

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



“EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS A LAS ÁREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS, EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEDICADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR CABLE, UBICADAS EN LA ZONA CENTRAL DE EL SALVADOR”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

Cardona Carpio, Nahúm Nehemías	CC08020
López Galdámez, Miriam Esther	LG07005
Montano García, Brenda Rebeca	MG08016

**Para optar al grado de:
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Mayo 2014
San Salvador, El Salvador, Centro América**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria	: Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de Seminario	: Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Director	: Licenciado Carlos Ernesto Ramírez
Jurado Examinador	: Licenciado Carlos Ernesto Ramírez Máster Jonny Francisco Mercado Carillo Máster Luis Alonso Ramírez Aguilar

Mayo 2014

San Salvador, El Salvador, Centro América

Dedicatoria

Primeramente agradezco a Dios todopoderoso por haberme permitido culminar mi carrera, brindándome la sabiduría, guía, ayuda, cuidado y fortaleza necesaria. A mi madre Margarita Carpio por ser un pilar muy importante en mi vida y por sus arduos sacrificios para sacarme adelante, a mis abuelos Gloria Barraza y Andrés Carpio por estar ahí siempre para mí, a mis hermanos Daniel Carpio y Noemí Carpio.

Nahum Nehemías Cardona Carpio

A Dios todopoderoso por haberme permitido finalizar mis estudios y culminar el trabajo de graduación. A mis padres Amadeo López y Miriam Galdámez por su apoyo incondicional, quienes han sido mi guía e inspiración, por su esfuerzo para brindarme lo necesario en mi proceso de formación académica y en cada proceso emprendido. A mis hermanas Ruth y Débora por su compañía y palabras de aliento animándome siempre. A mis amigos, quienes han sido de ayuda, a los docentes que han transmitido su conocimiento en el área profesional. A mis compañeros de trabajo de graduación quienes fueron de mucha ayuda en este proceso especialmente a Nahum por ser un gran apoyo.

Miriam Esther López Galdámez

A Dios todopoderoso por haberme permitido mantenerme con vida, salud y fuerzas para culminar mi carrera; a mis padres, ya que sin su apoyo, guía e interminable esfuerzo no me hubiese sido posible alcanzar este logro; a mis hermanos que siempre han estado animándome para seguir adelante; a mis familia por haber creído en mí; a mis catedráticos, quienes me han brindado sus conocimientos y guía en mi formación profesional; a mis amigos quienes me han brindado sus ayuda de diversas formas para seguir adelante con mis metas, a los compañeros que me han ayudado a lo largo de camino.

Brenda Rebeca Montano Garcia

ÍNDICE	PÁG
RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	III
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TECNICO Y LEGAL	1
1.1 Antecedentes del servicio de televisión por cable.	1
1.2 Conceptos.	2
1.3 La auditoría interna y la gestión de riesgos.	3
1.4 Las estrategias de la evaluación del riesgo	5
1.5 Responsabilidades del auditor interno en la gestión de riesgos.	6
1.6 El papel del auditor.	6
1.7 Funciones que no son competencia del auditor.	7
1.8 Ventajas y desventajas de la gestión de riesgos	7
1.9 Beneficios de poseer una gestión de riesgos	8
1.10 Base legal y técnica.	8
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.	10
2.1 Tipo de estudio	10
2.2 Unidad de análisis	10
2.3 Universo	10
2.4 Muestra	10
2.5 Instrumentos y técnicas de la investigación	11
2.6 Procesamiento de la información	12
2.7 Análisis e interpretación de los datos procesados	12
2.8 Diagnóstico	12

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO “EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS A LAS ÁREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS”	14
3.1 Generalidades	15
3.2 Instructivo calificación de riesgo	16
3.3 Cuestionario de control interno	17
3.4 Estudio de mercado	37
3.5 Matriz de riesgo	39
3.6 Mapeo de riesgo	40
3.7 Programas de auditoría	60
3.8 Pruebas de auditoría	71
3.9 Estructura Organizacional Propuesta.	108
3.10 Informe	109
3.11 Guía del proceso de gestión de riesgos	113
3.12 Manual de evaluación de gestión de riesgos	117
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
4.1 Conclusiones	126
4.2 Recomendaciones	126
ANEXOS	130
Empresas por departamentos.	131
Guía de encuesta.	132
Guía de entrevista	134
Análisis y tabulación de datos.	135
Índice de cuadros.	148

Resumen ejecutivo

Con el fin de abordar la problemática de las empresas dedicadas a la prestación del servicio de televisión por cable, se desarrolla la evaluación de gestión de riesgos y ejecución del mismo, para las áreas operativas y administrativas, buscando hacer más eficiente su funcionamiento a través de la reducción de áreas críticas.

El objetivo trazado es proveer a las compañías de una herramienta que les permita manejar las amenazas, y así mejorar su funcionamiento proporcionando una guía de evaluación.

Debido a que muchas de estas son pequeñas y medianas organizaciones, su inversión en busca de mejora continua es poca o nula, en consecuencia carecen de medidas que reduzcan los peligros que afectan la operatividad de la entidad.

La motivación del tema de investigación radica en que estas entidades han crecido significativamente en un mercado que se ha vuelto competitivo, y es importante ayudarlas a consolidar su crecimiento, proporcionando una guía que les permita resolver sus problemáticas.

En el desarrollo del trabajo se identificaron áreas que deben mejorarse como el efectivo, inventario de materiales, recursos humanos y el cumplimiento legal.

Para el desarrollo de la investigación, la población en estudio fueron los 250 asociados al Instituto de Auditores Internos de El Salvador, mediante la utilización de la fórmula de población finita se determinó una muestra de 89 profesionales, los cuales se encuestaron utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, a fin de comprender la situación actual y la problemática del sector en estudio. Además se realizaron entrevistas a gerentes y propietarios del sector en estudio.

El presente trabajo de investigación incluye una propuesta para la evaluación y gestión de riesgos, la cual contiene instructivo de calificación, matriz de evaluación, cuestionario de conocimiento inicial, mapeo de riesgos, programas a las áreas más vulnerables, pruebas a estas áreas y un informe presentando los resultados de la auditoría.

Para finalizar se presentan conclusiones y recomendaciones aplicables a los auditores internos y a las empresas dedicadas a la prestación del servicio de televisión por cable, con respecto a la evaluación y manejo de dichos inconvenientes que se afrontan en las áreas operativas administrativas.

Introducción

En la mayoría de las administraciones de empresas cuyo rubro es la prestación del servicio de televisión por cable, no adoptan un sistema de control interno para evitar riesgos en áreas de suma importancia como lo son las administrativas y operativas.

El estudio realizado pretende la elaboración de una guía, que brinde lineamientos para la evaluación de gestión de riesgos a las áreas mencionadas anteriormente, en las pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicios de televisión por cable, ubicadas en la zona central de El Salvador.

Con la elaboración de esta guía y la investigación de campo, se concluyó que es un sector expuesto a múltiples inseguridades, lo que es una oportunidad para el desarrollo de la actividad de auditoría interna con el fin de agregar valor a las empresas, esta herramienta fue desarrollada buscando proveer a los auditores internos de un instrumento que le facilite la evaluación en las entidades de este rubro.

La investigación consta de cuatro capítulos y sus respectivos anexos los cuales se describen a continuación:

El primer capítulo, contiene antecedentes del sector, conceptos básicos, la sustentación teórica, técnica y legal que respalda la investigación, ventajas y desventajas de la gestión de riesgos y sus beneficios.

El segundo capítulo, presenta la metodología de la investigación en la cual se determina el universo, la muestra, el tipo de estudio realizado, las técnicas utilizadas para la recolección de datos y su procesamiento, así como el diagnóstico de los resultados de la investigación de campo.

El tercer capítulo, comprende la propuesta de solución, basada en una guía que brinde lineamientos para la evaluación de gestión de riesgos a las áreas operativas y administrativas, en las pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicios de televisión por cable, ubicadas en la zona central de El Salvador; la cual consta de un cuestionario de conocimiento inicial, un mapeo de riesgos, programas a las áreas más vulnerables así como su ejecución, sus respectivos papeles de trabajo y un informe presentando los resultados de la auditoría.

En el cuarto capítulo, se encuentran las conclusiones y recomendaciones resultado de los capítulos anteriores.

Y finalmente en los anexos se puede encontrar la tabulación de la información de campo de la investigación así como el análisis de los datos.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TECNICO Y LEGAL

1.1 Antecedentes del servicio de televisión por cable.

Estas organizaciones siendo fundadas con esfuerzos de emprendedores nacionales, se han expandido desde el año de 1986 a la fecha, estos en su afán de crecer en territorio y cartera de clientes se han descuidado de aspectos muy importantes como lo son las áreas operativas y administrativas. Si bien es cierto han evolucionado, esto ha sido de una forma desordenada sin tomar en cuenta riesgos que pudiesen tener en la operatividad diaria. Este rubro juega un papel muy importante en la producción, circulación y consumo de la información en el país.

La mayoría de las administraciones de estas empresas no adoptan un sistema de evaluación, el cual ayudaría a un eficiente control interno para disminuir prácticas que afectan a la entidad; como la inseguridad en la entrega y manipulación del efectivo, causado por la larga distancia donde residen los clientes y el no depositar el efectivo en el momento oportuno, exponiendo así el recurso ante terceros.

Otra área de atención es el inventario de materiales buscando darle prioridad al adecuado uso y resguardo de los materiales que se utilizan para realizar las instalaciones del servicio en los clientes, ya que con frecuencia se presentan faltantes de existencia en las bodegas de la entidad, lo cual tiene incidencia fiscal, además de afectar el costo real de las operaciones.

Del mismo modo se debe mencionar la importancia que tienen los equipos utilizados en la distribución de señales, los cuales deben de brindar una transmisión excelente para que el servicio llegue sin ningún problema hasta cada uno de los hogares suscritos, actualmente dichos bienes presentan falta de mantenimiento, lo cual afecta el adecuado funcionamiento en la transferencia provocando quejas e insatisfacción por parte de los clientes.

Otro de los problemas es el área administrativa, no delegando funciones de una forma adecuada lo que ocasiona que los controles no se lleven de una forma adecuada, como resultado presentan incumplimiento de obligaciones legales como consecuencia de la falta de control, ejemplo de ello

es la pérdida de documentos con fines de control tributario, así como la falta de registro de los postes instalados para prestar dicho servicio, por los cuales hay que tributar oportunamente a las municipalidades y a cualquier otro arrendatario.

Un punto importante es la atención al cliente, actualmente el sector presenta múltiples desconexiones por no atender de manera adecuada a los clientes, los cuales ante tal situación prefieren dejar de lado el compromiso con la compañía y buscar un nuevo proveedor por no sentirse escuchados.

1.2 Conceptos.

- ✓ Auditoría interna: según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el IIA, se define, como: “Una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. 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.

- ✓ Control interno: es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que:
 - Los activos estén debidamente protegidos.
 - Los registros contables sean fiables.
 - La actividad se realiza eficazmente de acuerdo con políticas trazadas por la administración.
 - Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias¹.

- ✓ Gestión de riesgos: es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades que incluyen evaluación de riesgo,

¹ Desconocido. Marco Teórico conceptual de control interno, auditoría y auditoría operativa [en línea], [fecha de consulta: 05-2013]. Disponible en: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/wwwwisis/documentos/TE/352.007%20-R173d/352.007%20-R173d-CAPITULO%20II.pdf>

estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el peligro a otra parte, evadirlos, reducir los efectos negativos y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular².

- ✓ Red de televisión por cable (CATV): está compuesta por una cabecera de red, una troncal una de distribución, y el último tramo de acometida al hogar del abonado³.
- ✓ Riesgo: es la vulnerabilidad ante un posible o potencial perjuicio, debido a eventos fuera de nuestro control en los cuales a mayor vulnerabilidad es más factible el perjuicio o daño. La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. Se mide en términos de probabilidad impacto⁴.
- ✓ Televisión por cable: es un sistema de servicios de televisión prestado a los consumidores a través de señales de radio frecuencia que se transmiten a los televisores fijos a través de fibras ópticas o cables coaxiales.

1.3 La auditoría interna y la gestión de riesgos.

La gestión de riesgos empresariales es de suma importancia en toda organización, con el fin de identificar, cuantificar, responder y vigilar las consecuencias de eventos potenciales. La práctica de manejo y monitoreo debe ser un punto de atención.

Todas las actividades de una organización están sometidas de forma permanente a una serie de amenazas, que las hacen altamente vulnerables, comprometen su estabilidad, afectan su reputación y les hace perder clientes por su incapacidad de enfrentar interrupciones inesperadas,

² Wikipedia. 15 Agosto 2011. <http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_riesgos>

³ Desconocido- Redes de telecomunicaciones por cable [en línea] [fecha de consulta: mayo 2013]Tomado de <http://html.rincondelvago.com/redes-de-telecomunicaciones-por-cable.html>

⁴ Modelo de identificación y evaluación de riesgos desde el punto de vista de auditoría interna, aplicada al área operativa de la industria metal mecánica por Joselyn Alicia Carias Santos, Israel Antoni Estrada Martínez, Carlos Roberto Díaz (Licenciatura en contaduría pública), San Salvador, Universidad de El Salvador, 2011, 1 p.

por lo que las empresas deben prepararse para atender estos desafíos, ya que ellos solo han tratado estas inseguridades mediante estrategias de reacción y soluciones puntuales.

Por ello se debe utilizar un enfoque integral de manejo de los mismos con el fin de evaluar, administrar y comunicarlos de una manera integral, basados en los objetivos estratégicos de la organización.

Esta gestión se define como un proceso, efectuado por la gerencia y demás personal de una entidad; basados en un marco estratégico; diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y que les permita manejarlos dentro de lo aceptable con el fin de brindar aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad.

La dirección debe asumir el rol principal, que consiste en el aseguramiento de un exitoso manejo de riesgos para toda la empresa, así como la responsabilidad principal de identificarlos y manejarlos, los auditores internos, sin embargo tienen la responsabilidad general de vigilarlos y obtener aseguramiento de que son manejados dentro de un nivel aceptable, tanto en sus roles de aseguramiento como de consulta, contribuyendo así de diversas formas. El principal rol consiste en evaluar la eficacia y recomendar mejoras a la misma. La función de auditoría interna en una entidad, es una actividad independiente de evaluación, que permite examinar y evaluar la suficiencia y efectividad de la estructura de control interno. Suministra análisis y recomendaciones concernientes a las áreas y procesos auditados⁵.

Una función de auditoría interna debe contar con relaciones de autoridad e información adecuada, personal capacitado y recursos suficientes para llevar a cabo la función. Los objetivos varían en gran manera dependiendo del tipo, tamaño y estructura de la organización, así como de los requerimientos de la administración, entre los cuales se encuentran: monitorear el control

⁵<http://www.pwc.com/ve/es/asesoria-en-la-creacion-de-un-efectivo-departamento-de-auditoria-interna/index.jhtml>

interno, examinar información financiera y operativa, revisar la economía, eficacia y eficiencia de las operaciones y verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos.⁶

La auditoría interna tiene como fin presentar garantías independientes e imparciales, asesorar, con el objetivo de perfeccionar en la administración. Esto ayuda a las instituciones a alcanzar las metas propuestas, aumento de la eficiencia de los procesos y manejo de riesgos.

Por tanto las empresas dedicadas a la prestación de servicios de televisión por cable al trabajar con un enfoque de gestión, proveerán un aseguramiento efectivo y reduciría las amenazas ayudando a conseguir las estrategias y metas trazadas.

1.4 Las estrategias de la evaluación del riesgo

La implementación de un adecuado control interno, realizando una gestión de riesgos empresariales que permitiría identificar, cuantificar y responder a eventos potenciales que los afecten con el fin de brindar aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad. Además de que, brindaría un enfoque de manejo de incertidumbre mediante:

- ✓ Transferir el riesgo,
- ✓ Evadir el riesgo,
- ✓ Reducir el riesgo, y
- ✓ Aceptar algunos riesgos en particular.

De acuerdo al el componente del COSO se debe hacer una identificación de las incertidumbres, para efectos de identificar amenazas negativas y positivas que pudiesen afectar la estrategia o el logro de los objetivos de las entidades.

⁶NIA 610, Uso del Trabajo de Auditores Internos

1.5 Responsabilidades del auditor interno en la gestión de riesgos.

Una de las principales responsabilidades del auditor interno, consiste en asegurar que toda la organización entienda completamente la responsabilidad que tiene la gerencia en la gestión de riesgos. El rol central de los auditores internos en la evaluación de las amenazas, consiste en proporcionar aseguramiento objetivo al consejo directivo y a la alta dirección sobre la eficacia de las actividades, ayudando así a asegurar que los peligros de los negocios son manejados apropiadamente y que el sistema de control interno opera eficazmente.

Los roles y actividades de aseguramiento principales de auditoría interna relacionadas con dicho manejo son:

- ✓ Proporcionar aseguramiento sobre el diseño y eficacia de los procesos.
- ✓ Proporcionar aseguramiento de que los riesgos sean evaluados correctamente.
- ✓ Evaluar los procesos de gestión.
- ✓ Evaluar los informes sobre el estado de los principales peligros que amenazan a la empresa y los controles implementados para evitarlos.
- ✓ Revisar la administración de los riesgos principales, incluyendo la eficacia de los controles y otras respuestas a los mismos.

La actividad de auditoría interna es una importante herramienta como apoyo a toda la organización y de gestión para supervisar, verificar y mejorar la eficacia y eficiencia de la implantación de las políticas y prácticas adoptadas.

1.6 El papel del auditor.

El profesional de la contaduría pública, comprometido con la entidad debe:

- ✓ Defender el establecimiento de la gestión de riesgos dentro de la organización.
- ✓ Desarrollar una estrategia de gestión de riesgos para ser aprobada por el consejo directivo.
- ✓ Facilitar la identificación y evaluación de riesgos.
- ✓ Orientar a la administración acerca de responder a los riesgos.
- ✓ Consolidar informes sobre riesgos.
- ✓ Mantener y desarrollar el marco de la gestión de riesgos.

1.7 Funciones que no son competencia del auditor.

- ✓ Establecer el nivel de riesgo aceptado.
- ✓ Imponer procesos de gestión de riesgos.
- ✓ Proporcionar aseguramiento al consejo directivo y a la gerencia
- ✓ Tomar decisiones sobre respuestas a los riesgos, ya que esto es responsabilidad de la administración.
- ✓ Implementar respuestas a los riesgos en nombre de la gerencia.
- ✓ Hacerse responsable de la gestión de riesgos.

1.8 Ventajas y desventajas de la gestión de riesgos

a. Ventajas

- ✓ Ofrece una visión integrada del negocio, oportunidades y amenazas.
- ✓ Minimiza crisis por la ocurrencia de riesgos inesperados.
- ✓ Minimizar sorpresas y la ocurrencia de problemas.
- ✓ Flexibilidad de respuesta al cambio.
- ✓ Comprensión y gestión del riesgo.
- ✓ Incrementar la confianza de los clientes en su organización
- ✓ Proteger y mejorar los activos de la organización.
- ✓ Ganar ventaja competitiva.
- ✓ Aumentar rentabilidad.
- ✓ Fortalecer la estructura de forma que las futuras actividades se desarrollen de forma controlada.
- ✓ Permite una asignación eficiente de los recursos.

b. Desventajas.

- ✓ No identificar riesgos potenciales.
- ✓ La ocurrencia de un riesgo no planeado puede dar espacio a pérdidas.
- ✓ Perder competitividad.

1.9 Beneficios de poseer una gestión de riesgos

Ninguna entidad opera libre de exposiciones, por lo que deben de ser aceptados, no obstante se deben fijar los niveles de tolerancia a estos. Una empresa con una gestión integral de riesgos permite alinear la estrategia de la administración, y de esta forma lograr sus objetivos, este enfoque permite incrementar las respuestas y reducir las pérdidas y sorpresas operacionales, mediante la identificación y administración de estos, si la entidad está dispuesta a la aceptación de estos, debe proveer respuestas integradas a múltiples dificultades, con el fin de sacar el máximo provecho de las oportunidades en el mercado.

1.10 Base legal y técnica.

Las empresas dedicadas a la prestación de servicio de televisión por cable como cualquier otra entidad están sujetas a las leyes vigentes en el país. Es obligación de los auditores internos acatar las normativas técnicas, para el caso las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna, la legislación vigente en el país.

a. Base técnica.

Normativa	Aplicación
Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	Regulación de desarrollo de auditorías internas.
NEPAI 2000 – Administración de la actividad de auditoría interna	Gestión de la actividad de auditoría (Planificación, comunicación, coordinación, etc.)
NEPAI 2100 – Naturaleza del Trabajo	Evaluar y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos.
NEPAI 2200 – Planificación del Trabajo	Planificación del trabajo y establecimientos de objetivos
NEPAI 2300 – Desempeño del Trabajo	Evaluación de la información para el cumplimiento de objetivos.
NEPAI 2400 – Comunicación de Resultados	Informar resultados oportunamente.
NEPAI 2600 - Aceptación de los Riesgos por la Dirección	Riesgos no corregidos.
Código de Ética del Marco para la práctica profesional de auditoría interna	Promover una cultura de ética en la profesión de la auditoría interna.
Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	Lineamientos generales de Auditoría.

