguramiento de que los riesgos son correctamente evaluados.	4	50%
• Cumplimiento de objetivos.	5	63%
• Facilitación, identificación y evaluación de riesgos.	5	63%
• Ayudar a la fiabilidad e integridad de la información de la empresa.	2	25%
TOTAL.	8	200%



Análisis: La importancia dada por las empresas a la auditoría interna es con mayor peso hacia la gestión y evaluación de los riesgos y procedimientos operativos.

- Pregunta 12:

12. Considerando las ventajas, recursos, recomendaciones y necesidad de la creación de un departamento de auditoría interna en la empresa, ¿quisiera contar con una herramienta para usar como guía para la creación de la unidad de auditoría interna?		
	CANTIDAD	FRECUENCIA
Sí.	8	100%
No.	0	0%
TOTAL.	8	100%



Análisis: El 100% de las empresas desean contar con un instrumento que describa el proceso a seguir para crear la auditoría interna.

ANEXO 7: MODELO DE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

CONTRATO DE TRABAJO (MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL).

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

GENERALES DE LA PERSONA

TRABAJADORA

Nombre _____
Sexo _____
Edad _____
Estado Familiar _____
Profesión ú Oficio _____
Domicilio _____
Residencia _____
Nacionalidad _____
DUI No. _____
Expedido en _____
el _____ de _____
Otros datos de Identificación _____
NIT _____

GENERALES DEL CONTRATANTE PATRONAL

Nombre _____
Sexo _____
Edad _____
Estado Familiar _____
Profesión ú Oficio _____
Domicilio _____
Residencia _____
Nacionalidad _____
DUI No. _____
Expedido en _____
el _____ de _____
Otros datos de Identificación _____
NIT _____
Actividad Económica de la Empresa: _____

NOSOTROS _____

(Nombre del Contratante Patronal) (En representación de: razón Social)

(Nombre de la persona trabajadora)

De las generales arriba indicadas y actuando en el carácter que aparece expresado, convenimos en celebrar el presente Contrato Individual de Trabajo sujeto a las estipulaciones siguientes:

a) CLASE DE TRABAJO O SERVICIO:

El trabajador se obliga a prestar sus servicios al patrono como _____

b) DURACIÓN DEL CONTRATO Y TIEMPO DE SERVICIO:

El presente Contrato se celebrará por: _____

(Tiempo indefinido, plazo ú obra. Si es por tiempo o plazo determinado, indicar la razón que motiva tal plazo)

A partir de: _____

Fecha desde la cual la persona trabajadora presta servicios al patrono sin que la relación laboral se haya disuelto.

c) LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE ALOJAMIENTO:

El lugar de prestación de los servicios será: _____

y el trabajador habitará en _____

dado que la empresa (si) (no) le proporciona alojamiento

d) HORARIO DE TRABAJO:

Del día _____ al día _____, de _____, a _____

Y de _____ a _____

Día _____ de _____ a _____

Semana Laboral _____ horas.

Únicamente podrán ejecutarse trabajos extraordinarios cuando sean pactados de común acuerdo entre el Patrono o Representante Legal o la persona asignada por éstos y la persona trabajadora.

e) SALARIO: FORMA, PERÍODO Y LUGAR DEL PAGO:

El salario que recibirá la persona trabajadora, por sus servicios será la suma de

(Indicar la forma de remuneración, por unidad tiempo, por unidad de obra, por sistema mixto, por tarea, por comisión, etc)

Y se pagará en dólares de los Estados Unidos de América en _____

(Lugar de pago: Ciudad)

(Casa, Oficina, etc.)

Dicho pago se hará de la manera siguiente: _____

(Semanal, quincenalmente, etc., por planillas, recibos de pagos, etc.)

La operación del pago principiará y se continuará sin interrupción, a más tardar a la Terminación de la jornada de trabajo correspondiente a la respectiva fecha en caso de reclamo del trabajador originado por dicho pago de salarios deberá resolverse a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes.

f) HERRAMIENTAS Y MATERIALES:

El patrono suministrará a la persona trabajadora las herramientas y materiales siguientes:

Que se entregan en _____ y deben ser devueltos así por la persona trabajadora (Estado y calidad) cuando sean requeridas al efecto por su jefe inmediato, salvo la disminución o deterioro causados por caso fortuito o fuerza mayor, o por la acción del tiempo o por el consumo y uso normal de los mismos.

g) PERSONAS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE LA PERSONA TRABAJADORA:

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección
Nombre	Apellido	Edad	Dirección

Nombre	Apellido	Edad	Dirección
--------	----------	------	-----------

h) OTRAS ESTIPULACIONES:

i) En el presente Contrato Individual de Trabajo se entenderán incluidos, según el caso, los derechos y deberes laborales establecidos por las Leyes y Reglamentos, por el Reglamento Interno de Trabajo y por el o los Contratos Colectivos de Trabajo que celebre el patrono; los reconocidos en las sentencias que resuelvan conflictos colectivos de trabajo en la empresa, y los consagrados por la costumbre.

j) Este contrato sustituye cualquier otro Convenio Individual de Trabajo anterior, ya sea escrito o verbal, que haya estado vigente entre el patrono y la persona trabajadora, pero no altera en manera alguna los derechos y prerrogativas del trabajador que emanen de su antigüedad en el servicio, ni se entenderá como negativa de mejores condiciones concedidas a la persona trabajadora en el Contrato anterior y que no consten en el presente.

En fe de lo cual firmamos el presente documento por triplicado en: _____

(Ciudad)

A los _____ días del mes _____ de _____

(f) _____
PATRONO O REPRESENTANTE

(f) _____
TRABAJADOR(A)

SI NO PUEDE EL(LA) TRABAJADOR(A) FIRMAR:

(f) _____
A ruego del Trabajador(a)

Huellas digitales del trabajador(a)