Fuente: Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Cuadro 1

b. Base legal

Legislación	Artículo	Aplicación
Código Tributario	149	Informar el extravío de documentos legales.
	199	Presunción de ingresos omitidos por documentos extraviados y no informados.
	244	Incumplimiento por no informar el extravío de documentos legales.
	156-A	Retención por operaciones con intangibles o derechos a personas domiciliadas.
	158	Retención por operaciones con sujetos no domiciliados.
	161	Retención de IVA a personas no domiciliadas.
	246	Incumplimiento de la obligación de retener y percibir.
Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios.	11	Constituye hecho generador retiro o desafectación de bienes muebles corporales del activo realizable
Ordenanza reguladora para la instalación de redes de transmisión eléctrica y de telecomunicaciones (varia por municipalidad)		Regulaciones para instalación de postes.
Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento		Legislación específica aplicable ha dicho sector. Contribución especial (art. 116, 120 y 124)
Ley de Protección al Consumidor		Regulaciones que se establecen para los proveedores de bienes y servicios.
Fuente: Recopilación de leyes tributarias Leyes Municipales Leyes Especificas		

Recopilación de leyes en materia tributaria y legislación aplicable en El Salvador

Cuadro 2

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO.

2.1 Tipo de estudio

La investigación se realizó bajo el tipo hipotético–deductivo, ya que la propuesta se elaborara de lo general a lo particular a través de la observación de hechos reales, proponiendo una problemática y la posible solución a ésta.

2.2 Unidad de análisis

Para el desarrollo fue tomado como unidad de análisis los miembros del Instituto de Auditores Internos de El Salvador.

2.3 Universo

El universo tomado para la determinación de la muestra fueron los 250 auditores internos inscritos en el Instituto de Auditoría Interna de El Salvador.

2.4 Muestra

Para el presente caso de estudio la muestra se hizo aleatoria entre los auditores internos inscritos en el Instituto de Auditoría Interna de El Salvador.

La ecuación a utilizar para poblaciones finitas es:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n: es la muestra a determinar.

N: la población conocida.

Z: es el nivel de confianza con el que se trabajara, requerido para generalizar los resultados hacia la población de la cual se extrajo la muestra.

p q: la variabilidad del problema en estudio.

p: sucesos positivos que teóricamente se esperan

q: eventos negativos que teóricamente se espera sucedan.

E: error maestral aceptado.

Se obtuvo la muestra simple de 89 auditores, utilizando los siguientes datos:

n: ?

N: 250

Z: 95%

p: 0.9

q: 0.1

E: 5%

Calculando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.9) \times (0.1) \times (250)}{(250-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.9) \times (0.1)}$$

$$n = 89.27$$

89 Auditores internos muestra probabilística simple.

2.5 Instrumentos y técnicas de la investigación

Para la investigación se recopiló la información a través de cuestionarios dirigidos a los auditores internos bajo la técnica de la encuesta, y entrevistas dirigidas a dueños, administradores y gerentes.

2.6 Procesamiento de la información

Para la realización del problema de estudio, fue necesario consultar auditores internos, gerentes, administradores, propietarios de entidades que proporcionaron la información necesaria para la investigación haciendo uso de técnicas como la encuesta, la entrevista, libros y estudios relacionados.

2.7 Análisis e interpretación de los datos procesados

La información recolectada mediante la encuesta se tabulo auxiliándonos de hojas de cálculo de Excel cuyo diseño se basó en la información obtenida. El análisis, interpretación y presentación de la información obtenida se realizó mediante gráficas.

2.8 Diagnóstico

El sector de la televisión por cable en la zona central de El Salvador, presenta grandes deficiencias en cuanto a gestión de riesgos y establecimiento de políticas de control interno para cada una de las actividades realizadas, esto acarrea como consecuencia peligros de alta calificación, los cuales no han sido gestionados y están presentes en la operatividad, sin embargo la entidad no hace nada para superarlos ya que no tiene conocimiento de la dimensión de estos o en el peor de los casos no conocen de las consecuencias que pueden afectar a la entidad.

La ausencia de una administración de riesgos en las empresas de servicio de televisión por cable, en su mayoría es un tema desconocido para los auditores internos, las entidades generalmente solo poseen el departamento contable, ya que según versiones de empresarios ellos cuentan con asesores que les aconseja que hacer con su empresa cuando surge algún problema, sin embargo estas presentan múltiples irregularidades en sus controles.

El número de profesionales en la auditoría que se han visto involucrados en este rubro es muy bajo, de los 89 encuestados solo 8 manifestaron haberse desempeñado en la auditoría interna, los demás ha sido en auditoría financiera o fiscal, por lo tanto es un rubro relativamente desconocido que posee oportunidades para los auditores internos.

La inexistencia de controles hace que los problemas se resuelvan de una forma correctiva, por una persona que si bien es cierto le ayuda al empresario, nadie garantiza que sea la decisión más adecuada ya que este no analiza el entorno, ni peligros potenciales que amenacen las operaciones de la entidad, ya que se limita a resolver lo sucedido mas no a desarrollar acciones preventivas, sumado a esto la falta de involucramiento de la administración acerca del tema, desconociendo las bondades que les ofrece la gestión de riesgos en su operatividad; y las entidades que afirman tener dicha gestión a menudo se basan únicamente en el criterio de administrador sin recurrir a una manera técnica de sustentarlo.

De acuerdo a los profesionales que han laborado para dichas empresas manifiestan que estas poseen riesgos en su operatividad, siendo las de mayor ponderación; efectivo, materiales para instalaciones, área de cobros y que no cuentan con planes para responder ante dichas amenazas. Además que el sector no posee políticas escritas de control interno, por lo que se hace necesario que dichas entidades trabajen con gestión de riesgos.

A criterio de los encuestados el 89% considera que es necesario que se trabaje bajo un enfoque de gestión de riesgo, a continuación algunos de los datos recolectados:

- El 40% considera que se tendría una optimización de recursos en la entidad;
- El 35% asegura que facilitaría el alcance de los objetivos;
- Un 25% opina que este le permitiría brindar un mejor servicio a los usuarios, debido a estas bondades de la guía un 89% está interesado en que se le proporcione una herramienta para la evaluación y gestión de riesgos en este tipo de compañías.

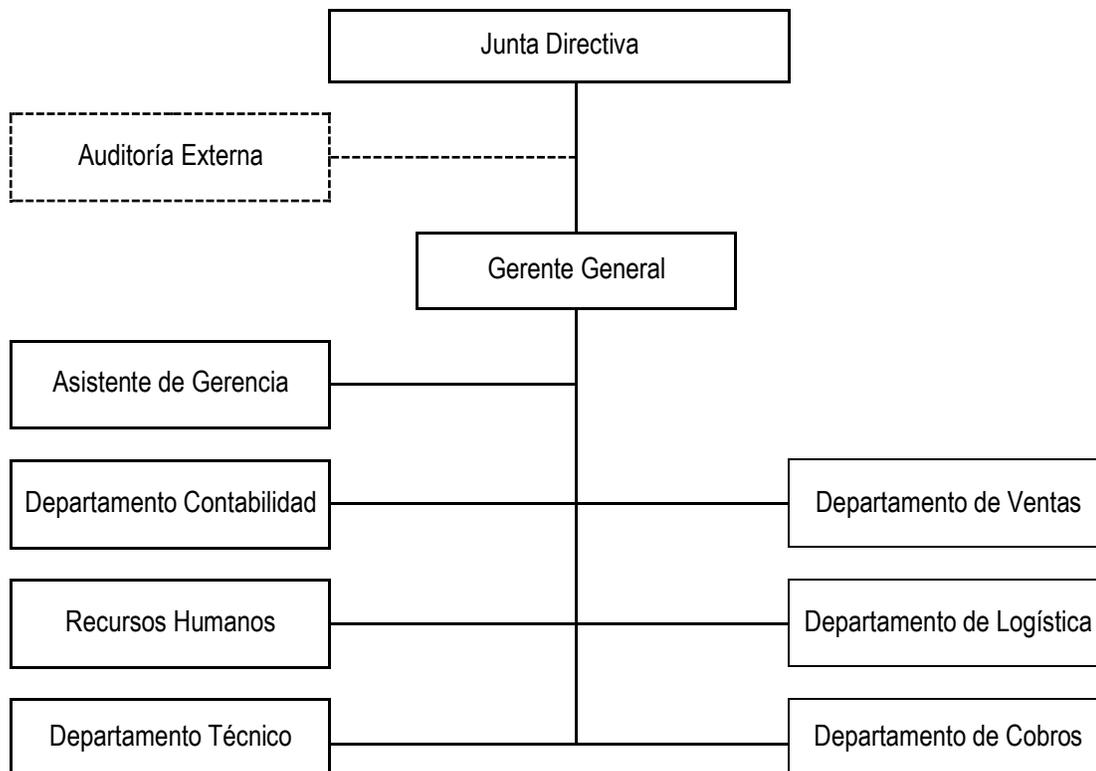
Por todo lo antes mencionado se ve viable dicha propuesta la cual ayudaría a una eficiente administración y gestión de riesgos, lo que se traduce en correcto uso y resguardo de efectivo y materiales, eficientes procesos de cobro y adecuada atención a los clientes, de esta forma el trabajo se convierte en una herramienta útil para las empresas dedicadas a la prestación de servicios de televisión por cable.

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO “EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS A LAS ÁREAS OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS”

Se trabajara, un modelo de evaluación de riesgos para la Empresa Televisión por Cable, S.A. de C.V.

Televisión por Cable se constituye como Sociedad Anónima de Capital Variable el 20 de febrero de 2010 de acuerdo con las leyes de la República de El Salvador por un plazo de tiempo indefinido. Su domicilio legal es el departamento de San Salvador y el desarrollo de sus operaciones se lleva a cabo en el occidente del país. La entidad no negocia ni está en proceso de negociar instrumentos de deuda o de patrimonio en un mercado público. La actividad principal de la empresa es la prestación de servicio de televisión por cable.

La estructura organizativa de la empresa, está conformada de la siguiente forma⁷:



⁷ Fuente; entrevista con el personal administrativo.

3.1 Generalidades

Estas empresas actualmente poseen una serie de problemas que limita su desarrollo, a diario se ven expuestos a diversos riesgos, por lo que se hace necesaria una herramienta que permita evaluar y prevenir dichas eventualidades.

El análisis del sector revela que dichas entidades presenta inconvenientes como falta de control en las operaciones, como consecuencia de que no existe la figura de evaluación y monitoreo para la correcta ejecución de operaciones.

Asimismo, la administración de estas entidades no se involucra directamente con cada área de la empresa, lo cual se ve reflejado en la inexistencia de una segregación de funciones de una forma adecuada, que conlleva a resultados negativos por parte de los empleados.

Por lo que se concluyó que estas entidades necesitan una herramienta de evaluación de gestión de riesgos, para tenerlos identificados y tomar medida para reducir la ocurrencia de estos en las operaciones de la empresa, y en caso de una posible ocurrencia, que el impacto sea minimizado.

Como auditores internos se deben buscar herramientas que permitan agregar valor a la entidad mediante la evaluación y prevención de riesgos y fraudes.

Descripción de la herramienta:

Esta consiste en auxiliarse de un cuestionario de control interno con el objetivo de identificar riesgos y así evaluar las áreas críticas.

La propuesta contiene:

- ✓ Instructivo de calificación de riesgos.
- ✓ Matriz de riesgos.
- ✓ Cuestionario de control interno.
- ✓ Evaluación del mercado.

- ✓ Mapeo de riesgos.
- ✓ Evaluación de áreas críticas.
- ✓ Informe de comunicación de resultados.

3.2 Instructivo calificación de riesgo

Al momento de elaborar la matriz de riesgo, deberán tenerse en cuenta cada una de las siguientes categorías, considerando la importancia de cada punto a evaluar.

Calificación del riesgo.

Se debe calificar cada uno de los riesgos de acuerdo a las siguientes especificaciones:

Probabilidad alta se clasifica con 3, probabilidad media con 2 y probabilidad baja con 1, de acuerdo al número de veces que se presenta o se puede presentar el riesgo.

El impacto si es leve 1, si es moderado 2 y si es catastrófico 3.

Evaluación del riesgo.

Para realizar la evaluación del riesgo se debe tener en cuenta la posición de la matriz según la celda que ocupe, aplicando criterios como:

Si el este se ubica en la zona de riesgo aceptable (calificación 1) significa que la probabilidad es baja y su impacto es leve, lo cual permite a la entidad asumirlo, es decir se encuentra en un nivel que puede ser aceptado sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

Si se ubica en la zona de intolerancia (calificación 9) su probabilidad es alta y su impacto catastrófico por lo que lo más recomendable es eliminar ese acontecimiento en la medida que sea posible, implementando controles que lo prevengan o buscar las formas de transferirlo.

Si se sitúa en cualquiera de las otras zonas se deben tomar medidas para llevarlos a la zona aceptable en cuanto sea posible. Las medidas dependen de la posición en la que se encuentre el

riesgo, los de impactos leve y de probabilidad alta se previenen; los riesgos con impacto moderado y probabilidad leve se reducen o se comparten.

3.3 Cuestionario de control interno

Este cuestionario ha sido dividido en ocho secciones correspondientes a cada área a evaluar las cuales se consideró que representan mayor riesgo para la entidad. Cabe destacar que estos cuestionarios son sólo un punto de partida que no pretende comprender la totalidad de aspectos a considerar en la evaluación.

Cuadro 3

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			A.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Efectivo y Cobros</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Conoce la administración de la pérdida del efectivo?	X			
2	¿Existen políticas para el resguardo del efectivo portado por los cobradores?		X		
3	¿Se posee un monto límite para manejo de efectivo por parte de los cobradores?		X		
4	Si se posee un monto límite de acuerdo a la pregunta 3 ¿Este monto es respetado por el personal de cobros?			X	
5	¿Se realizan sorpresivamente verificaciones del monto de efectivo que manejan los cobradores?			X	
6	¿La empresa está dispuesta a asumir pérdidas de efectivo?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			A.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Efectivo y Cobros</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
7	¿Las conciliaciones bancarias son preparadas periódicamente?		X		
8	¿Son preparadas las conciliaciones, por un empleado diferente del responsable de procesamiento o registro de remesas y desembolsos de efectivo?		X		
9	¿Son los estados de cuenta entregados directamente al empleado que prepara las conciliaciones?		X		
10	¿Son revisadas y aprobadas las conciliaciones e investigadas las partidas inusuales de conciliación, por un personal que no sea responsable de los ingresos y desembolsos?	X			
11	¿Son firmadas las conciliaciones como constancia de su revisión y aprobación?	X			
12	¿Qué productos bancarios emplea la empresa para facilitar el pago de sus clientes y acelerar los cobros tales, como aceptar tarjetas de crédito?		X		
13	¿Es el efectivo recibido depositado diariamente?		X		
14	¿Cuentan con caja chica?	X			
15	¿Existe un monto máximo para realizar desembolsos de caja chica?		X		
16	¿Se obtienen los comprobantes correspondientes para todos los desembolsos de caja chica?	X			

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			A.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Efectivo y Cobros</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
17	¿Son los montos presentados en los volantes de caja chica detallados en número y letras?		X		
18	¿Se realizan arquezos sorpresivos de los fondos?		X		
19	¿Se marca con sello de pagado la documentación soporte de los cheques para evitar pagos duplicados?	X			
20	¿Son los cheques entregados por una persona independiente de quien los prepara?	X			
21	¿Son los cheques emitidos no entregados, guardados por persona independiente de quien los prepara?	X			
22	¿Existe evidencia de la entrega de los cheques a los proveedores/acreedores?	X			
23	¿Son los comprobantes de desembolsos de caja chica pre numerados?	X			
24	¿Son guardados los cheques en blanco en un lugar seguro?	X			
25	¿Son los comprobantes de desembolsos de caja chica elaborados a tinta?	X			
26	¿Se emiten comprobantes por el dinero entregado en caja chica?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			B.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cuentas por Cobrar e Ingresos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Se manejan metas de cobros?	X			
2	¿Se posee un manual de procesos para la realización de los cobros?		X		
3	¿Se lleva un registro actualizado de las cuentas por cobrar?	X			
4	¿Se posee una facturación correlativa?		X		
5	¿Se posee control de documentación asignada (Facturas, Comprobantes de Crédito Fiscal, Comprobantes de cobros) a cada uno de los cobradores?	X			
6	¿Comprueban la secuencia numérica de los comprobantes emitidos (Facturas, Comprobantes de Crédito Fiscal, Comprobantes de cobros, etc.)?	X			
7	¿Se generan reportes para control de los clientes?	X			
8	¿Existe delegación de responsabilidad en una persona diferente de quien lleva el manejo de las cuentas por cobrar para la aprobación de ventas?	X			
9	¿Las cancelaciones de las cuentas de cobro dudoso son verificadas por una persona diferente de quien lleva los registros de mora?		X		
10	¿Clasifican las cuentas por cobrar en base a antigüedad de saldos?		X		
11	¿Existe control de las cuentas incobrables liquidadas?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			B.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cuentas por Cobrar e Ingresos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
12	¿Existe control de los cobros efectuados?		X		
13	¿Existen políticas definidas para reconocer incobrable las cuentas por cobrar con saldo vencido? Explicar		X		El encargado de cobros decide a que cuentas declarar incobrables a su juicio
	Después de 12 meses de la fecha de vencimiento		X		
14	¿Han celebrado contratos con terceros para delegar la comercialización (Ventas a Cuenta de Terceros)?		X		
15	¿Existe una adecuada segregación de funciones que garantice la eficiencia para las siguientes actividades?				
	✓ Ingreso de pedidos	X			
	✓ Asignación de crédito	X			
	✓ La custodia de existencia y despachos están segregados de los pedidos de deudores y la facturación.	X			
	✓ Facturación	X			
	✓ Cobro y preparación de depósitos	X			
	✓ Caja y registro en el mayor general.	X			
	✓ Contabilización de cada una de las siguientes operaciones	X			

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			B.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cuentas por Cobrar e Ingresos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
16	¿Se preparan informes gerenciales para controlar?, entre otros:				
	✓ Cambios de deudores y de precios.	X			
	✓ Antigüedad de cuentas por cobrar.	X			
	✓ Análisis de provisión para cuentas incobrables.		X		
	✓ Análisis de productos defectuosos, devoluciones y reclamos.		X		
17	¿Se concilian el cuadro de control de cobros con lo registrado en contabilidad, para verificar integridad de los saldos?		X		
18	¿Se supervisa constantemente el cobro de las cuentas en mora?		X		
19	¿El personal asignado al cobro a los clientes es el mismo a quien maneja la información y saldos de los clientes?	X			
20	¿Posee la compañía procedimientos para confirmar las cuentas por cobrar periódicamente?		X		
21	¿El personal asignado para el cobro a los clientes posee acceso al sistema contable para modificar información y saldos de los clientes?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			C.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Materiales</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Qué clase de control de materiales utiliza?				
	Registros Auxiliares		X		
	Kardex		X		
	Retaceos		X		
	Otros (especifique)	X			Movimientos de Inventario
2	¿Efectúan conteo físico de materiales?	X			
3	¿Con que frecuencia efectúan dicho conteo?				
	Una vez al año	X			
	Entre dos y cinco veces al año				
	Más de cinco veces al año				
4	¿Quién es el encargado de efectuar la toma física de materiales?	X			El departamento técnico
5	¿Es supervisada la toma del inventario física de materiales, por el departamento contable?	X			Lo supervisa contabilidad
6	¿Poseen bodegas?	X			Solo una bodega de materiales
7	La bodega posee la condiciones necesarias para el resguardo del material		X		
8	¿Existen responsables por cada bodega?	X			
9	¿Es limitado y autorizado el acceso a la bodega?		X		
10	¿Existe control centralizado de las bodegas?	X			
11	¿Efectúa préstamos de materiales?	X			

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			C.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Materiales</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
12	¿Están asegurados los materiales en caso de robo u otro suceso de caso fortuito?		X		Solo durante el periodo de importación
13	¿Se comparan los resultados de los recuentos físicos en los inventarios contabilizados o registros auxiliares (kardex)?		X		Las veces que se ha hecho no coinciden
14	Se les hace seguimiento a las diferencias encontradas		X		Raras veces
15	¿Se registran y /o documentan contablemente todas las salidas de productos de las bodegas?		X		
16	¿Se entrega material a técnicos en base a un promedio de consumo?		X		Se entrega de acuerdo a la demanda del departamento técnico
17	¿ Se aplican controles? a:				
	Sobrantes		X		
	Faltantes		X		
	Obsoletos	X			Se llevan a una bodega separada
	Usados			X	
	Donados			X	
	Desperdicios		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			C.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Materiales</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
	Reutilización	X			Se ingresan a bodega y se utiliza para futuras conexiones
18	¿Se realiza conciliación de las cantidades despachadas con las solicitadas?		X		
19	¿Están elaborados de forma pre numerada los informes de recepción, y requisiciones de materiales?	X			Estos no son usados adecuadamente
20	¿Se realiza el almacenaje de las existencias en un lugar seguro?		X		Esta dentro de las instalaciones de la empresa, pero no hay un responsable de la bodega

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			D.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Propiedad Planta y Equipo</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Qué clase de activo posee?				
	Inmuebles				
	Terrenos		X		
	Edificios		X		
	Construcciones en Proceso		X		
	Muebles				
	Maquinaria y Equipo	X			
	Mobiliario y Equipo	X			
	Mobiliario y Equipo de Oficina	X			
	Equipo de Transporte	X			
	Herramientas	X			
	Moldes			X	
	Otros (especifique)	X			Central de transmisión de señales
2	¿Tiene registros y controles detallados de dichos bienes?		X		No en un 100%
3	¿Han arrendado bienes?	X			Las oficinas de cada sucursal
4	¿Se hace inventario físico periódicamente de la propiedad planta y equipo y se compara con los registros respectivos?		X		
5	¿Tiene bienes en desuso?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			D.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Propiedad Planta y Equipo</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
6	¿Se lleva control de la propiedad planta y equipo totalmente depreciado y que aún se encuentra en uso, aun cuando se haya dado de baja en los libros?		X		Aun no hay activos depreciados en su totalidad
7	¿Se registran las depreciaciones adecuada y oportunamente a los bienes con los que cuenta la empresa?	X			
8	¿Utiliza bienes ajenos?	X			
9	¿Han cedido bienes en usufructo o comodato?		X		
10	¿Posee construcciones en propiedades ajenas?		X		
11	¿Ha efectuado mejoras o modificaciones que alargue la vida útil o incremente el valor de algún bien?	X			Se ha efectuado una ampliación de la cobertura
12	¿Posee alguna política para diferenciar entre las adiciones, mantenimiento y reparación efectuados?		X		No se tienen esos controles
13	¿Se evalúa el estado del bien, así como el valor en mercado para determinar un deterioro del valor del bien?		X		
14	¿Están asegurados los bienes en caso de robo u otro suceso de caso fortuito?		X		
15	Respecto de las propiedades (terrenos, edificios, bienes de uso y otros):				
	✓ ¿Tienen como respaldo facturas, escrituras, títulos de propiedad o certificado de dominio vigente?	X			

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			D.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Propiedad Planta y Equipo</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
	✓ Estos documentos ¿se guardan en forma adecuada para impedir su pérdida o destrucción?	X			
16	¿Se efectúan verificaciones periódicas del inventario de los Activos Fijos?		X		
	✓ Si la respuesta es afirmativa, ¿Cada cuánto tiempo se realiza dicho Inventario?			X	
17	¿Se concilian, por lo menos una vez al año, los inventarios físicos de activo fijo con los registros de la contabilidad?		X		
18	¿Se efectúa mantenimiento preventivo de los bienes?		X		
19	¿La entidad tiene cubierto por seguros, sus activos fijos, contra riesgos generalmente asegurables (incendios, robos, accidentes, daños a terceros y otros)? ¿Están vigentes las pólizas?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			E.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cumplimiento Legal</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Tiene actualizada la contabilidad de acuerdo al plazo establecido por la Ley?		X		
2	¿El sistema contable está debidamente autorizado por un Contador Público?		X		Se pagó por él pero nunca lo entregó el auditor
3	¿Se ha adoptado la normativa contable aplicable a esta institución (NIIF para PYMES)?	X			Se acordó aplicarlas, y el catalogo recibido por medios digitales está apegado a esa norma.
4	¿Cuentan con los libros legales debidamente autorizados, foliados y actualizados?		X		El contador anterior no lo hizo
5	¿Han presentado de forma oportuna las declaraciones e informes a los que están obligados con el Ministerio de Hacienda?	X			
6	¿Están solventes en el pago de obligaciones laborales con el ISSS y las Administradoras de Pensiones?		X		
7	¿La matrícula de comercio está vigente?		X		
8	¿Están debidamente inscritos los contratos de trabajo en el Ministerio de Trabajo?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			E.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cumplimiento Legal</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
9	¿Se informa el extravío de documentos legales al Ministerio de Hacienda?	X			
10	¿Qué sistema de registro contable para inventarios se utiliza?				
	Periódico				
	Permanente	X			
11	¿Qué método de valuación de inventario utiliza?				
	Costo de adquisición	X			
	Primeras Entradas Primeras Salidas				
	Costo estándar				
	Costo promedio				
13	¿Han sido consistentes en la utilización del sistema de registro y método de valuación de inventarios, sistema de acumulación y determinación de costos, respecto al ejercicio anterior?		X		
14	¿Qué documentos utiliza para el control de mercaderías devuelta a proveedores?			X	
	Formulario de devoluciones pre numerados				
	Otros	X			Movimientos de inventario
15	¿Las devoluciones de mercaderías son registradas oportunamente en el período que corresponden?			X	
16	¿Tiene registros la Mercadería en Tránsito?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			E.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Cumplimiento Legal</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
17	¿Qué métodos de depreciación utiliza?				Línea Recta
18	¿Es uniforme el método de depreciación de un año a otro?	X			
19	¿Han efectuado estudios para evaluar el costo actual de los bienes?		X		
20	¿Existe control de bienes revaluados?		X		No se tienen bienes revaluados
21	¿Se efectúan las retenciones legales aplicables por el desarrollo de esta actividad, tanto de IVA y de ISR?	X			
22	¿Se solicitan los permisos necesarios y se pagan los correspondientes impuestos municipales por la instalación de postes?	X			
23	¿Se paga la correspondiente contribución a la SIGET por la transmisión de señales?	X			
24	¿Han tenido denuncias por violentar los derechos de los consumidores?		X		
25	¿Están en algún proceso judicial, ya sea siendo la parte demanda o demandante?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			F.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Recursos Humanos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Existe una unidad o departamento de Recursos Humanos?	X			
2	¿Se posee un manual de perfil de puestos?		X		
3	¿Existe un proceso para la contratación de personal?		X		
4	¿Se evalúa constantemente el desempeño de los empleados?		X		Raras veces se hacen test de desempeño
5	¿Se cuenta con políticas de capacitación constante al personal?		X		La empresa no está dispuesta a asumir costos de capacitación
6	¿Existe un organigrama de la institución?	X			No está escrito, sin embargo se conocen las máximas autoridades
7	¿Es del conocimiento de los empleados?		X		No todos lo conocen
8	¿Las funciones al personal, son asignadas de acuerdo a la experiencia y capacidad de cada empleado?		X		Inicialmente se hace, pero si hay nuevas tareas se asignan a cualquiera

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			F.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Recursos Humanos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
9	¿Cuenta con un manual de valores y principios que fomenta la institución?		X		
10	¿Existe un manual de inducción para el personal nuevo?		X		
11	¿Cuentan con un reglamento interno de trabajo?		X		
12	¿Se registró en el Ministerio de Trabajo?		X		
13	¿Existen los contratos individuales de trabajo?		X		
14	¿Están actualizados dichos contratos?		X		
15	¿Se registró en el Ministerio de Trabajo?		X		
16	¿Existen medidas preventivas de accidentes de trabajo?		X		
17	¿Se les otorga los insumos necesarios para la ejecución de trabajo y seguridad a los empleados?	X			
18	¿Se realizan actividades para crear un buen ambiente laboral?		X		
19	¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?		X		
20	¿Se dispone de inventario de personal, actualizado?	X			
21	¿Existen procedimientos documentados para efectuar movimientos de personal?		X		Solo se traslada en planilla
22	¿Cómo se controlan los movimientos de personal?	X			Con el expediente de personal
23	¿Se lleva a cabo análisis y valuación de puestos?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			F.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Recursos Humanos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
24	¿Se documentan los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?		X		
25	¿Qué procedimiento se utiliza para la contratación e inducción de personal?			X	Se publica la necesidad de personal, se entrevista con la gerencia y este toma la decisión de quien contratar
26	¿Existe un sindicato en la entidad?		X		
27	¿Se dispone de información de apoyo para la administración de personal, como:				
	✓ Manual de organización		X		
	✓ Manual de personal		X		
	✓ Manual de bienvenida		X		
	✓ Manual de políticas		X		
28	¿Existe código de ética o su equivalente?		X		
29	¿Se dispone de base de información para efectuar pagos de sueldos, salarios y honorarios?		X		
30	¿Existe programa de capacitación y desarrollo de personal?		X		
31	¿Las prestaciones incluyen;				
	✓ ¿Apoyos educativos?		X		

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			F.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Recursos Humanos</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
	✓ ¿Actividades deportivas?		X		
	✓ ¿Actividades sociales?		X		
32	¿Cómo se evalúa el desempeño de los empleados?			X	
33	¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?		X		Solo por llamada de atención
34	Se ha desarrollado relación de confianza fundamentada en la:				
	✓ ¿Honestidad de los miembros?		X		
	✓ ¿Apoyo?		X		
	✓ ¿Respeto?	X			
35	¿Se refleja en el proceso toma de decisiones la relación de confianza y compromiso?		X		Las decisiones son impuestas y no negociadas

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			G.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Atención al Cliente</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿Es importante para la empresa el tener satisfechos a sus clientes?	X			
2	¿Se toma en cuenta los comentarios de los clientes?		X		
3	¿Existe forma de que el cliente pueda comunicar sus inquietudes?		X		No hay buzón de sugerencias
4	¿Se le da seguimiento a las inquietudes?		X		
5	¿Los abonados tienen claro a quien comunicarse en caso de fallas?		X		
6	¿En caso de fallas en el servicio que fuese comunicado por los clientes, cual es el procedimiento a seguir?				Cada encargado de sucursal lo reporta al departamento técnico
7	¿Los clientes están satisfechos con el servicio brindado?	X			No en su totalidad
8	¿Existe forma de medir el grado de satisfacción?		X		
9	¿Se cumple en los planes brindados todo lo ofrecido al cliente?	X			
10	¿El personal es capacitado a fin de realizar su labor?		X		
11	¿En caso de clientes insatisfechos cual es el trato de que recibe de parte del personal?			X	Cada empleado responde de acuerdo a sus habilidades de relaciones personales

TV POR CABLE, S.A. de C.V.		Referencia			H.1
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró			BRMG
Cuestionario de Control Interno		Revisó			NNCC
<u>Estructura Organizacional</u>		Autorizó			MELG
No	Pregunta	Si	No	N/A	Comentario
1	¿La estructura permite cumplir con el objeto o atribuciones de la entidad?			X	
2	¿Esta estructura refleja la visión de la organización?	X			
3	¿Las funciones asignadas a cada área de la empresa son las adecuadas para el cumplimiento de tal misión?		X		No se segregan funciones

3.4 Estudio de mercado

Se realizó un estudio al mercado del de televisión por cable, partiendo de la estrategia competitiva del modelo de Michael Porter, en el cual se evalúa los cinco factores fundamentales dentro de un mercado:

Rivalidad entre competidores existentes.

La rivalidad entre los competidores es reducida, debido a que la cuota de mercado que tienen a cargo las pequeñas entidades tiene características diferentes de las que poseen las grandes distribuidoras del servicio, estos pequeños han acomodado a los clientes aumentando así sus riesgos operativos, estas pequeñas entidades brindan estabilidad de señal concentradas en ciertas partes del país.

Amenazas de los nuevos competidores.

El mercado de televisión por cable presenta ganancias y beneficios que atraen nuevas empresas que presten dicho servicio, las cuales buscan aprovechar las oportunidades que ofrece este sector, lo que aumentaría la competencia y disminuiría la rentabilidad, sin embargo, el tendido de

cable requiere de capital, liquidez financiera y conocimiento del mercado, en consecuencia se debe hacer una inversión alta en cableado, así como en colocación de postes o en su defecto alquiler de estos y estudio del mercado; por lo que para poder entrar en el sector es necesario de una alta inversión en cableado de la zona objetivo.

Poder de negociación de los proveedores.

Los proveedores son un elemento muy importante en el proceso de posicionamiento de la empresa en el mercado, sin embargo los que proveen las señales son pocos y los más importantes son de Norte y Suramérica.

Asimismo los proveedores de materiales e insumos son extranjeros, el costo de los equipos es alto, y el promedio de precio de equipos es muy estrecho al comparar entre proveedores, lo cual no les daría ventaja de negociación a los proveedores frente al suministro de dichos insumos. A menos que optaran por colocar equipos ya usados los cuales disminuirán la calidad del servicio brindado y se vería reflejado en una menor duración en la red de televisión por cable.

Poder de negociación de los clientes.

Los clientes de estas entidades buscan un servicio que sea estable y a un precio accesible a sus ingresos, asimismo estos clientes están sujetos a un compromiso durante el tiempo de un contrato. Teniendo en cuenta que las grandes empresas dominantes en el sector tienen recursos suficientes para crear incentivos de atracción de clientes, asimismo establecen en dichos contratos multas para asegurarse que los clientes cumplan con la vigencia del contrato. Por lo anteriormente descrito solo se posee una relativa ventaja sobre el poder de negociación de los clientes porque esta depende fuertemente de la calidad de servicio que se le preste así como la diversidad de los productos.

Amenaza de productos y servicios sustitutos

Actualmente las grandes empresas del sector tienen otro medio para llegar a los consumidores del servicio sin instalar grandes proporciones de cable, lo cual consiste en una antena receptora de TV satelital lo cual se convierte en una ventaja para dichas entidades, sin embargo dicha

transmisión presenta problemas en la calidad lo que se convierte en una desventaja para dicho sustituto.

3.5 Matriz de riesgo

Este cuadro servirá de parámetro para saber ante qué tipo de riesgo se encuentra la empresa, dependiendo de los valores que tome cada problemática, en cuanto a impacto y probabilidad.

Cuadro 4

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS				
Probabilidad	Valor	Impacto/ Valor		
		Leve	Moderado	Catastrófica
		1	2	3
Alta	3	3 Zona de riesgo moderada Evitar el riesgo	6 Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir el riesgo	9 Zona de riesgo inaceptable Evitar el riesgo
Media	2	2 Zona de riesgo tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo	4 Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	6 Zona de riesgo importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir el riesgo
Baja	1	1 Zona de riesgo aceptable	2 Zona de riesgo tolerable	3 Zona de riesgo moderada

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS				
Probabilidad	Valor	Impacto/ Valor		
		Leve	Moderado	Catastrófica
		1	2	3
		Asumir el riesgo	Reducir el riesgo Compartir o transferir	Evitar el riesgo

3.6 Mapeo de riesgo

Cuadro 5

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Efectivo							
Objetivo: Evaluar los riesgos a los que está expuesta el uso y resguardo del efectivo que ingresa a la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Perdida de dinero	El cobrador elabora las facturas, que el cliente cancela Lugares de cobro de alto peligro.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No hay límite de manejo de efectivo en manos de los cobradores ✓ Falta de procedimientos para el resguardo del efectivo ✓ El efectivo recibido no es remesado diariamente 	<ul style="list-style-type: none"> Robo a los cobradores Jineteo de dinero por parte de los cobradores Ilíquidez 	Ninguno	3	3	9
Errores en registros	Falta de control de movimientos en cuentas bancarias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se realizan conciliaciones bancarias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No detección de remesas faltantes 	Los pagos con cheques	3	2	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Efectivo							
Objetivo: Evaluar los riesgos a los que está expuesta el uso y resguardo del efectivo que ingresa a la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
		periódicamente ✓ No se llevan procedimientos para elaborar las conciliaciones ✓ No se monitorea su elaboración	✓ No registros de erogaciones diferentes de cheques ✓ No rastreo de transferenci as	y su resguard o se realiza de forma adecuad a			
Falta de liquidez en los fondos de caja chica.	No está establecido el monto máximo a pagar con fondos de caja chica, ni el tipo de erogaciones a cubrir.	✓ No hay políticas adecuadas para el correcto manejo y uso de caja chica, a fin de poder cubrir las necesidades de las sucursales	✓ Falta de dinero para cubrir eventualidad es	Ninguno	2	1	2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cobros							
Objetivo: Evaluar los riesgos que presenta el proceso de cobros realizado por la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Ineficiente gestión de	No existen incentivos al	Inexistencia de metas de	✓ Bajos resultados	Ninguno	2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cobros							
Objetivo: Evaluar los riesgos que presenta el proceso de cobros realizado por la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
cobros	departamento de cobros	cobros Falta de incentivos hacia los empleados	✓ Clientes en mora ✓ Il liquidez				
Errores al momento de efectuar los cobros	El personal de cobros se ve en la necesidad de improvisar al momento de realizar su trabajo por no tener procedimientos definidos	Falta de políticas y procedimientos definidos para realizar los cobros Inexistencia de rutas de trabajo Ausencia de supervisión en el trabajo de los cobradores	No cubrir toda la cartera de clientes en cada uno de sus recorridos	Ninguno	2	2	4
Alto nivel de morosidad	Saldos erróneos de los clientes Desconocimiento de la mora de los clientes.	No se cuenta con registros actualizados. No hay políticas definidas para reconocer la incobrabilidad. No hay control de las recuperaciones de los saldos en	Aumento de cobros irrecuperables Desconocer exactamente el saldo de la cartera. No se estima de manera adecuada y oportuna la	Ninguno	3	3	9

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cobros							
Objetivo: Evaluar los riesgos que presenta el proceso de cobros realizado por la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
		mora. Falta de confirmación de saldos. Ausencia de supervisión.	incobrabilidad				
Perdida de documentos de control tributario	No se posee una facturación correlativa, Las facturas son asignadas a los cobradores. No se posee recibos de pago El cobrador puede quedarse con el dinero cobrado	Falta de control en la asignación de documentación a cada cobrador. Mal manejo y uso de la documentación.	Perdida de documentos de control tributario. Incumplimiento ante el Ministerio de Hacienda por no reportar dichos extravíos.	Ninguno	3	3	9
Re conexiones a clientes en mora	Cientes que no pagaron anteriormente, vuelven a optar por planes comerciales de la entidad	Falta de políticas El responsable del manejo de las cuentas por cobrar es diferente a quien maneja la aprobación de ventas	Mal manejo de la cuenta por cobrar	Políticas adecuadas	2	3	6
No existe segregación	El encargado de los fondos	Mala organización	Errores en registros		1	1	1

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cobros							
Objetivo: Evaluar los riesgos que presenta el proceso de cobros realizado por la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
de funciones	también tiene la obligación de atender clientes molestos, llevar control de facturación, liquidar ingresos, Identificar clientes con mora, Remesar los cobros realizados por él.						
Desconocimiento de la gerencia de la situación en la morosidad de los clientes	Por no tener identificado el monto de la mora de los clientes, la empresa pasa por crisis de liquidez financiera Siendo imposible cubrir obligaciones con acreedores	No poseer control de antigüedad de saldos	Falta de medidas correctivas y preventivas	Se emiten informes	1	3	3
Mala organización	Existe una adecuada segregación de funciones para el ingreso de pedido, asignación de crédito,	Segregación de funciones	Errores en registros	Ninguno	1	2	2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cobros							
Objetivo: Evaluar los riesgos que presenta el proceso de cobros realizado por la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
	despachos y facturación						
Mal manejo del efectivo cobrado	No se supervisa el cobro efectuado por los empleados. No entregan el dinero finalizada su jornada laboral Algunos se llevan el dinero a su casa	El mismo empleado que factura, es el que cobra el servicio.	Extravió de efectivo	Ninguno	1	3	3
Manipulación de la información	El responsable de caja tiene acceso a modificar los reportes de cuentas cobrar	Falta de políticas de seguridad que restrinjan la información a los empleados, dependiendo del nivel de sus funciones	Manipulación de la información	Ninguno	2	3	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Materiales							
Objetivo: Evaluar los riesgos que se presentan en el manejo y resguardo de los materiales.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Robo de materiales	No se tiene adecuados controles del inventario de materiales Si se efectúan conteo físico de inventario de materiales No se efectúa el conteo periódicamente Cualquiera puede acceder al lugar donde se encuentran físicamente No se cuenta con un responsable de la bodega	Falta de controles No efectuar conteo físico La inexistencia de un responsable de bodega No segregación de funciones No hay políticas	Faltantes de materiales Inexistente controles	Un control de movimiento de inventarios Conteo una vez al año	2	3	6
Mal conteo de materiales	La toma de inventarios físicos de materiales se realiza y supervisa con personal sin conocimientos contables	Personal no adecuado	Mal levantamiento físico de inventario de materiales	Asignar a personal adecuado	1	2	2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Materiales							
Objetivo: Evaluar los riesgos que se presentan en el manejo y resguardo de los materiales.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Bodegas inadecuadas para el resguardo de materiales	Filtración de Agua Piso con abundante moho No se posee estantería para los materiales Falta de asignación de espacio para materiales frágiles La bodega no es adecuada para el resguardo de material	Falta de mantenimiento de las instalaciones Falta de voluntad por parte de la administración por mejorar el espacio físico de bodega No darle prioridad al valor de los materiales	Daños en los materiales	Ninguno	2	3	6
Mal manejo del préstamo de materiales	Se hace intercambio de materiales con otras empresas dedicadas al mismo giro, pero sin llevar un control No pasar reportes a contabilidad de dicha operación	Confusión y mal manejo de los materiales prestados	Faltantes Devolución de materiales en estado defectuoso Pérdida de equipos	Ninguno	2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Propiedad Planta y Equipo							
Objetivo: Evaluar el correcto uso y resguardo del activo fijo.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Robo de Equipo	El lugar donde se encuentra permite accesos no autorizados No existe confrontación de activo existente con registros contables	Deficientes medidas de seguridad. No se realiza una conciliación entre activo existente y registros contables Falta de un auxiliar de propiedad planta y equipo	Perdidas de equipos y herramientas	Ninguno	3	3	9
Extravió de Equipo	Los empleados olvidan equipos de trabajo de campo	Falta de disciplina de los empleados	Hurto de herramientas		3	3	9
Daño de Equipo	Sobrecargas eléctricas	Inconsistencias en el suministro eléctrico Instalaciones inadecuadas	Corta duración de la vida útil		3	3	9
Desconocimiento de propiedad de los bienes	Inexistencia de registros detallados de activo fijo	Irresponsabilidad	Falta de control de los bienes propiedad de la empresa		2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Cumplimiento Legal							
Objetivo: Evaluar el cumplimiento de carácter legal al que está obligada la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Sistema contable no autorizado	El sistema contable nunca fue entregado de forma formal por parte del auditor nombrado por la entidad	Falta de seguimiento de la administración	Incumplimiento de requisitos mercantiles	Ninguno	3	3	9
Incumplimiento de pago de contribuciones especial a favor de SIGET	De acuerdo a la ley de Telecomunicaciones en su artículo 116 Contribución Voluntaria en su numeral 4 da el monto que se deberá pagar de acuerdo a los canales transmitidos	La administración no tenía un conocimiento inicial de la obligación del pago de dicha contribución el cual fue informada de la obligación de pagar la contribución por derecho de licencia de difusión de televisión por suscripción	Morosidad con la SIGET	Ninguno	3	3	9

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Recursos Humanos							
Objetivo: Evaluar la gestión que se realiza con el personal de la empresa							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Incumplimiento de funciones	<p>Las personas son informadas por su jefe inmediato y sus funciones desarrolladas según el pedido de estos.</p> <p>El proceso de contratación es de manera intuitiva de parte del propietario y gerencia</p>	<p>Se les asignan prioridades</p> <p>Tiene funciones definidas pero si hay algo urgente se le asigna también</p> <p>Asignación de tareas por personas diferentes del jefe inmediato</p> <p>Miedo a asignarle cosas confidenciales a terceros</p> <p>No existen procesos de evaluación constante para respaldar la idoneidad del personal en el cargo</p>	<p>Descuido de sus funciones asignadas</p> <p>Saturación del personal</p> <p>Frustración del personal en cuanto a su desempeño y capacidad.</p> <p>Subestimación de las capacidad del personal</p>	Ninguno	2	3	6
Falta de capacitación	La entidad si esta consiente de la	No hay recursos	Desconocimi	Ninguno	2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Recursos Humanos							
Objetivo: Evaluar la gestión que se realiza con el personal de la empresa							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
al personal	importancia de que su personal este actualizado en conocimientos, más dice no contar con recursos para capacitarlos	monetarios La administración no ha evaluado capacitar al personal clave de la entidad El dueño quiere que el personal se capacite por sus propios medios	ento de técnicas actuales Desempeño insuficiente				
Incumplimiento al orden jerárquico de decisiones	Existe un organigrama implícito, pero este no es conocido por los empleados dificultando el tratamiento de los problemas organizacionales así como saturación de jefaturas.	Estructura organizacional desconocida No tener claro los lineamientos de la entidad	Quejas a personal no competente en esa área, disminución de la productividad	ninguno	2	3	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Recursos Humanos							
Objetivo: Evaluar la gestión que se realiza con el personal de la empresa							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Carencia de normas, procedimientos y reglamentos de la entidad	No existe lineamientos de conducta El ambiente laboral no es gestionado por la gerencia por lo que las relaciones laborales son estrictamente profesionales	La rotación del personal impide que la entidad tenga tiempo de trabajar el clima organizacional	Ambiente laboral desagradable y que afecta la productividad del personal		2	2	4
No supervisión del personal	Solamente se aplican sanciones después de haber cometido los errores Solo se han utilizado las llamadas de atención para corregir actuaciones no aceptadas, y deterioro de relaciones interpersonales de trabajo	Falta de hábito de la entidad respecto a cultura de prevención	Existencia de únicamente medidas preventivas	ninguno	3	2	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Recursos Humanos							
Objetivo: Evaluar la gestión que se realiza con el personal de la empresa							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Sanciones de parte del MINTRAB	Reglamento interno no registrado en el MINTRAB Inexistencia de contratos	Falta de interés de la administración	Sanciones de parte del MINTRAB	Ninguno	2	3	6
Accidentes laborales	Existen medidas que resguarden la seguridad de los técnicos No todos los materiales para la seguridad de los empleados están en óptimas condiciones	Materiales inadecuados para la seguridad del técnico descuido de los encargados y sub-estimación de la importancia	Contantes incapacidades para el personal	ninguno	2	3	6
Carencia de información de empleados	En caso de faltar alguien en su jornada no hay un monitoreo	No hay involucramiento y supervisión en las sucursales	Demora en procesos que requieran información del personal	Expedientes personales	2	2	4
Deficiencia en manuales de puestos y funciones	El proceso se hace intuitivamente con lo que el encargado del dpto. requiera, no hay un perfil de puestos estándar	No se revisan constantemente las funciones asignadas Personas ajenas al departamento	Desconocimiento de la administración de las funciones de un puesto específico Saturación	proceso intuitivo o histórico	2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Recursos Humanos							
Objetivo: Evaluar la gestión que se realiza con el personal de la empresa							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
	No existe ningún manual que pueda orientar los procesos para personal.	pueden asignarle funciones Los procesos solamente existen verbalmente No existe divulgación de procesos	del personal				
Inexistencia proceso de inducción al personal nuevo	No hay proceso de inducción previamente establecido. No dedican tiempo a que se familiarice con los procedimientos de la empresa	La administración quiere que el empleado no pierda tiempo de trabajo	Bajo desempeño del personal nuevo le cuesta adaptarse Confusión de funciones	Ninguno	3	3	9

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Atención al Cliente							
Objetivo: Evaluar los procedimientos efectuados para lograr la satisfacción del cliente.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Mal manejo de las necesidades del consumidor por inexistencia de canales de comunicación efectivos	Inexistencia de buzón de comentarios y sugerencias excepción de llamadas quejas del servicio	Ignorancia de los beneficios de	Desconocimiento de la opinión de los consumidores	ninguno	2	3	6
Pérdida de clientes	Los clientes llaman a cualquier área de la empresa sin entender con quién o qué área dirigirse	Ignorancia de la importancia No cuentan con instrumentos para medir la satisfacción del cliente al servicio Falta definir un encargada de atención al cliente El que recibe las quejas también tiene tareas administrativas asignadas	Pérdida de clientes por insatisfacción en el servicio. El cliente siente que no es escuchado, que a la entidad no le interesa su insatisfacción	Ninguno	2	3	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Atención al Cliente							
Objetivo: Evaluar los procedimientos efectuados para lograr la satisfacción del cliente.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
No aplicación de técnicas de atención al cliente	No existe una capacitación ni un empleado indicado a los clientes para responder a sus quejas	No dimensionar la importancia de que el personal de un trato adecuado a los clientes	Trato inadecuado a los clientes insatisfacción de los clientes	Ninguno	3	2	6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Estructura Organizacional							
Objetivo: Evaluar la estructura organizativa con la que cuenta la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
No delegación de funciones	No existe una adecuada segregación de funciones	El dueño desea tener el mayor control posible	Un empleado realiza varios procesos, puede cubrir irregularidades	Ninguno	3	3	9
Dualidad de funciones	No existe un organigrama en la entidad más que el implícito en las funciones por lo que los empleados no tienen claro a quién acudir en caso de cualquier	La inexistencia de un manual de puestos	Saturación de empleados Trabajo no equitativo en un mismo departamento	Ninguno	2	2	4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Estructura Organizacional							
Objetivo: Evaluar la estructura organizativa con la que cuenta la empresa.							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
	inconveniente con el jefe inmediato						

A continuación se presenta el resumen de todos los riesgos identificados en una matriz:

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS				
Probabilidad	Valor	Impacto/ Valor		
		Leve	Moderado	Catastrófica
		1	2	3
Alta	3		2, 28, 30, 36	1, 6, 7 36, 18, 19, 20, 22, 23, 33, 37
Media	2		4, 5, 37, 17, 21, 25, 27, 31, 32, 38	8, 13, 14, 16, 24, 26, 29, 34, 35,
Baja	1		11, 15	10

Efectivo

1. Perdida de dinero
2. Errores en registros
3. Falta de liquidez en los fondos de caja chica

Cobros

4. Ineficiente gestión de cobros

5. Errores al momento de efectuar los cobros
6. Alto nivel de morosidad
7. Perdida de documentos de control tributario
8. Re conexiones a clientes en mora
9. No existe segregación de funciones
10. Desconocimiento de la gerencia de la situación en la morosidad de los clientes
11. Mala organización
12. Mal manejo del efectivo cobrado
13. Manipulación de la información

Materiales

14. Robo de materiales
15. Mal conteo de materiales
16. Bodegas inadecuadas para el resguardo de materiales
17. Mal manejo del préstamo de materiales

Propiedad, planta y equipo

18. Robo de Equipo
19. Extravió de Equipo
20. Daño de Equipo
21. Desconocimiento de propiedad de los bienes

Cumplimiento legal

22. Sistema contable no autorizado
23. Incumplimiento de pago de contribuciones especial a favor de SIGET

Recursos Humanos

24. Incumplimiento de funciones
25. Falta de capacitación al personal
26. Incumplimiento al orden jerárquico de decisiones
27. Carencia de normas, procedimientos y reglamentos de la entidad

28. No supervisión del personal
29. Sanciones de parte del MINTRAB
30. Accidentes laborales
31. Carencia de información de empleados
32. Deficiencia en manuales de puestos y funciones
33. Inexistencia proceso de inducción al personal nuevo

Atención al cliente

34. Mal manejo de las necesidades del consumidor por inexistencia de canales de comunicación efectivos
35. Pérdida de clientes
36. No aplicación de técnicas de atención al cliente
37. No delegación de funciones
38. Dualidad de funciones

3.7 Programas de auditoría

Después de evaluadas las áreas mediante el mapeo de riesgos, se procede a revisar a profundidad cada una de las los riesgos de calificación media e intolerable.

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Efectivo	Referencia	A	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar los riesgos a los que está expuesta el uso y resguardo del efectivo que ingresa a la empresa		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Obtenga las políticas que se implementan para el resguardo del efectivo portado por los cobradores.		BRMG	10/08/12	A.1
2. Examine que el efectivo recibido es íntegra y oportunamente depositado en las cuentas bancarias autorizas. Para ello, solicite los ingresos de los meses de enero a junio de 2012 y verifique los depósitos efectuados efectivo recibido es íntegramente y oportunamente depositado.		BRMG	15/08/12	A.2
3. Verifique la emisión de cheques del periodo de enero a junio de 2012 y constate lo siguiente: a. Se supervisa y aprueba la emisión de cheques. b. Existe evidencia de la entrega de los cheques a los beneficiarios. c. En los cheques compruébese que se mantiene la correlatividad entre cheques cambiados y pendientes de cobro. Indagar si faltan algunos números y de tratarse de cheques nulos verificar que se hayan mutilado apropiadamente. d. Asegurarse que las personas que han firmado los cheques son efectivamente las personas autorizadas. e. Cuenta con documentación respaldo.		BRMG	17/08/12	A.3

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Efectivo	Referencia	A	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar los riesgos a los que está expuesta el uso y resguardo del efectivo que ingresa a la empresa		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
<p>4. Revise las Conciliaciones Bancarias</p> <p>En base a las cuentas bancarias, obtenga lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Conciliaciones bancarias mensuales. Estados de cuenta original de cada conciliación. Estados de cuenta del mes posterior al mes a revisar. <p>Prepare una cédula de trabajo con la información siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los saldos según el banco. Saldos según libros. Cheques y otros cargos no aplicados por el banco. Depósitos y otros abonos no aplicados por el banco. Cheques y otros cargos no contabilizados. Depósitos y otros abonos no contabilizados. <p>Para todas las conciliaciones efectué lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cerciorarse que las cuentas estén registradas a nombre de la entidad. Cotejar el saldo según el banco con el estado bancario. Cotejar el saldo según libros con el libro mayor. Probar operaciones aritméticas. <p>Adicionalmente cubrir los puntos siguientes:</p> <p>Véase que las conciliaciones estén firmadas de elaborado, revisado y autorizado.</p> <ol style="list-style-type: none"> Verificar que han sido elaboradas en tiempo oportuno. Concluya y documente si existen hallazgos según 		BRMG	25/08/12	A.4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Efectivo	Referencia	A	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar los riesgos a los que está expuesta el uso y resguardo del efectivo que ingresa a la empresa		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
corresponda				
<p>5. Realice un arqueo de caja chica, en el cual realice lo siguiente:</p> <p>a. Asegurarse que sea el encargado establecido por la administración:</p> <p>b. Solicite al encargado el efectivo y los documentos pendientes de liquidar.</p> <p>c. Realice el conteo en presencia del encargado de acuerdo a la cédula.</p> <p>d. Conteo del efectivo existente; clasificando las disponibilidades por denominación y tipo de moneda.</p> <p>e. Detalle de la documentación de soporte de las erogaciones realizadas y de los ingresos percibidos.</p> <p>f. Cuadratura del monto de las existencias de efectivo y la documentación de soporte correspondiente.</p> <p>g. Obtención de firma y sello de la persona responsable del manejo del fondo arqueado.</p> <p>En la revisión de documentos verifique lo siguiente:</p> <p>h. Con los vales verificar que estén debidamente autorizados y firmados de recibido.</p> <p>i. Que se marque con sello de pagado la documentación soporte de los cheques para evitar pagos duplicados.</p>		BRMG	17/08/12	A.5

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Cuentas por Cobrar	Referencia	B	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Comprobar que la existencia de los saldos de cuentas por cobrar y otros deudores se derivan de las operaciones de venta normales.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Obtenga una integración de las cuentas por cobrar a clientes y otros deudores, y asegúrese que está de acuerdo al Estado Financiero.		MELG	17/08/12	B.1
2. Obtenga la integración del registro auxiliar de clientes, preferentemente clasificado por antigüedad de saldos, y asegúrese que concilia con los saldos de los Estados Financieros.		MELG	17/08/12	B.1
3. Solicite el cuadro mensual de la cartera de cuentas por cobrar.		MELG	17/08/12	B.2
4. Inspeccione que la documentación de soporte del ingreso está completa.		MELG	17/08/12	B.2
5. Verifique la adecuada utilización de los formularios pre numerado.		MELG	17/08/12	B.2
6. Asegúrese de que todos los ingresos recibidos fueron depositados oportunamente a la cuenta respectiva, a nombre de la entidad.		BRMG	15/08/12	A.2
		BRMG	25/08/12	A.4

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Materiales	Referencia	C	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Comprobar que las actividades para el manejo y control de los materiales estén de acuerdo a la normativa vigente de la empresa.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Examine las siguientes condiciones en el periodo de junio a diciembre año 2012 <ul style="list-style-type: none"> a. Verifique la existencia de una política para el manejo de inventarios de materiales. b. Identifique si existe una persona responsable de la bodega. Confirme que existe acceso restringido a la bodega. c. Inventarios sean adecuados. d. Observe que las condiciones de almacenaje de los inventarios <ul style="list-style-type: none"> i. Están ordenados ii. Poseen código de productos e. Verificar que los inventarios estén adecuadamente asegurados. f. Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de los inventarios. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de este por parte de los empleados 		BRMG	10/08/12	C.1
2. Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, confrontando los documentos que estén involucrados en la entrada y salida de inventarios y las cuentas correspondientes.		BRMG	17/08/12	C.2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Materiales	Referencia	C	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Comprobar que las actividades para el manejo y control de los materiales estén de acuerdo a la normativa vigente de la empresa.	Revisó:	NNCC		
	Autorizó:	MELG		
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
3. Obtenga la siguiente información: a. Informes de bodega. b. Existencias físicas. Verifique la consistencia de lo expresado en el informe de bodega con las existencias físicas		BRMG	11/09/12	C.3
4. Verifique en las compras de materiales lo siguiente: a. Asegúrese que los bienes adquiridos hayan sido recibidos en almacén. b. Verifique cálculos aritméticos en facturas. c. Examine los gastos incurridos en las compras. d. Pago al proveedor.		BRMG	12/09/12	C.4
5. Verifique que bodega cumpla con los procedimientos siguientes: a. Recepción de materiales. El personal de la bodega deberá verificar que los materiales estén conforme a la orden de compra y CCF. Si es correcto y el proveedor no es permanente debe colocar nombre, firma, código y sellar el CCF devolviéndolo con la orden de compra. Si es correcto y el proveedor es permanente no es permanente debe colocar nombre, firma, código y sellar la orden de compra.		BRMG	20/09/12	C.5

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Materiales	Referencia	C	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Comprobar que las actividades para el manejo y control de los materiales estén de acuerdo a la normativa vigente de la empresa.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
<p>b. Despacho de materiales de bodega.</p> <p>Toda solicitud de materiales debe hacerse por formulario debidamente autorizado (Hoja de despacho de materiales y equipos de artículos que se tienen en existencias o control de materiales típicos solicitados).</p> <p>Deberá enviar al coordinador de bodega el informe semanal de materiales típicos solicitados.</p> <p>c. Determinación de artículos obsoletos.</p> <p>d. Control de movimientos internos de la bodega.</p> <p>Control y manejo de materiales no conformes detectados en la bodega.</p>				
<p>Asistir a los recuentos físicos de materiales, y obtener lo siguiente:</p> <p>a. Copia del resultado del recuento físico.</p> <p>b. Listado de los materiales según control de materiales.</p> <p>Documentar las diferencias del inventario físico con respecto al control de inventarios y obtener explicaciones del encargado respectivo.</p>		BRMG	05/10/12	C.6

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Propiedad Planta y Equipo	Referencia	D	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Comprobar que se han aplicado correctamente los procedimientos establecidos para la adquisición, uso y custodia de los bienes que posee la empresa, que corresponden a bienes realmente recibidos, que se han registrado adecuadamente, a costos razonables y bajo las leyes y disposiciones aplicables.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Verifique de acuerdo a una muestra los bienes de la empresa los siguientes puntos: a. Este registrado contablemente. b. Documentación soporte c. Correctos cálculos aritméticos. d. Verifique que están en buen estado y que se usan en la entidad. e. Observe que los bienes posean el código de identificación. f. Incluidos en el cuadro control de activo fijo.		BRMG	31/12/12	D.1
2. Verifique de acuerdo a una muestra los bienes adquiridos en el presente ejercicio por la empresa, evaluar los siguientes puntos: a. Observe que la emisión de cheque a nombre de la empresa que suministró los bienes. b. Factura se haya emitido a nombre de la institución. c. Verifique la existencia de evidencia escrita de que los bienes se recibieron. d. Aprobación de la operación en voucher de cheque		BRMG	31/12/12	D.2

e. Verifique que han sido incluidos en el cuadro control de propiedad planta y equipo y en el cuadro de depreciación las adquisiciones.			
f. Verifique que la vida útil aplicada sea acorde a los criterios establecidos en la política de valuación y control de activos fijos y equipos.			
g. Compruebe que el bien reúne las especificaciones técnicas descritas en documentos de compra.			
h. Correctos cálculos aritméticos.			
i. Registrado contablemente.			
j. Observe que los bienes posean el código de identificación.			
3. Solicite cuadro de depreciación y realzar recalcu al final del año.	BRMG	31/12/12	D.3
4. Al final del año solicite el inventario anual realizado a diciembre.	N/A	N/A	N/A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Cumplimiento Legal	Referencia	E	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar el cumplimiento a la legislación y autoridades que le son aplicable.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Verificar el cumplimiento con los trámites legales que le son aplicables.		BRMG	01/10/12	E.1
2. Verificar el cumplimiento que exige la ley de tener los libros legales al día.		BRMG	01/10/12	E.2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Recursos Humanos	Referencia	F	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Determinar los riesgos a los que están expuestos el área de recursos humanos así como la situación legal con el personal		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Realice entrevista al gerente general sobre área recursos humanos en la que se consulte: a) El proceso de contratación de personal b) Contratos de trabajos. c) Personal a cargo del área d) Prestaciones al personal adicionales a las obligatorias por la ley		BRMG	01/07/12	F.1
2. En base a la entrevista y de ser aplicable al caso: a) Verificar la ejecución de dichas políticas(si existiera) b) Verificar que los contratos estén acordes a las disposiciones legales vigentes c) Verificar que el reglamento interno de trabajo esté inscrito en el ministerio de trabajo d) Verificar la existencia de algún manual de inducción, de personal, de organización, de políticas, o algún documento equivalente e) Verificar que tipo de mecanismo se utilizan para el control del personal.		BRMG	18/11/12	F.2

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Estructura Organizativa	Referencia	G	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Identificar debilidades a fin de corregirlas para obtener una mayor eficiencia.		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Verificar la solidez de la estructura organizacional a través de: <ul style="list-style-type: none"> a) Obtención del organigrama de la entidad b) Manual de puestos o equivalentes c) Obtención de la misión y visión así como la verificación de conocimiento de los empleados d) Verificar la segregación de funciones e) Obtención de los valores de la entidad así como los planes estratégicos f) Verificación de la ejecución de los planes estratégicos de la entidad. 		BRMG	18/11/12	G.1

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Atención al Cliente	Referencia	H	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar la calidad de servicio de atención al cliente prestado por la entidad, así como las situaciones que representan irregularidades		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
1. Entrevistar al personal administrativo sobre : <ul style="list-style-type: none"> a) La existencia de una área de atención al cliente b) El funcionamiento del departamento c) El personal encargado del área 		BRMG	01/07/12	H.1

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Programa:	Atención al Cliente	Referencia	H	
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG	
Objetivo: Verificar la calidad de servicio de atención al cliente prestado por la entidad, así como las situaciones que representan irregularidades		Revisó:	NNCC	
		Autorizó:	MELG	
Procedimientos		Hecho Por	Fecha	Pt's
2. Verificar la satisfacción del cliente respecto al servicio prestado a través de un cuestionario de satisfacción propiedad de la empresa		BRMG	01/07/12	H.2

Cuadro 6

3.8 Pruebas de auditoría

Se presenta un índice de las áreas a evaluar en la entidad:

- A. Efectivo.
- B. Cuentas por Cobrar.
- C. Materiales.
- D. Propiedad Planta y Equipo.
- E. Cumplimiento Legal.
- F. Recursos Humanos.
- G. Estructura Organizacional.
- H. Atención al Cliente.

A continuación se presentan las pruebas realizadas para la evaluación de control interno:

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Narrativa:	Políticas de Efectivo	Referencia	A.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	10/08/12

De acuerdo a lo consultado a la administración, no se cuentan de manera escrita las políticas para el resguardo del efectivo portado por los cobradores, sino que se tienen reglas establecidas, pero únicamente de manera verbal, entre las cuales se pueden mencionar: que es obligación remesar en la tarde todo lo cobrado a los clientes.

Conclusión:

Se verificó que no se posee políticas para el resguardo del efectivo.

Referencia : A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Depósito de Efectivo	Referencia	A.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	15/08/12

Nº	Fecha de Cobro	Fecha de Remesa	Concepto	Monto	Atributos		
					a	B	C
1	02/01/12	02/01/12	Cobro a clientes	1,750.00	✓	✓	✓
2	04/02/12	06/02/12	Cobro a clientes	2,500.00	✗	✓	✓
3	13/03/12	13/03/12	Cobro a clientes	1,300.00	✓	✓	✓
4	20/03/12	20/03/12	Cobro a clientes	2,000.00	✓	✓	✓
5	21/05/12	25/05/12	Cobro a clientes	1,950.00	✗	✓	✓
6	28/05/12	28/05/12	Cobro a clientes	1,600.00	✓	✓	✓
7	02/06/12	02/06/12	Cobro a clientes	800.00	✓	✓	✓
8	03/06/12	05/06/12	Cobro a clientes	1,250.00	✗	✓	✓
9	30/06/12	30/06/12	Cobro a clientes	750.00	✓	✓	✓
10	30/06/12	30/06/12	Cobro a clientes	890.00	✓	✓	✓

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- ✗ No Cumple.

Atributos:

- a) Se remeso integra y oportunamente.
- b) Documentación soporte.
- c) Cálculo Aritmético

Conclusión:

Durante la revisión al depósito del efectivo cobrado en las cuentas bancarias, se encontró que el efectivo no es depositado en el menor tiempo posible.

Referencia : A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Revisión de cheques	Referencia	A.3
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

N	Cheque	Fecha	Beneficiario	Concepto	Monto	Atributos					
						a	b	c	d	e	F
1	17651	02/02/13	Telemovil El Salvador S.A	Pago de telefonía Celular	112.29	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	17651	03/02/13	Roberto Américo Molina Rodríguez	Arrendamiento de inmueble para oficina	1,900.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	17651	04/02/13	Fondo de Pensiones AFP Crecer S.A	Cotizaciones abril 2013	690.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	17651	05/02/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Pago de honorarios profesionales	750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	17651	06/02/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Cuota de combustible y depreciación mayo 2013	150.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	17685	17/03/13	Roberto Américo Molina Rodríguez	Arrendamiento de inmueble para oficina	1,900.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	17685	18/03/13	Karina Ivette Rodríguez Landaverde	Reintegro de Caja Chica	340.87	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	17685	19/03/13	Caess	Pago de energía eléctrica e impuestos municipales	264.13	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	17685	20/03/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Pago de honorarios profesionales	750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	17685	21/03/13	Millicom cable El Salvador S.A de C.V	Servicio de internet mayo 2013	255.38	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	17711	27/04/13	Roberto Américo Molina Rodríguez	Arrendamiento de inmueble para oficina	1,900.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	17711	27/04/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Pago de honorarios profesionales	750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	17711	28/04/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Cuota de combustible y depreciación julio 2013	150.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	17711	29/04/13	Karina Ivette Rodríguez	Reintegro de Caja Chica	403.38	✓	✓	✓	✓	✓	✓

N	Cheque	Fecha	Beneficiario	Concepto	Monto	Atributos					
						a	b	c	d	e	F
15	17711	30/04/13	Hilario Antonio Mira Sánchez	Pago de viáticos	223.62	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	17747	15/05/13	Roberto Américo Molina Rodríguez	Arrendamiento de inmueble para oficina	1,900.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	17747	16/05/13	Armida Noemí García Córdova	Pago de vacaciones	303.79	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	17747	17/05/13	Fondo de Pensiones AFP Crecer S.A	Cotizaciones de julio 2013	338.14	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	17747	18/05/13	María Herrera de Retana	Pago de viáticos y combustibles	30.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	17747	19/05/13	Maritza Argentina Zelaya de Franco	Pago de combustible y depreciación agosto 2013	150.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- ✗ No Cumple.

Atributos:

- a) Emitido por persona autorizada.
- b) Revisado y Autorizado.
- c) Evidencia de Recepción.
- d) Cheque a la persona correcta.
- e) Factura o recibo a nombre de la entidad.
- f) Documentación Soporte.

Conclusión:

Durante la revisión a los cheques emitidos se pudo constatar que se tiene un buen control interno y que no hay condiciones reportables.

Referencia: A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Revisión de Conciliaciones	Referencia	A.4
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	25/08/12

Banco		Banco de América Central	Scotiabank	Da Vivienda	Fedecredito	Citibank
	Atributos	Cuenta N°. 0555-002396-3	Cuenta N°. 014- 40100003156-6	Cuenta N°. 014-3010000046-9	Cuenta N°. 0501-062346-1	Cuenta N°. 014-301- 00001064-0
1	Cédula por cuenta bancaria:					
a.	Saldo según banco	4,204.15	9,411.80	13,678.39	53,206.11	34,785.98
b.	Saldo según libro	4,204.15	9,411.80	9,378.19	37,908.67	14,132.76
c.	Cheques y otros cargos no aplicados	N/A	N/A	4,300.20	15,297.44	20,653.22
d.	Depósitos y otros abonos no aplicados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
e.	Cheques y otros cargos no contabilizados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
f.	Depósitos y otros abonos no contabilizados	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Banco		Banco de América Central	Scotiabank	Da Vivienda	Fedecredito	Citibank
2	En conciliaciones verificar:					
a.	Cuentas registradas a/n de la Entidad	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Saldo s/Entidad con estado bancario	✓	x	✓	✓	✓
c.	Saldo s/libros con el libro mayor	✓	✓	✓	✓	✓
d.	Operaciones aritméticas	✓	✓	✓	✓	✓
3	Por cheques pendientes de cobro, remesas no abonadas y otros cargos o abonos no aplicados, comprobar aparecen en mes posterior y oportunamente.	N/A	N/A	x	✓	✓
4	Por cheques, remesas y otras partidas no registradas en libros, verificar registros en mes posterior y examínese respaldos.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Cualquier partida no correspondida de los dos puntos anteriores, solicitar y corroborar con soporte que son operaciones legítimas.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	Indicar si existen correcciones por	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Banco		Banco de América Central	Scotiabank	Da Vivienda	Fedecredito	Citibank
	Memorando a Contabilidad.					
7	Otros puntos:					
a.	Conciliaciones firmadas de elaborado, revisado y autorizado.	✓	✓	✓	✓	✓

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- ✗ No Cumple.
- N/A** No Aplica.

Conclusión:

Se verificó que en la conciliación del Scotiabank, hay una variación entre lo expresado en la conciliación y el estado de cuenta bancario, así como también se verificó que en la cuenta del Banco Davivienda hay un cheque cuya fecha de emisión es superior a un año.

Referencia : A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Revisión de control de caja chica	Referencia	A.5
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

Saldos								Monto
Saldo según libros								\$200.00
Saldos según Arqueo								\$156.50
Faltante								\$43.50
Sobrante								\$ 0.00
Atributos								
a	b	c	d	e	f	g	h	i
✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	x

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- x No Cumple.

Atributos:

- a. Asegurarse que sea el encargado establecido por la administración:
- b. Solicite al encargado el efectivo y los documentos pendientes de liquidar.
- c. Realice el conteo en presencia del encargado de acuerdo a la cédula.
- d. Conteo del efectivo existente; clasificando las disponibilidades por denominación y tipo de moneda.
- e. Detalle de la documentación de soporte de las erogaciones realizadas y de los ingresos percibidos.
- f. Cuadratura del monto de las existencias de efectivo y la documentación de soporte correspondiente.
- g. Obtención de firma y sello de la persona responsable del manejo del fondo arqueado.

En la revisión de documentos verifique lo siguiente:

- h. Con los vales verificar que estén debidamente autorizados y firmados de recibido.
- i. Que se marque con sello de pagado la documentación soporte de los cheques para evitar pagos duplicados.

Conclusión:

Al realizar una revisión de los fondos asignados en concepto de caja chica a una de las sucursales se pudo verificar que existe un faltante de efectivos, además la documentación no se encuentra ordenada, los vales no se encuentran firmados de recibido ni se hace una diferencia para no confundir con los soportes de pagos realizados con cheques

Referencia : A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Arqueo de caja chica	Referencia	A.5.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

TELEVISION POR CABLE S.A. DE C.V.

ARQUEO DE CAJA CHICA

						Resumen Arqueo	
Efectivo						Monto Asignado	\$ 200.00
Billetes			Monedas			Efectivo	\$ 13.20
Cantidad	Monto	Valores	Cantidad	Monto	Valores	Gastos	\$ 143.30
1	\$ 1.00	\$ 1.00	10	\$ 0.01	\$ 0.10	Faltante	\$ (43.50)
	\$ 5.00	\$ -	2	\$ 0.05	\$ 0.10		
1	\$ 10.00	\$ 10.00	5	\$ 0.10	\$ 0.50		
	\$ 20.00	\$ -	2	\$ 0.25	\$ 0.50		
	\$ 50.00	\$ -	1	\$ 1.00	\$ 1.00		
	\$ 100.00	\$ -					
Total		\$ 11.00	Total	\$ 2.20		Total Efectivo	\$ 13.20

Detalle de gastos					
N°	Fecha	Proveedor	Concepto	Monto	
1	07/082012	Tessa, s.a de C.V.	Combustible	\$ 20.00	
2	02/08/2012	Luis enrique escobar	Compra de Agua	\$ 15.30	
3	10/08/2012	La ferreteria, s.a de c.v	Grapas plásticas	\$ 35.00	
4	05/08/2012	La ferreteria, s.a de c.v	Bobina de cable RG6	\$ 50.00	
5	02/08/2012	Extintores y mas	Recarga de 25 lb.	\$ 20.00	
6	08/08/2012	Limpieza y varios	Desinfectante para piso	\$ 3.00	
Total				\$ 143.30	
				Total Gastos	\$ 143.30

F. _____
Responsable del fondo

F. _____
Auditor Interno

Referencia : A

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Integración de cuentas por cobrar	Referencia	B.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	MELG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

Sucursal	Según administración	Estados financieros	Según control de antigüedad	Diferencia
Sucursal 1	\$15,394.60	\$3,500.00	x	\$11,894.60
Sucursal 2	\$7,979.40	\$1,750.00	x	\$6,229.40
Sucursal 3	\$5,978.55	\$3,680.00	x	\$2,298.55
Totales	\$29,352.55	\$8,930.00	x	\$20,422.55

Marcas Utilizadas:

- ✓ Existe
- x No Existe

Conclusión:

Se identificó que el valor reconocido en los Estados Financieros no tiene relación con los datos manejados por la administración, lo que revela grandes deficiencias de control, además la entidad no posee control de antigüedad de saldos.

Referencia : B

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Medidas de control para cuentas por cobrar	Referencia	B.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	MELG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

Aspectos a Evaluar	Condición
Cuadre mensual de cartera de cuentas por cobrar	✘
Documentación soporte	✘
Uso de formularios pre numerados de control	✘

Marcas Utilizadas:

- ✓ Existe
- ✘ No Existe

Conclusión:

El control de cuentas por cobrar es deficiente no se poseen ningún tipo de control extracontable con el cual corroborar, asimismo no se cuenta con documentación soporte de la obligación de los clientes para con la entidad

Referencia : B

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Control de Materiales	Referencia	C.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	10/08/12

Área	Atributos							
	a	b	c	d	e	f	g	h
Bodega Central	x	✓	✓	x	x	x	x	x
Bodega Sucursal 1	x	x	x	x	x	x	x	x
Bodega Sucursal 2	x	x	x	x	x	x	x	x
Bodega Sucursal 3	x	x	x	x	x	x	x	x

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- x No Cumple.

Atributos:

- a) Existe política.
- b) Responsable de bodega.
- c) Acceso restringido.
- d) Pólizas de seguros.
- e) Separación física de productos.
- f) Códigos de productos.
- g) Existe manual de funciones.
- h) Se aplica el manual.

Conclusión:

Se encontraron deficiencias en cuanto a control de bodegas y responsables de cada una de ellas, asimismo la forma de almacenarlos es deficiente.

Referencia : C

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Control de Registros de Materiales	Referencia	C.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

Mes	Según movimientos		Según contabilidad		Diferencia	
	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas	Entradas	Salidas
Junio	50,000.00	32,500.00	42,000.00	30,000.00	8,000.00	2,500.00
Julio	35,000.00	22,000.00	35,000.00	15,550.00	-	6,450.00
Agosto	35,000.00	30,000.00	22,000.00	23,575.00	13,000.00	6,425.00
Septiembre	40,000.00	57,564.00	40,000.00	42,000.00	-	15,564.00
Octubre	45,000.00	42,000.00	40,000.00	40,000.00	5,000.00	2,000.00
Noviembre	37,000.00	27,000.00	37,000.00	25,675.00	-	1,325.00
Diciembre	25,000.00	15,000.00	20,000.00	12,750.00	5,000.00	2,250.00
Totales	267,000.00	226,064.00	236,000.00	189,550.00	31,000.00	36,514.00

Conclusión:

No existe relación entre los datos brindados por bodega y los reconocidos en contabilidad.

Referencia: C

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Narrativa	Informes de bodega	Referencia	C.3
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	11/09/12

Al solicitar a la administración un informe acerca de las existencias físicas de materiales expresaron que no tienen un documento ni mecanismo de control.

Se verificó que la forma de despacho es de acuerdo a la solicitud que hace el departamento técnico de forma verbal a través de los jefes de área en cada sucursal, y que además no se hace un cotejo de materiales entregados con el número de instalaciones realizadas.

Asimismo se expresó que no se poseen promedios de consumo de materiales, para verificar si el consumo está en niveles aceptables.

Conclusión:

Que no existen medidas de control en el despacho de materiales hacia el departamento técnico, por lo que es probable que esos materiales estén siendo utilizados para otros fines diferentes de las necesidades de la entidad.

Referencia: C

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Compra de Materiales	Referencia	C.4
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	12/09/12

Fecha	Compra	Proveedor	Atributos			
			a	b	c	d
01/06/12	Lineal 750	Freund, S.A. de C.V.	✓	✓	N/A	✓
15/06/12	Nodos ópticos	Cables, S.A. de C.V.	✓	✓	✓	✗
19/06/12	Cable Coaxial	Cables, S.A. de C.V.	✓	✓	✓	✗
17/07/12	Troncal 750 magnabox	Cables, S.A. de C.V.	✓	✓	✓	✗
22/07/12	Receptor satelital	Freund, S.A. de C.V.	✗	✓	N/A	✓
31/07/12	Power Insert	Freund, S.A. de C.V.	✗	✓	N/A	✓
09/08/12	Tree Way	Cables, S.A. de C.V.	✓	✓	✓	✗

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- ✗ No Cumple.

Atributos:

- a) Ingreso los materiales a bodega., de acuerdo a factura
- b) Cálculos aritméticos en factura
- c) Gastos necesarios para la compra.
- d) Pago a Proveedor.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada se encontró que en algunas compras no es consistente la información mostrada en el comprobante de crédito fiscal con el que se compró los materiales con el número de unidades que se le dio ingreso a bodega, así como también no fue posible verificar el pago al proveedor Cable, S.A. de C.V.

Referencia : C

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Narrativa	Verificación de procedimientos	Referencia	C.5
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	20/09/12

Se verificó los siguientes procedimientos efectuados para el correcto uso y resguardo de los materiales:

- Recepción de materiales.

Se verificó que al momento de ingresar materiales a la bodega, estos sean de acuerdo a la orden de compra y Comprobante de Crédito Fiscal.

De lo anterior, se observó que algunas entradas de materiales tienen variación con su documentación respaldo, no identificándose la causa.

- Despacho de materiales de bodega.

Se verificó que las salidas de materiales se encontraran debidamente documentadas y autorizadas, así como también se informe semanalmente los envíos de materiales.

De lo anterior, se encontró salidas de materiales sin documentación soporte y sin autorización; si se encontró los reportes semanales de salidas de materiales.

- Determinación de artículos obsoletos.

En la verificación de materiales en existencia, se encontraron materiales defectuosos y obsoletos, no encontrándose medidas para solventar esta situación.

- Control de movimientos internos de la bodega.

Se verificó la documentación que soporta los movimientos de materiales entre bodegas, de lo cual se encontró debidamente soportado todos los movimientos, sin embargo algunos de estos comprobantes no están debidamente autorizados.

Conclusión:

Que no existen medidas de control en los procedimientos efectuados para el manejo, uso y resguardo de materiales

Referencia: C

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Compra de Materiales	Referencia	C.6
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	05/10/12

Materiales	Según recuento físico	Según control de materiales	Variación	Comentario
Troncal 750 magnabox	50,760	55,000	(4,240)	Diferencia no identificada
Nodos ópticos	1,500	1,500	0	
Tap	1,045	1,000	45	Por compra no registrada en el control de inventario
Bobinas de cable coaxial	410	450	(40)	Por traslado de bodega
Bobinas de cable 500	5,730	6,000	(270)	Diferencia no identificada

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada se encontró variaciones entre la toma física de materiales y lo registrado en el control de materiales, de las cuales algunas se debe a mal procedimiento efectuado y otras no fueron.

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Revisión de Activos Fijos	Referencia	D.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	17/08/12

Descripción	Fecha	Costo	a	b	c	d	e	f
Bodega Santo Tomás	01/01/2012	49,947.22	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Red e Instalación de Cable Juayúa	04/02/2003	57,142.86	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Red e Instalación de Cable Apaneca	14/03/2005	15,000.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Red e Instalación de Cable Candelaria	24/03/2006	53,000.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Aparatos Receptores	22/01/2008	5,699.09	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Transmisor Laser Para Cable de TV	05/02/2008	10,655.39	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Red e Instalación de Cable Ataco	20/06/2008	15,000.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Equipo para Señal	24/11/2009	1,146.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Red e Instalaciones de Cable Santa Ana	02/12/2009	40,000.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Vehículo	03/04/2009	5,000.00	✓	✗	✗	✗	✗	✓
Land Cruiser Color Azul	14/07/2008	26,000.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Trailer	20/09/2011	835.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Camión Kia 2004	30/01/2012	8,100.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Archivos	02/02/2011	1,150.00	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Mueble y Vitrinas	17/03/2011	840.70	✗	✗	✗	✓	✗	✓
Soldador	30/06/2007	1,700.00	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Estantes	31/08/2007	726.06	✗	✓	✓	✓	✗	✓
Central Telefónica Panasonic KX-TDA	11/09/2012	2,628.90	✓	✓	✓	✓	✗	✓

Marcas Utilizadas:

- ✓ Cumple.
- ✗ No Cumple.

Atributos:

- a) Este registrado contablemente.
- b) Documentación soporte
- c) Correctos cálculos aritméticos.
- d) Verifique que están en buen estado y que se usan en la entidad.
- e) Observe que los bienes posean el código de identificación.
- f) Incluidos en el cuadro control de activo fijo.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada se observó que algunos bienes no están registrados contablemente, debido a que no se cuenta con documentación soporte, además no se encontró el vehículo, el cual está registrado en el contablemente, y mencionar que ningún bien se encuentra codificado.

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Verificación física de Activos	Referencia	D.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	31/12/12

Descripción	Fecha	Costo	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Edificio Bodega	01/01/2012	43,084.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✗
Bodega Santo Tomás	01/01/2012	49,947.22	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✗
Camión Kía 2004	30/01/2012	8,100.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✗
Central Telefónica Panasonic KX-TDA	11/09/2012	2,628.90	✓	✓	✓	✓	✓	✗	N/A	✓	✓	✗

Marcas Utilizadas:

✓ Cumple.

✗ No Cumple.

Atributos:

- Observe que la emisión de cheque a nombre de la empresa que suministró los bienes.
- Factura se haya emitido a nombre de la institución.
- Verifique la existencia de evidencia escrita de que los bienes se recibieron.
- Aprobación de la operación en voucher de cheque
- Verifique que han sido incluidos en el cuadro control de propiedad planta y equipo y en el cuadro de depreciación las adquisiciones.
- Verifique que la vida útil aplicada sea acorde a los criterios establecidos en la política de valuación y control de activos fijos y equipos.
- Compruebe que el bien reúne las especificaciones técnicas descritas en documentos de compra.
- Correctos cálculos aritméticos.
- Registrado contablemente.
- Observe que los bienes posean el código de identificación.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada a las adquisiciones de activo fijo en el presente ejercicio, se observó cuentan con documentación soporte, que han sido registrados contablemente, más sin embargo se verificó que Central Telefónica Panasonic KX-TDA no está siendo depreciada, y mencionar que ningún bien se encuentra codificado.

Referencia : D

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Recalculo de Depreciación	Referencia	D.3
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	31/12/12

Descripción	Fecha de Compra	Costo de Adquisición	Años de Vida Útil	Depreciación al 31-12-11	Depreciación al 2012	Depreciación Acumulada	Valor Actual	Depreciación	
								Auditoría	Variación
Terreno		125,000	0			0	125,000	0	0
Edificio	01/06/2006	130,000	20	35,750	6,500	42,250	87,750	42,829	(579)
Edificaciones (Casas Juayúa)	01/01/2004	30,000	20	10,500	1,500	12,000	18,000	13,508	(1,508)
Edificio Bodega	01/01/2012	43,084	20		2,194	2,194	40,890	2,154	40
Bodega Santo Tomás	01/01/2012	49,947	20		2,947	2,947	47,000	2,497	450
Red e Instalación de Cable Juayúa	04/02/2003	57,143	10	57,143		57,143	0	56,642	501
Red e Instalación de Cable Apaneca	14/03/2005	15,000	10	12,000	1,500	13,500	1,500	11,708	1,792
Red e Instalación de Cable Candelaria	24/03/2006	53,000	10	37,100	5,300	42,400	10,600	35,924	6,476
Aparatos Receptores	22/01/2008	5,699	5	3,549	1,140	4,689	1,010	5,637	(947)
Transmisor Láser Para Cable de TV	05/02/2008	10,655	5	6,216	2,131	8,347	2,309	10,457	(2,110)
Antena Parabólica de 13"	11/02/2008	450	5	263	90	353	98	440	(88)
Red e Instalación de Cable Ataco	20/06/2008	15,000	10	6,750	1,500	8,250	6,750	6,801	1,449
Antena Parabólica	20/10/2009	300	5	120	60	180	120	192	(12)
Equipo para Señal	24/11/2009	1,146	5	458	229	688	458	711	(24)
Red e Instalaciones de Cable Santa Ana	02/12/2009	40,000	10	12,000	4,000	16,000	24,000	12,329	3,671
Media Converter Mar: CTC Union/Patch/C	04/12/2009	246	5	99	49	148	99	152	(4)
Decibelímetro	11/12/2009	170	5	38	34	72	98	104	(32)
Decibelímetro	02/02/2010	170	2	112	58	170	0	170	0
Cable RG 500 30.80 qq	04/03/2010	616	2	226	308	534	82	616	(82)
Vehículo	03/04/2009	5,000	5	2,868	1,000	3,868	1,132	3,748	120
LandCruiser Color Azul	14/07/2008	26,000	5	19,880	5,200	25,080	920	23,236	1,844
Trailer	20/09/2011	835	2	104	418	522	313	535	(13)

Descripción	Fecha de Compra	Costo de Adquisición	Años de Vida Útil	Depreciación al 31-12-11	Depreciación al 2012	Depreciación Acumulada	Valor Actual	Depreciación	
								Auditoría	Variación
Camión Kia 2004	30/01/2012	8,100	5		1,485	1,485	6,615	1,491	(6)
Aire Acondicionado	28/11/2007	200	3	200		200	0	200	0
Aire Acondicionado Mini Split de 1200BTU	10/03/2008	385	3	385		385	0	385	0
Fax Térmico Panasonic	24/03/2008	158	5	158		158	0	151	7
Aire Acondicionado Marca Lennox de 1200	09/04/2008	417	3	417		417	0	417	0
Archivo de Escritorio 1815	17/06/2008	102	5	71	20	92	10	92	(1)
Escritorio MA-2212	17/06/2008	63	5	453	127	580	(517)	57	523
Silla Ejecutiva D100 Cuero	17/06/2008	239	5	167	48	215	24	217	(2)
Archivero de 2 Gavetas L Cerezo	01/07/2008	88	5	61	18	79	9	79	(0)
Centro de Trabajo L Cerezo	01/07/2008	52	5	37	10	47	5	47	(0)
Basics Librero 2 Repisa Cerezo	01/07/2008	203	5	142	41	182	20	183	(0)
Aire Acondicionado	10/05/2009	288	3	210	78	288	0	288	0
Archivo de Madera	21/11/2009	60	5	24	12	36	24	37	(1)
Mueble de Oficina	30/11/2009	79	5	31	16	47	31	49	(1)
Sillas, Ventilador	01/12/2009	115	5	46	23	69	46	71	(2)
Escritorio Junior de 3 Gavetas	12/01/2009	145	2	145	0	145	0	145	0
Microonda LG B8 MS-0748T	05/02/2009	71	3	54	17	71	0	71	0
Percoladora de 36 Tazas	05/02/2009	49	2	49	0	49	0	49	0
UPS Orbital	01/01/2010	62	2	43	19	62	0	62	0
Caja Fuerte	18/02/2009	63	5	33	13	46	17	49	(3)
Fax Marca Brother 275	14/04/2009	109	3	95	15	109	0	109	0
Estantes	06/06/2009	120	3	84	36	120	0	120	0
Fax	16/06/2009	109	3	76	33	109	0	109	0
Silla Ejecutiva	25/06/2009	53	3	38	15	53	0	53	0
Contometro Casio	09/07/2009	50	3	35	15	50	0	50	0
Silla Ejecutiva	21/07/2009	62	3	42	20	62	0	62	0
Escalera de 24 Pies	30/07/2009	226	5	109	45	154	72	155	(0)
Maquina Tejedora	12/08/2009	500	5	233	100	333	167	339	(6)
Escritorios	21/08/2009	373	5	174	75	249	124	251	(2)
Televisor	31/03/2009	200	3	200	0	200	0	200	0
Maquinas Bandit	21/04/2008	126	3	126	0	126	0	126	0
Archivo de Persiana 36/77	01/09/2008	376	5	176	75	251	125	326	(75)
UPS	14/10/2009	130	5	56	26	82	48	84	(2)

Descripción	Fecha de Compra	Costo de Adquisición	Años de Vida Útil	Depreciación al 31-12-11	Depreciación al 2012	Depreciación Acumulada	Valor Actual	Depreciación	
								Auditoría	Variación
1 Archivero Metálico	03/03/2010	118	5	43	24	67	51	67	0
1 Maquina cortadora	19/03/2010	175	5	61	35	96	79	98	(1)
1 Estante tipo Dexio	11/03/2010	53	5	19	11	30	23	30	0
2 ventiladores	29/03/2010	84	5	29	17	46	38	46	(0)
10 Looker	21/05/2010	160	2	79	80	159	1	160	(1)
1 vitrina y 1 estante	30/04/2010	245	3	103	82	185	60	218	(33)
Marcador de Huella	01/07/2010	381	3	140	127	266	114	318	(51)
Cámara Digital	23/07/2010	89	2	55	34	89	0	89	0
6 Sillas de Espera	05/10/2010	175	3	50	58	108	67	131	(23)
Módulo de Recepción	18/10/2010	434	3	123	145	267	166	319	(51)
Aire Acondicionado 800 VTV	12/01/2011	232	5	46	46	93	139	91	1
Archivos	02/02/2011	1,150	5	230	230	460	690	440	20
Vitrina + Estante + Mueble	08/01/2011	677	5	135	135	271	406	268	3
Estante con refuerzo	25/03/2011	550	5	110	110	220	330	195	25
Estante	28/03/2011	173	5	35	36	71	102	61	10
Mueble y Vitrinas	17/03/2011	841	5	168	168	336	504	302	35
Silla Secretarial	28/02/2007	58	3	58		58	0	58	0
Bicicleta	30/06/2007	58	3	58		58	0	58	0
Soldador	30/06/2007	1,700	3	1,700		1,700	0	1,700	0
Estantes	31/08/2007	726	3	726		726	0	726	0
Carretilla	25/09/2007	42	3	42		42	0	42	0
Carretilla	25/09/2007	42	3	42		42	0	42	0
Ventilador Daewoo	15/09/2007	31	3	31		31	0	31	0
Caja de Seguridad	21/09/2007	65	3	65		65	0	65	0
Estante de 180 de Alto y 90 de Ancho	18/12/2007	138	3	138		138	0	138	0
Sillas Negras	18/12/2007	12	3	12		12	0	12	0
Escritorio de 4 Gavetas	26/12/2007	80	3	80		80	0	80	0
Archivo de 4 Gavetas	26/12/2007	75	3	75		75	0	75	0
Estantes	31/01/2008	200	3	200		200	0	200	0
Central Telefónica Panasonic KX-TDA	11/09/2012	2,629				0	2,629	2,629	(2,629)
Laptop Sony Vaio	18/02/2010	530	5	199	106	305	225	304	1
Máquinas y Servidor	31/07/2011	385	5	77	77	154	231	110	45
Impresora Epson Copiadora CX 4900	29/11/2007	109	3	109		109	0	109	0

Descripción	Fecha de Compra	Costo de Adquisición	Años de Vida Útil	Depreciación al 31-12-11	Depreciación al 2012	Depreciación Acumulada	Valor Actual	Depreciación	
								Auditoría	Variación
Impresor Matricial Epson LX 300	15/11/2007	239	3	239		239	0	239	0
Impresor Matricial Epson LX 300	15/11/2007	205	3	205		205	0	205	0
Impresor Matricial Epson LX 300	15/11/2007	464	3	464		464	0	464	0
Impresora Epson Copiadora CX 4900	01/12/2007	109	3	109		109	0	109	0
						0	0	0	0
Total		636,270		215,405	40,059	255,465	380,805	246,745	8,720

Conclusión: De acuerdo a la recálculo realizado se determinó una diferencia en la depreciación de los bienes, lo cual se debe al mal procedimiento para el cálculo de la depreciación.

Referencia : D

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Cumplimiento de Tramites	Referencia	E.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	01/10/12

Institución	Trámite	Cumplimiento
Ministerio de Hacienda	Declaraciones de IVA.	✓
	Declaración Pago a Cuenta e Impuesto Retenido	✓
	Declaración de Impuesto Sobre la Renta	✓
	Informe de Retención y Anticipo a Cuenta (f930)	✓
	Informe Anual de Retenciones	✓
	Informe Distribución o Capitalización	✓
	Nombramiento de Auditor Fiscal	✓
	Resumen Inventario Físico de Activo Realizable	N/A
	Informa de Ganancias y/o Pérdidas de Capital	N/A
Registro de Comercio	Pago de Matrícula	x
	Depósito de Estados Financieros	x
Alcaldía Municipal	Declaración Jurada	✓
	Pago de Vialidades	x
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones	Pago de la Contribución Especial	x

Marcas Utilizadas:

✓ Cumple.

x No Cumple.

N/A No Aplica.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada, se determinó que se ha incumplido procedimientos de suma importancia, que afecta significativamente las operaciones de la entidad.

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Revisión de Libros Legales	Referencia	E.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	01/10/12

Libros Legalizados	Ultimo Folio Utilizado	Fecha	Cumplimiento
Libro Diario	2,768	31/08/2013	x
Libro de Actas de Junta General de Accionistas	15	22/11/2012	x
Libro de Estados Financieros	10	31/12/2010	x
Libro de Registro de Accionistas	-	-	x
Libro de Aumento y Disminución de Capital	6	31/12/2011	x
Ventas a Contribuyentes	77	30/06/2012	x
Ventas a Consumidor Final	98	30/06/2012	x
Compras	98	30/06/2012	x

Marcas Utilizadas:

✓ Cumple.

x No Cumple.

N/A No Aplica.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión efectuada, se determinó que se los libros no están actualizados, incumpliendo normativa legal.

Referencia : E

TV POR CABLE, S.A de C.V.			
Prueba:	Hoja de trabajo de recursos humanos	Referencia	F.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	01/07/12

Referencia	Aspectos a Evaluar	Atributos			
		a	b	c	d
F.2.1	Contratos de trabajos	x	x	x	x
F.2.1	Reglamento interno de trabajo	x	x	x	x
F.2.1	Manuales de inducción	x	x	x	x
F.2.1	Manuales de organización	x	x	x	x
F.2.1	Prestaciones extras a las obligatorias por la ley	x	x	x	x
F.2.1	Perfiles de puestos	x	x	x	x
F.2.1	Equipo de seguridad	✓	x	✓	✓
F.2.2	Control de empleados	✓	x	✓	✓

Marcas Utilizadas:

- ✓ Posee
- x No Posee.
- N/A No Aplica.

Atributos:

- a) Existencia
- b) Acorde a disposiciones Legales.
- c) Conocimiento de los Empleados.
- d) Aplicación En La Entidad

Conclusión:

En la revisión se determinó que los empleados no cuentan con equipo de seguridad adecuado.

Referencia : F

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Prueba:	Estructura Organizacional		Referencia	F.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012		Elaboró:	BRMG
			Revisó:	NNCC
			Fecha:	18/11/12

Empleado	15/11/2012		16/11/2012		19/11/2012		20/11/2012		21/11/2012		22/11/2012		23/11/2013	
	Entra	Salid												
Alejandra Olmedo	07:55	05:00	08:03	05:15	08:00	05:20	08:05	05:10	08:10	05:10	08:00	05:25	08:10	05:25
Amanda Valle	08:00	05:10	08:05	05:25	07:50	05:25	08:00	05:20	07:50	05:10	07:55	05:15	08:00	05:10
Antonio Escobar	08:03	05:15	07:55	05:15	07:45	05:15	07:50	05:10	08:10	05:15	07:50	05:20	07:50	05:20
Vladimir Acosta	07:50	05:20	08:10	05:25	07:55	05:20	08:03	05:15	07:55	05:20	08:03	05:25	08:03	05:15
Clara Espinosa	08:03	05:25	08:00	05:10	08:00	05:10	08:05	05:25	08:03	05:15	08:00	05:10	07:55	05:20
Daniel Hidalgo	08:00	05:10	07:50	05:20	07:45	05:20	07:55	05:00	08:03	05:15	08:00	05:20	08:10	05:10
Diego Pacheco	08:05	05:15	08:03	05:15	07:50	05:15	08:00	05:10	08:05	05:25	07:50	05:25	07:50	05:10
Ernesto Guzmán	07:55	05:25	07:55	05:20	08:03	05:10	08:03	05:15	07:55	05:15	07:45	05:15	08:10	05:15
Enrique Orellana	08:05	05:10	08:10	05:10	08:00	05:25	07:50	05:20	08:10	05:25	07:55	05:20	07:55	05:20
Fátima Soriano	08:00	05:20	07:50	05:10	07:55	05:15	08:03	05:25	08:00	05:10	08:00	05:10	07:55	05:20
Guadalupe Jiménez	07:50	05:10	08:10	05:15	07:50	05:20	08:00	05:10	07:50	05:20	07:45	05:20	08:03	05:15
Hilda Rodríguez	08:03	05:15	07:55	05:20	08:03	05:25	08:05	05:15	08:03	05:15	07:50	05:15	08:00	05:20
Horacio Méndez	08:05	05:25	08:03	05:15	08:00	05:10	07:55	05:25	07:55	05:20	08:03	05:10	07:50	05:25
Ismael Navarrete	07:55	05:15	08:00	05:20	08:05	05:15	07:50	05:10	08:03	05:10	08:03	05:25	07:45	05:15
Julián Ramírez	08:10	05:25	07:50	05:25	07:55	05:25	08:10	05:15	08:00	05:25	08:00	05:10	07:55	05:20
Katherine Molina	08:00	05:10	07:45	05:15	08:05	05:10	07:55	05:20	07:55	05:15	08:05	05:15	07:55	05:20
Luis Galdámez	07:50	05:20	07:55	05:20	08:00	05:20	08:03	05:15	07:55	05:00	07:55	05:25	08:03	05:15
Margarita Gómez	08:03	05:15	08:00	05:10	07:50	05:10	08:00	05:20	08:00	05:10	08:05	05:10	08:00	05:20

Empleado	15/11/2012		16/11/2012		19/11/2012		20/11/2012		21/11/2012		22/11/2012		23/11/2013	
	Entra	Salid												
María Suriano	07:55	05:20	07:45	05:20	08:03	05:15	07:50	05:25	08:03	05:15	08:00	05:20	07:50	05:25
Mario Toledo	08:10	05:10	07:50	05:15	07:50	05:20	07:45	05:15	07:50	05:20	07:50	05:10	07:45	05:15
Mardin Portillo	07:50	05:10	08:03	05:10	08:03	05:25	07:55	05:20	08:03	05:25	08:03	05:15	07:55	05:20
Miriam Torres	08:10	05:15	08:00	05:25	08:00	05:10	08:00	05:10	08:00	05:10	08:03	05:15	08:00	05:10
Natalia Díaz	07:55	05:20	07:55	05:15	08:05	05:15	07:45	05:20	08:05	05:15	07:50	05:20	08:03	05:15
Patricia Ventura	08:03	05:15	07:55	05:00	07:55	05:25	07:50	05:15	07:55	05:25	08:03	05:25	07:50	05:20
Rosa Miranda	08:00	05:20	08:00	05:10	08:05	05:10	08:03	05:10	08:05	05:10	08:00	05:10	08:03	05:25
Reina Peña	07:50	05:25	08:03	05:15	08:00	05:20	08:00	05:25	08:00	05:20	08:05	05:15	08:00	05:10
Reinaldo Carbajal	07:45	05:15	07:50	05:20	07:50	05:10	07:55	05:15	07:50	05:10	07:55	05:25	08:05	05:15
Ricardo Gálvez	07:55	05:20	08:03	05:25	08:03	05:15	08:10	05:25	07:50	05:25	07:55	05:25	07:55	05:25
Romina Monterrosa	08:00	05:10	08:00	05:10	08:03	05:15	08:00	05:10	07:45	05:15	08:05	05:10	08:05	05:10
Sonia Lara	07:45	05:20	08:05	05:15	07:50	05:20	07:50	05:20	07:55	05:20	08:00	05:20	08:00	05:20
Susana Figueroa	07:50	05:15	07:55	05:25	08:03	05:25	08:03	05:15	08:00	05:10	07:50	05:10	07:50	05:10
Tobías Escobar	08:03	05:10	08:05	05:10	08:00	05:10	07:55	05:20	07:45	05:20	08:03	05:15	08:03	05:15
Ulises Alas	08:00	05:25	08:00	05:20	08:05	05:15	08:10	05:10	07:50	05:15	07:50	05:20	08:05	05:25
Verónica Gutiérrez	07:55	05:15	07:50	05:10	07:55	05:25	08:00	05:10	08:00	05:10	08:03	05:15	07:55	05:15

Conclusión:

Se observó que las llegadas tardías son frecuentes.

Referencia : F

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Estructura Organizacional	Referencia	G.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	18/11/12

Referencia	Aspectos a Evaluar	Atributos		
		a	b	c
G.1.1	Organigrama	x	x	x
G.1.2	Misión y visión	x	x	x
G.1.3	Planes estratégicos	x	x	x
G.1.4	Valores institucionales	x	x	x
G.1.5	Perfil de puestos	x	x	x

Marcas Utilizadas:

- ✓ Posee
- x No Posee.
- N/A No Aplica.

Atributos:

- a) Existencia
- b) Acorde a disposiciones Legales.
- c) Conocimiento de los Empleados.
- d) Aplicación en la Entidad

Conclusión:

La empresa presenta deficiencias en cuanto a organización

Referencia: G

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Hoja de trabajo de atención al cliente	Referencia	H.1
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	01/07/12

Aspectos a Evaluar	Atributos		
	a	b	c
Departamento de atención al cliente	x	x	x
Políticas del departamento o área	x	x	x
Capacitación al personal	x	x	x
Satisfacción respecto al servicio	x	x	x
Medios para comunicarse entidad-cliente	x	x	x
Seguimiento de quejas	x	x	x

Marcas Utilizadas:

- ✓ Posee
- x No Posee.
- N/A No Aplica.

Atributos:

- a) Existencia.
- b) De Conocimiento de los Empleados.
- c) De Conocimiento de los Clientes.

Conclusión:

Al evaluar el área de atención al cliente se puede observar que el sector tiene descuidos en el trato y comunicación con sus suscriptores

Referencia : H

TV POR CABLE, S.A. de C.V.			
Prueba:	Verificación de satisfacción del cliente	Referencia	H.2
Período:	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2012	Elaboró:	BRMG
		Revisó:	NNCC
		Fecha:	01/07/12

Al intentar verificar la forma en la que es evaluada la satisfacción del cliente con el servicio prestado por la entidad, la administración manifestó que por el momento no cuenta con herramientas que le permitan medir el sentimiento de bienestar en sus suscriptores.

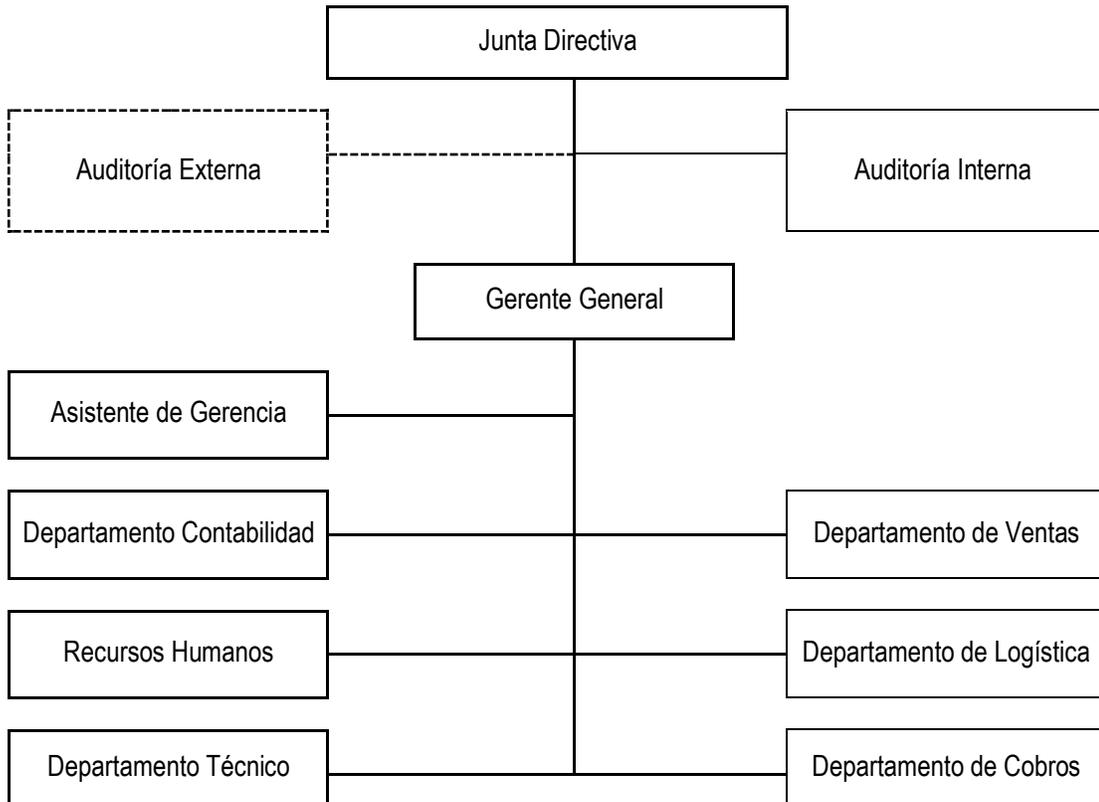
Conclusión:

El sector no ha enfatizado en crear comunicación con sus suscriptores, lo cual es necesario por lo que se hace una propuesta al sector que le permita medir dicho grado de satisfacción. Ver Anexo 5

Referencia : H

3.9 Estructura Organizacional Propuesta.

Para una adecuada evaluación y gestión de riesgos, se necesita que las empresas cumplan con la siguiente estructura organizacional:



3.10 Informe

TV POR CABLE, S.A. de C.V.

Informe de Auditoría

Enero a Diciembre 2012

Introducción.

El servicio de Auditoría Interna que realizado consiste en una actividad independiente y objetiva que tiene el propósito esencial de verificar el funcionamiento y cumplimiento de los controles internos y la eficiencia de los procedimientos implementados en el desarrollo de la organización.

Enmarcados en el objetivo general de la gestión y evaluación de riesgos de ser un apoyo a la gerencia para el examen del control interno, cubrimos el grupo de áreas de operación que se enumeran en la sección correspondiente a las áreas evaluadas, siendo estas:

- a) Disponibilidades.
- b) Cuentas por cobrar.
- c) Materiales.
- d) Propiedad planta y equipo
- e) Cumplimiento legal
- f) Recursos Humanos
- g) Atención al cliente
- h) Estructura organizacional

Para cada una de las áreas se aplicaron los procedimientos que técnicamente proceden, los cuales describimos en el apartado de Actividades

Conclusión.

La conclusión general de la evaluación de gestión de riesgos para este período examinado señala que los controles internos son deficientes y no se someten a constante evaluación con el propósito de identificar condiciones de que le permitan a TV POR CABLE, S.A. de C.V. desarrollar sus operaciones con un alto grado de eficiencia, efectividad y economía.

Actividades desarrolladas en cada área.

Las actividades realizadas en las áreas mencionadas fueron las siguientes:

Se realizó un cuestionario de conocimiento de la entidad, para cada una de las áreas mencionadas con anterioridad mediante el cual se identificaron los asuntos de alerta, las cuales fueron llevadas a la matriz de riesgos, para evaluar ante qué nivel de riesgos se encuentra, pudiendo ser bajo, medio y alto el nivel de atención que cada uno demande

Resumen por áreas evaluadas

- a) Disponibilidades.
- b) Cuentas por cobrar.
- c) Materiales.
- d) Propiedad planta y equipo
- e) Cumplimiento legal
- f) Recursos Humanos
- g) Atención al cliente
- h) Estructura organizacional

1) Disponibilidades

Se procedió a revisar el tiempo transcurrido entre el momento del cobro y el depósito al banco de ese efectivo, para lo cual se observa que es frecuente que el dinero no se remese con prontitud, sino que se difiere. Ver A.2

Se revisaron las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes y de ahorros en las cuales se identificaron inconsistencias.

2) Materiales

En esta área se encontró que posee deficientes medidas de control, ya que no se cuenta con responsable de los materiales ni acceso restringido, lo cual deja vulnerable ante pérdidas de materiales.

También se observó, que no existe una relación entre los saldos de reportes de salidas con la contabilidad.

3) Propiedad planta y equipo

Al verificar aspectos formales se encontró que no se guardan adecuadamente la documentación soporte de las adquisiciones realizadas

Para un vehículo no se cuenta con documentación que respalde la compra, no se encontró factura a nombre de la entidad, ni contratos de compra venta de dicho bien

El Cuadro de control se encuentra desactualizado.

Bienes detallados en el cuadro control no se encontraron físicamente

4) Cumplimiento legal

En la entidad se encontraron irregularidades que necesitan de urgente atención, entre ellas se pueden mencionar

- ✓ No cuentan con los libros legales debidamente autorizados y foliados,
- ✓ El sistema contable no está autorizado,
- ✓ No están inscritos los contratos de trabajo en el ministerio de trabajo,
- ✓ Atraso contable superior a la dos meses
- ✓ Saldo en mora de la contribución especial a SIGET por el uso y distribución de los canales por suscripción.

5) Recursos humanos

En esta área se encontraron varias deficiencias entre ellas, inexistencias de:

- ✓ Contratos de trabajo,
- ✓ Reglamento interno de trabajo,
- ✓ Manuales de organización
- ✓ Manual de inducción de personal
- ✓ Perfiles estándares de puestos,
- ✓ Equipo de Seguridad para empleados

6) Atención al cliente

La empresa no cuenta con un departamento que vele por esta área, en consecuencia no se poseen políticas, programa de capacitación, ni medios para medir la satisfacción del servicio prestado se recomienda crear canales de comunicación cliente-empresa así como un seguimiento a las quejas de irregularidad en el servicio

7) Estructura organizacional

En la empresa se comprobó serias deficiencias al no contar con una misión, visión, planes estratégicos, valores institucionales, perfil de puestos, un organigrama establecido y de conocimiento de los empleados.

Se recomienda definir las líneas de mando para evitar dualidad de mandos así como crear planes estratégicos y así poder medir el rumbo de la entidad.

3.11 Guía del proceso de gestión de riesgos

Para la gestión de riesgos administrativos y operativos de estas entidades se debe hacer una serie de pasos continuos y documentados, el enfoque propuesto consiste en tomar en consideración las siguientes etapas:

- ✓ Identificación de riesgos,
- ✓ Medición,
- ✓ Control y mitigación, y un constante
- ✓ Monitoreo y comunicación

a) Identificación:

Se deberá establecer un proceso de identificación de todos sus eventos de riesgo que afecten la operatividad

Identificación

TV POR CABLE, S.A. de C.V.				
Área a evaluar: Materiales				
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control
Robo de materiales	<p>No se tiene adecuados controles del inventario de materiales</p> <p>Si se efectúan conteo físico de inventario de materiales</p> <p>No se efectúa el conteo periódicamente</p> <p>Cualquiera puede acceder al lugar donde se encuentran físicamente</p> <p>No se cuenta con un responsable de la bodega</p>	<p>Falta de controles</p> <p>No efectuar conteo físico</p> <p>La inexistencia de un responsable de bodega</p> <p>No segregación de funciones</p> <p>No hay políticas</p>	<p>Faltantes de materiales</p> <p>Inexistente controles</p>	<p>Un control de movimiento de inventarios</p> <p>Conteo una vez al año</p>

Cuadro 7

b) Medición:

Se deberá usar una estimación en cuanto a criterio de administración del riesgo, tomando en cuenta la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico en los resultados de la entidad, en caso de que el riesgo se concrete. Esta cuantificación es esencial para la entidad porque en función de ellas se establecen las medidas de control y mitigación que buscan minimizar pérdidas por este riesgo.

TV POR CABLE, S.A. de C.V.							
Área a evaluar: Materiales							
Riesgos	Descripción	Causas	Efectos	Control	S/ Matriz		Calificación
					P	I	
Robo de materiales	<p>No se tiene adecuados controles del inventario de materiales</p> <p>Si se efectúan conteo físico de inventario de materiales</p> <p>No se efectúa el conteo periódico</p> <p>Cualquiera puede acceder al lugar donde se encuentran físicamente</p> <p>No se cuenta con un responsable de la bodega</p>	<p>Falta de controles</p> <p>No efectuar conteo físico</p> <p>La inexistencia de un responsable de bodega</p> <p>No segregación de funciones</p> <p>No hay políticas</p>	<p>Faltantes de materiales</p> <p>Inexistente controles</p>	<p>Un control de movimiento de inventarios</p> <p>Conteo una vez al año</p>	2	3	6

Cuadro 8

En el cuadro anterior donde “P” es probabilidad e “I” Impacto, estas fueron asignadas tomando en consideración el tamaño, naturaleza de los niveles de riesgos asumidos por la entidad y volumen de sus operaciones.

c) Control y mitigación:

La entidad en base a la medición deberá elaborar acciones de cobertura y control a implementar con el fin de prevenir o reducir los efectos negativos en caso de materializarse las amenazas en la operatividad.

Para este fin la administración deberá establecer un plan de acción que implemente medidas que mitiguen estas amenazas, donde detalle las acciones a implementar, el plazo de ejecución y los responsables de la ejecución de cada uno.

Ejemplos

- ✓ Crear políticas de control de materiales
- ✓ Divulgar dichas políticas y procedimientos
- ✓ Efectuar procedimientos de conteos físicos
- ✓ Rotación de personal
- ✓ Garantías sobre materiales poseídos en bodegas

d) Monitoreo y comunicación:

Las entidades deben dar seguimiento sistemático y oportuno a los eventos de riesgo operacional, así como a los resultados de las acciones adoptadas.

El seguimiento deberá asegurar una revisión periódica y la generación de información suficiente para apoyar los procesos de toma de decisiones.

Las entidades deben realizar un monitoreo permanente de su mapa de riesgos y exposición a pérdidas por riesgo operacional, debiendo cumplir como mínimo con los siguientes aspectos:

- i. Desarrollar procesos de seguimiento efectivo y permanente que permitan la rápida detección y corrección de las deficiencias;

- ii. Establecer indicadores que evidencien potenciales riesgos operacionales;
- iii. Asegurar que los controles internos establecidos se encuentren funcionando en forma efectiva y eficiente; y
- iv. Asegurar que los riesgos residuales se encuentren bajo el nivel de tolerancia establecido por cada entidad.

La entidad debe contar con sistemas de información gerencial y bases de datos estadísticas que posibiliten la generación de información oportuna, confiable, consistente y homogénea para los reportes periódicos a la administración, así como a otros interesados responsables de la toma de decisiones en la gestión del riesgo operacional.

3.12 Manual de evaluación de gestión de riesgos

Aspecto general del documento

Objetivo

Permitir a la administración de la empresa (Televisión por Cable, S.A. de C.V.) establecer, mantener minimizar y controlar los riesgos que se le presenten así como fortalecer sus técnicas y metodologías para el análisis y evaluación de los mismos y por ultimo contribuirá en mejorar su rentabilidad y solvencia.

Actualización

Como elemento normativo el manual de gestión de riesgos se revisará y actualizara anualmente en su integridad, para adecuarlo a las modificaciones que pudieran surgir en la legislación que le afecte tanto por la actividad económica como por la naturaleza de la entidad.

Aprobación

El presente manual debe ser actualizado por el departamento de auditoría interna y personal responsable de la administración de riesgos, quien junto con la gerencia general elaboraran en

conjunto, las modificaciones necesarias, para someterlo a aprobación de la Junta Directiva de la entidad, después de su aprobación deberá llevar a cabo su difusión, aplicación y periódica actualización.

Área: Efectivo

Estas áreas presentan riesgos como lo son el robo del efectivo, ya que los cobradores portan el dinero hasta ser remesado en una sucursal bancaria a las cuentas de la empresa

Para obtener resultados favorables la administración deberá realizar las siguientes acciones:

1. Crear procesos que minimicen estos riesgo
2. Solicitar que cada cobrador posea una fianza que garantice el recurso a manipular en la entidad
3. Cambiar enfoque de cobros con el fin de cerrar vacíos en la operatividad
4. Que el cobrador no manipule facturas.

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Buscar la idoneidad de la persona para las funciones a realizar
2. Crear una fecha de corte de consumo y facturar el consumo de cada uno de los clientes, y hacerlo llegar hacia las direcciones tenidas en los registros de la entidad

Área: Cobros

El, principal riesgo en el área es la morosidad de los clientes, actualmente la empresa no tiene políticas de recuperación de cobros perdidos, ni tampoco ha contemplado establecer fecha límites de pago y castigo monetario por el incumplimiento de dicha fecha.

Al llegar a 3 meses sin registrar pagos, se procede a desconectar los clientes, pero muchas veces eso transcurre durante los primeros tres meses, sin que la empresa pueda recuperar nada de lo invertido en el servicio del cliente

Para obtener resultados favorables la administración deberá realizar las siguientes acciones:

1. Crear fechas límites de pago del consumo del periodo facturado
2. Si el cliente excede la fecha límite, cobrar recargo por el pago extemporáneo
3. Crear estudios económicos del tiempo y la tasa de recuperación de la inversión realizada en cada instalación, con el fin de establecer pagos mínimos que el cliente deba hacer de querer dejar de usar el servicio antes contratado
4. Crear métodos de control de pagos por clientes con la finalidad de no estar cargando a la operatividad clientes que retribuyan beneficio a la entidad

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Un sistema de control de clientes
2. Supervisión constante de los clientes en mora
3. Mejorar los controles de aceptación de clientes, para asegurar la calidad de cliente aprobado

Área: Materiales

La entidad no tiene suficientes políticas de control sobre su bodega ni la forma en la que entrega los materiales para ser instalados, estos se entregan solo a petición sin tener un aval de la necesidad de estos para la operatividad

Para obtener resultados favorables la administración deberá realizar las siguientes acciones:

1. Asignar personal idóneo a la labor a realizar
2. Poner un responsable de la entrega de materiales
3. Crear un método de instalaciones técnica por órdenes de trabajos

4. Verificar que el material solicitado realmente sea usado para uso de la entidad
5. Programar visitas sorpresivas en las labores técnicas con el fin de verificar el consumo de materiales

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Una adecuada capacitación acerca de los controles a implementar
2. Establecimiento de procedimientos para llevar a cabo las funciones,
3. Crear el puesto de supervisor técnico con el fin de vigilar el adecuado consumo de materiales en la operatividad diaria.

Área: Propiedad Planta y equipo

El establecimiento en donde están ubicados los equipos encargados de hacer la función de transmisión de señales, no cuenta con medidas adecuadas de seguridad.

Un riesgo inminente y totalmente externo es el robo del tendido de cable coaxial y fibra óptica en cada uno de los lugares donde estos pequeños empresarios brindan el servicio, ya que por estar en la vía pública y por ser un recurso de fácil comercialización se ve amenazada la empresa a que se vean desmanteladas la red de televisión por cable.

Para obtener resultados favorables la administración deberá realizar las siguientes acciones:

1. Crear medidas de seguridad a las instalaciones transmisoras de señales
2. Asegurar los equipos encargados de transmitir las señales
3. Asegurar la red de televisión por cable, que se encuentra a la intemperie

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Presupuestar los valores a invertir en conceptos de primas de seguros, para cada una de las necesidades presentadas.
2. Evaluar la mejor oferta en el mercado de las aseguradoras y la que más se ajuste a las necesidades de la entidad.

Área: Cumplimiento legal

Riesgo de cierre operacional por incumplimiento de disposiciones legales: en este riesgo se incurre principalmente por lo dictado en el artículo 120 de la ley de telecomunicaciones, en cuanto a la revocación de la concesión de la transmisión de canales lo cual causaría un cierre parcial de la entidad por ser su principal actividad económica.

Así mismo el artículo 419 del Código de comercio, que regulan la renovación de matrícula los cuales al no darles atención necesaria provocaría a la entidad una situación de irregularidad y un probable cierre de operaciones por los entes reguladores.

Por lo que será tarea de la administración evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones tributarias al plazo legalmente establecido, con el propósito de prevenir las consecuencias que con llevaría el cierre operacional para la entidad.

Para obtener resultados favorables la administración de riesgo de cumplimiento legal deberá realizar las siguientes acciones:

1. Determinar las obligaciones formales y sustantivas a las que está sujeta la entidad tanto por el rubro como por la naturaleza de la entidad.
2. Revisar los plazos legalmente establecidos para cumplir con las obligaciones identificadas.
3. Asignar personal idóneo por la naturaleza de la obligación para el cumplimiento a fin de determinar responsables de cumplir con estas.
4. Confirmar el oportuno cumplimiento de cada una de las obligaciones.
5. Verificar la existencia de nueva legislación que afecte a la entidad en cuanto a obligaciones tributarias

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Una adecuada capacitación acerca de cambios o surgimiento de legislación que afecte el funcionamiento de la entidad.
2. Una generación oportuna y fiable de la información en que se basaran algunas de las disposiciones legales
3. Establecimiento de procedimientos para llevar a cabo las obligaciones asimismo la designación de personal capacitado y apto para cumplir satisfactoriamente dicha tarea.

La evaluación de la asignación de las obligaciones al personal está determinada

1. El tipo de información que se necesita para cumplir con la disposición tributaria,
2. Necesidad presencial indispensable para realizarla, o posibilidad de delegarla
3. Evaluación de segregar la obligación para el cumplimiento optimo
4. La priorización de las actividades estará principalmente clasificada por impacto en la organización y plazo para realizarlo

Control de riesgo de incumplimiento legal

En los departamentos administrativos se tienen las políticas que regulen la supervisión de los cumplimiento de las obligaciones de la entidad es una herramienta importante para el control de las obligaciones.

Políticas dentro de los departamentos involucrados

Las políticas de responsabilizarían de las disposiciones legales así como la segmentación de las tareas asignadas deben ser conocido y utilizado por el personal involucrado directamente en el proceso descrito.

Reglamento de los departamentos involucrados

Será determinante en el seguimiento, control y determinación de responsabilidades así como de logros por lo que debe ser conocido por todo el personal involucrado.

La entidad, como institución que se dedica a la prestación de televisión por cable que pertenece al sector de telecomunicaciones, un sector competitivo y de cambios tecnológicos continuos, por lo tanto el recurso humano de la empresa deben ser idóneos elementos que les permita desarrollar y brindar un recurso de calidad para permitir competir con éxito con el resto de compañías que conforman el sector dedicado a la prestación de este servicio.

Sistema Informático

Un sistema informático moderno o de vanguardia es una valiosa herramienta con la que la empresa deberá contar a fin de ejercer un control eficiente de las obligaciones legales a fin de contar con los medios y/o canales de comunicación para administrar dicho riesgo de forma adecuada

Seguimiento de riesgo de cumplimiento

El seguimiento del riesgo de cumplimiento se hará mediante verificación de realización de la obligación con el personal responsable así como la presentación de pruebas documentales que lo certifiquen

Área de atención al cliente

Riesgo de pérdida de clientes por insatisfacción del servicio; en el cual se incurre cuando las ineficiencias del servicio prestado esta fuera de los niveles de tolerancia de los clientes según lo pactado, o el servicio no cumple con las expectativas del servicio contratado, así como la falta de atención a los usuarios para solventar sus dudas y/o auxiliarlos en el uso del servicio.

Desempeño ineficiente del departamento, a este riesgo está expuesto por principalmente por una carencia de identificación de las funciones en el personal, un inadecuado desarrollo de las funciones dadas, personal no idóneo para el desempeño de estas, o un perfil de puesto no adecuado para los cargos a ejercer.

Para obtener resultados favorables la administración de riesgos en el departamento de atención al cliente deberá realizar las siguientes acciones:

1. Determinar si existen los mecanismos o formas para medir la satisfacción de los clientes.
2. Revisar si son aplicados y si dichos mecanismo son adecuados para cumplimiento de sus funciones, además si se le aplica una actualización periódica a los mecanismos
3. Si no existieren designar a un recuso capacitado para la evaluación de la entidad y que trabaje en conjunto con la administración para la creación de las herramientas y mecanismos que permitan a la entidad medir la satisfacción de los usuarios del servicio.
4. Verificar la idoneidad del personal o el cumplimiento de los requerimientos del puesto por medio de los perfiles de puestos
5. Comprobar que existan políticas de capacitación constante para el personal que se desempeña en esta área.

Para llevar a cabo las acciones mencionadas en el párrafo anterior se deberá contar con el apoyo de:

1. Una adecuada capacitación acerca de cambios o implementación de nuevos mecanismos para la medición de satisfacción
2. Una generación oportuna y fiable de la información en que se basaran los indicadores que se obtendrán de la evaluación de la satisfacción
3. Establecimiento de procedimientos para comunicar las deficiencias encontrados a fin de corregir y mejorar con prontitud asimismo como la difusión de las medidas correctivas a todas las partes involucradas

La evaluación de los mecanismos de satisfacción como el personal, quienes integren el departamento será llevada a cabo por el departamento de auditoría interna.

Control de riesgo en el departamento de atención al cliente

En el departamento de atención al cliente no se tienen las políticas que regulen la evaluación, supervisión, y seguimiento del departamento, lo cual lo convierte en una herramienta importante para el control de las obligaciones.

Políticas dentro del departamento de atención al cliente

Las políticas para la mejora continua del departamento así como la segmentación de las tareas asignadas deben ser conocidas y utilizado por el personal involucrado directamente en el proceso descrito.

Reglamento del departamento de atención al cliente

Será determinante en el seguimiento, control y determinación de responsabilidades así como de logros por lo que debe ser conocido por todo el personal involucrado.

La entidad, como institución que se dedica a la prestación de televisión por cable que pertenece al sector de telecomunicaciones, un sector competitivo y de cambios tecnológicos continuos, por lo tanto el recurso humano de la empresa deben ser idóneos elementos que les permita desarrollar y brindar un recurso de calidad para permitir competir con éxito con el resto de compañías que conforman el sector dedicado a la prestación de este servicio.

Sistema Informático

Un sistema informático moderno o de vanguardia es una valiosa herramienta con la que la empresa deberá contar a fin de ejercer un control eficiente de departamento de atención al cliente a fin de contar con los medios y/o canales de comunicación para administrar los riesgos de dicho dpto. De forma adecuada

Seguimiento de riesgo de departamento de atención al cliente

El seguimiento de los riesgos de dpto. Se hará mediante verificación de realización de la evaluación así como del seguimiento de las deficiencias encontradas y la superación de dichas observaciones.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- ✓ Que el sector está expuesto a riesgos en sus áreas operativas y administrativas, esto como consecuencia de la falta de procedimientos para cada una de las actividades realizadas por la entidad.
- ✓ Que estas entidades no trabajan bajo un enfoque de gestión de riesgos y aun así generan rentabilidad a sus dueños, sin embargo dicha rentabilidad difiere de lo estimado, por lo que si los controles se intensifican a tal punto de no dejar vacíos en los cuales empleados o terceros puedan sacar ventaja a la entidad esta sería de ayuda a la entidad.
- ✓ Que los empresarios no hacen una evaluación de riesgos a los que están expuestas estas entidades, esto sucede por la ignorancia de los empresarios de tal herramienta y muchas veces por no comprender el nivel de importancia y de ayuda que le brindaría a la empresa.
- ✓ Las acciones tomadas por la administración en su mayoría son correctivas, ya que al no tener una visión de gestión de riesgos no pueden prever y reforzar las áreas de mayor vulnerabilidad.

4.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a estas entidades que trabajen bajo un enfoque de gestión de riesgos, ya que les permitirá tener control de las situaciones y prever el posible impacto de los procedimientos usados para cada uno de las actividades
- ✓ Se sugiere que los auditores internos trabajen en un sistema de evaluación de riesgos para estas entidades, con el fin de ayudar a la administración a conseguir los objetivos trazados, este sector posee múltiples necesidades de apoyo, lo cual representa una oportunidad para los profesionales en el área de auditoría interna.
- ✓ Se recomienda a la administración a considerar todos los riesgos a los que están expuestos en el desarrollo de sus operaciones con el fin de planear la forma de enfrentar cada uno de ellos y disminuir el impacto que pueden ocasionar en la entidad, al verificar los riesgos la

mayoría son de calificación alta, lo que hace que requieran una mayor atención a fin de evitar impactos negativos en la entidad

- ✓ Se recomienda a hacer una evaluación de los posibles riesgos, para tener en cuenta las posibles soluciones para disminuir el impacto en la entidad, esto generaría respuestas de forma preventivas y no correctiva como se ha hecho a la fecha, de esa forma se evitarían multas y pérdidas a la entidad, las cuales afectan su crecimiento y consolidación en el mercado.

BIBLIOGRAFÍA

Código Tributario, Decreto N° 230, diario Oficial N° 241, Tomo N° 349, San Salvador, El salvador, 22 de Diciembre de 2000

Dirección General de Estadísticas y Censos-Directorio de empresas 2011 [Hoja de cálculo descargable]. Ver 1. San Salvador, El Salvador 2011 [Fecha de consulta: Mayo 2013].
Disponible en:
<<http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/45-directorio-de-empresas.html?download=358%3Adirectorio-de-empresas-2011>.

Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios., Decreto N° 296, Diario Oficial N° 143, Tomo N° 216, San Salvador, El Salvador 31 de Julio de 1992

Ley de Protección al Consumidor. Decreto N° 776, Diario Oficial N° 166, Tomo N° 368 de fecha 18/08/2005

Ley de Telecomunicaciones. D.L. 142 del 6 de noviembre de 1997, D.O. No. 218, Tomo 337 del 21 de noviembre de 1997

Ordenanza reguladora para la instalación de redes de transmisión eléctrica y de telecomunicaciones (varia por municipalidad)

Sonsonate: Decreto N°8, Salón de sesiones del consejo municipal de Sonsonate, 5 de Noviembre de 2012

Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones. D.L No.64, de fecha 15 de mayo de 1998, publicado en el Diario Oficial No. 88, Tomo No. 339

Ricardo Alberto –Mendoza Orantes-Recopilación de leyes tributarias- San Salvador-2013

Superintendencia General de Electricidad y Comunicaciones-Oficina de información y respuesta - Autorizaciones para el uso de frecuencias televisivas [en línea].Ver.1 San Salvador, El Salvador, 2011 [fecha de consulta: Abril 2013]. Disponible en: <http://www.siget.gob.sv/attachments/1878_SIPP%20No%200043-2012%20ism%20resf.pdf>.

The Institute of Internal Auditors - Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI). Revisado Octubre 2012.Altamontesprings, florida 2008.

Anexos

Empresas por departamentos.⁸

DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS POR DEPARTAMENTOS

ACTIVIDAD	SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE	
DEPARTAMENTO	NOMBRE COMERCIAL	Total
CHALATENANGO	CHALATE VISION	1
	TV. VISA LA NUEVA	1
SUBTOTAL DE EMPRESAS EN CHALATENANGO		2
LA LIBERTAD	ARCE VISION, S. A. DE C. V.	1
	BOSS VISION , S. A DE C.V	1
	CABLES SALVADOREÑOS S, A DE C. V.	1
	FUTURAMA , S.A. DE C.V.	1
	INMOBILIARIA DELUXE , S.A. DE C.V.	1
	NUEVA VISION ,S.A DE C.V	1
	TELECOSMOS, S.A. DE C.V.	1
SUBTOTAL DE EMPRESAS EN LA LIBERTAD		7
LA PAZ	CABLE COSTA DEL SOL	1
	CABLE DELUXE, S, A DE C. V.	1
	MULTINET	1
SUBTOTAL DE EMPRESAS EN LA PAZ		3
SAN SALVADOR	MDK, LTDA DE C.V.	1
	ANDINA PRODUCCIONES, S. A. DE C. V.	1
	CABLEFRECUENCIAS, S. A. DE C. V.	1
	CABLEMAX , S.A. DE C.V.	1
	CABLEPAN, S.A. DE C.V.	1
	COINCA EL SALVADOR	1
	COMUNICACIONES DE BANDA ANCHA, S. A. DE C. V.	1
	COMUNICACIONES POR SATELITE ,S.A DE C.V	1
	COMUNICADORES , S. A. DE C. V.	1
	CORPORACION CRISTO A LAS NACIONES, S. A DE	1
	INSO, S. A DE C. V.	1
	INTERVISION, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLEFONSECA, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLE EL GRANERO, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLE LAMATEPEC, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLE MAX, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLE TRIFINIO, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES CABLESAN, S.A. DE C.V.	1
	INVERSIONES PARACENTRAL SA DE CV	1
	M. H. T. V., S. A. DE C. V.	1
	MULTICABLE DE EL SALVADOR S.A DE C.V.	1
	MULTICABLE ZACATECOLUCA , S.A. DE C.V.	1
	MUVIE CABLE S.A. DE C.V.	1
SERVISAT	1	
TELESERVICIOS CENT ROAMERICANOS LIMITADA	1	
TUTOPIA.COM. LTDA. DE C.V.	1	
UNIVERSAL CABLE , S.A. DE C.V.	1	
SUBTOTAL DE EMPRESAS EN SAN SALVADOR		27
TOTAL GENERAL		39

⁸ Directorio de empresa 2011;

<http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/45-directorio-de-empresas.html>; consultado por última vez 9 de abril de 2014.

Guía de encuesta.

Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública



Dirigido a: Auditores Internos de El Salvador que ejercen la profesión.

Objetivo: Obtener información acerca de la identificación y evaluación de riesgos en las empresas dedicadas a la prestación de servicio de televisión por cable.

1. De las siguientes auditorias, ¿Cuáles ha practicado a las empresas de servicio de televisión por cable?
a. Financiera _____ b. Fiscal _____ c. Interna _____ d. Ninguna _____
Si su respuesta es d. Ninguna, pasar a la pregunta N° 8
2. ¿Las compañías auditadas trabajan bajo un enfoque de gestión de riesgos?
a. Si _____ b. No _____
3. ¿Ha identificado riesgos en la evaluación de dichas empresas?
a. Si _____ b. No _____
4. De las siguientes áreas, ¿en cuál ha identificado mayor ocurrencia de sucesos que afectan la entidad?
a. Efectivo _____ b. Inventario (Materiales para instalaciones) _____
c. Cobros _____ d. Atención al cliente _____
e. Activo Fijo _____ f. Aceptación en el mercado _____

g. Ninguno_____ h. Sobrante de proyectos (Desperdicio) _____

5. ¿Cuál es el procedimiento con el cual se conocen los riesgos con los que se ve amenazada la empresa?

- a. Técnicas de evaluación_____ b. De manera intuitiva_____
- c. Últimos sucesos más ocurridos_____ d. No se conocen los riesgos_____

6. ¿Dichas entidades cuentan con medidas para responder para solucionar en caso de la ocurrencia de los riesgos evaluados?

- a. Si_____ b. No_____ c. No tengo conocimiento_____

7. ¿Conoce si han implementado políticas y procedimientos por escrito de control interno en las áreas administrativas y operativas?

- a. Si_____ b. No_____ c. Existen pero no se ejecutan_____

8. ¿Considera necesario que las empresas que brindan el servicio de televisión por cable, trabajen bajo un enfoque de gestión de riesgos?

- a. Si_____ b. No_____

9. ¿En que ayudaría a las empresas a trabajar bajo un enfoque de gestión de riesgos?

- a. Permitiría alcanzar los objetivos más fácilmente_____
- b. Se optimizan los recursos de la empresa_____
- c. Se brindaría un mejor servicio_____
- d. Otra: _____

10. ¿Estaría usted interesado en que se le proporcione una herramienta para la evaluación y gestión de riesgos para las empresas dedicadas a la prestación de servicio de televisión por cable?

- a. Sí, me resultaría de utilidad_____ b. No_____

Guía de entrevista

Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Contaduría Pública



Guía de Entrevista

Dirigido a: Gerentes, Administradores o Propietarios de las empresas dedicadas a la prestación de servicio de televisión por cable.

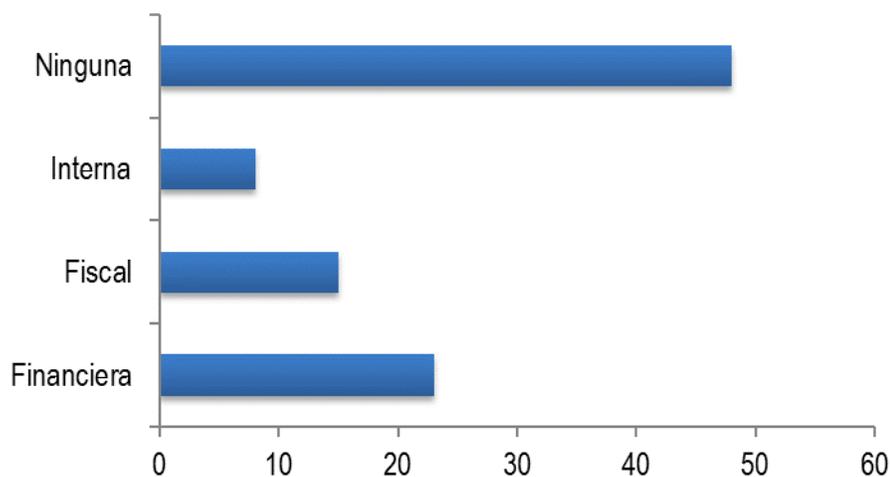
Objetivo: Determinar el conocimiento de la administración acerca de la identificación y evaluación de riesgos en las empresas dedicadas a la prestación de servicio de televisión por cable.

1. Según su criterio es beneficioso para la empresa implementar medidas de control en las operaciones realizadas.
2. Considera que existen factores que afectan la operatividad de la entidad.
3. Considera que es importante la evaluación constante del personal.

Análisis y tabulación de datos.

1. De las siguientes auditorías, ¿Cuáles ha practicado a las empresas de servicio de televisión por cable?

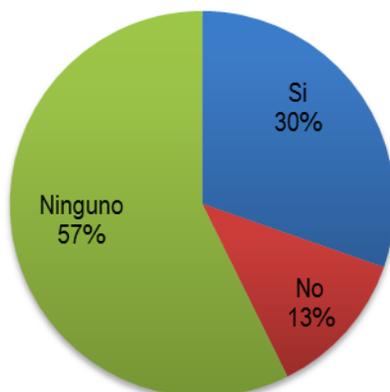
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Financiera	23	25.84%
Fiscal	15	16.85%
Interna	8	8.99%
Ninguna	48	53.93%



En el ejercicio de la auditoría los profesionales que se han visto involucrados en el trabajo con este rubro es muy bajo, pocos han tenido la oportunidad de trabajar con estas empresas y los que han tenido la experiencia, ha sido en áreas ajenas a la auditoría interna, por lo tanto, es un rubro que posee oportunidades para los auditores internos.

2. ¿Las compañías auditadas trabajan bajo un enfoque de gestión de riesgos?

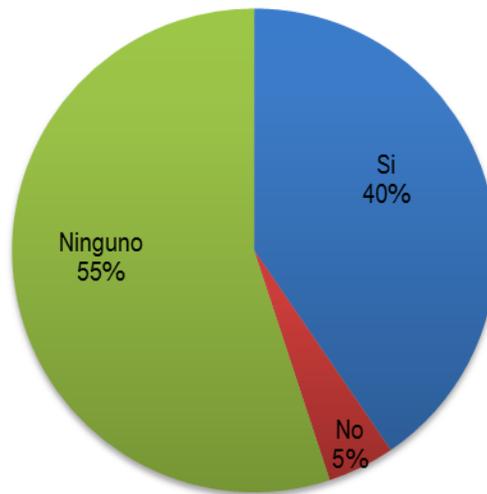
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	27	30,34%
No	11	12,36%
Ninguno	51	57,30%
Total	89	100,00%



Cabe destacar que si bien es cierto los profesionales que han trabajado en áreas diferentes de la auditoría interna en estas entidades, han evaluado que algunas trabajan bajo el enfoque de gestión de riesgos, más sin embargo la mayoría no posee un enfoque de gestión de riesgos, por lo cual se hace necesario que los auditores internos tengan una herramienta de guía para poder agregar valor a dichas entidades y así ayudarles a su expansión con una gestión baja en riesgos.

3. ¿Se han identificado riesgos en la evaluación de dichas empresas?

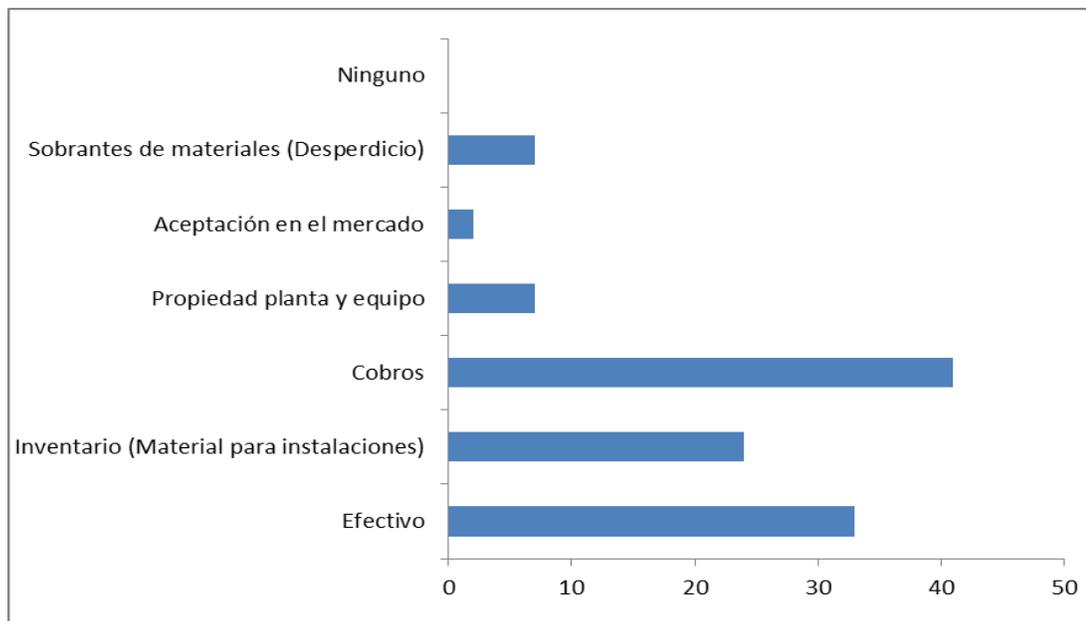
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	36	40,45%
No	4	4,49%
Ninguno	49	55,06%
Total	89	100,00%



De las 8 profesionales que indicaron haber trabajado en auditoría interna en estas entidades (ver pregunta # 1), el 50% asegura que existen riesgos en la operatividad, los cuales impiden que estas entidades tengan un desarrollo pleno, ya que a diario se ven expuestos a pérdidas causadas por vacíos en la organización de la entidad y a factores externos

4. De las siguientes aéreas, ¿En cuál ha identificado mayor ocurrencia de sucesos que afectan la entidad?

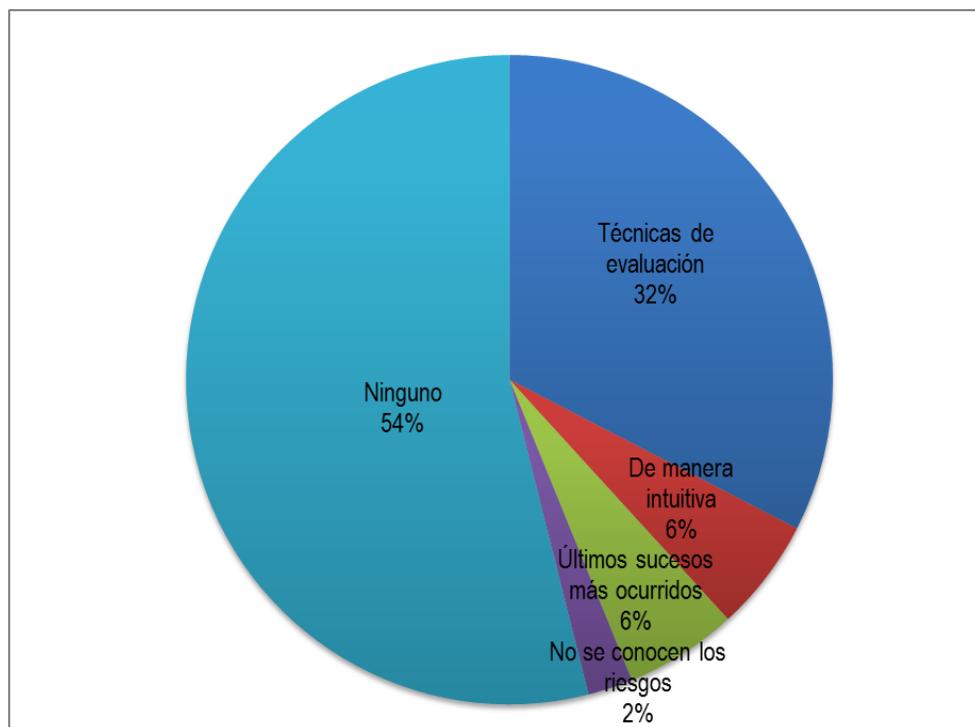
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Efectivo	33	27.50%
Inventario (Material para instalaciones)	24	26.97%
Cobros	41	46.08%
Propiedad planta y equipo	7	7.87%
Aceptación en el mercado	2	2.25%
Sobrantes de materiales (Desperdicio)	7	7.87%
Ninguno	0	0.00%



Los profesionales aseguran que las áreas que presentan mayor riesgos son las disponibilidades, los cobros, y el inventario esto como consecuencia de la falta de medidas preventivas por parte de la administración, por lo que se hace necesario elaborar planes que ayuden a identificar dichos riesgos.

5. ¿Cuál es el procedimiento con el cual se conocen los riesgos con los que se ve amenazada la empresa?

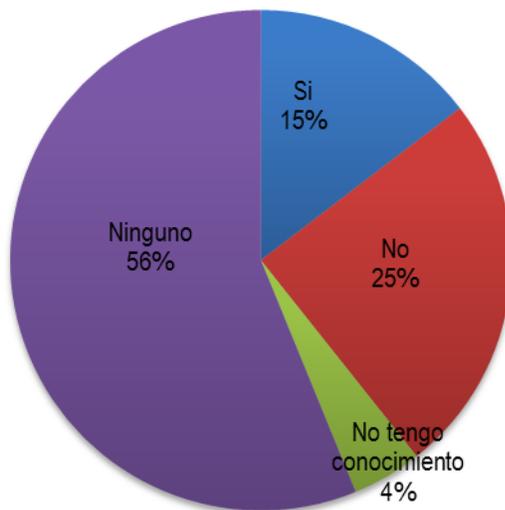
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Técnicas de evaluación	29	32.58%
De manera intuitiva	5	5.62%
Últimos sucesos más ocurridos	5	5.62%
No se conocen los riesgos	2	2,25%
Ninguno	48	53.93%
Total	89	100,00%



Los auditores encuestados aseguran que la administración de las entidades no conoce la forma adecuada de identificar los riesgos ya que en un 62% no lo hacen de una manera adecuada, esto evidencia que no se está haciendo una evaluación de riesgos.

6. ¿Dichas entidades cuentan con medidas para responder en caso de ocurrencia de los riesgos evaluados?

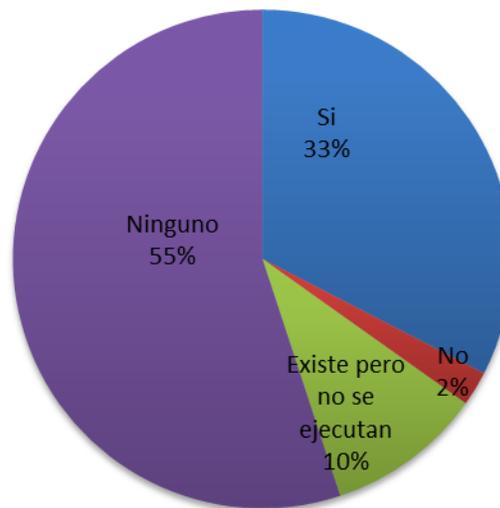
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	13	14,61%
No	22	24,72%
No tengo conocimiento	4	4,49%
Ninguno	50	56,18%
Total	89	100,00%



Como se evidencia en la pregunta anterior las entidades no realizan evaluación de riesgos, y por lo tanto no tienen planes de respuesta a los riesgos existentes, esto deja en total vulnerabilidad el sector, ya que en caso de un riesgo catastrófico no tendrán capacidad de respuesta.

7. ¿Conoce si han implementado políticas y procedimientos por escrito de control interno en las áreas administrativas y operativas?

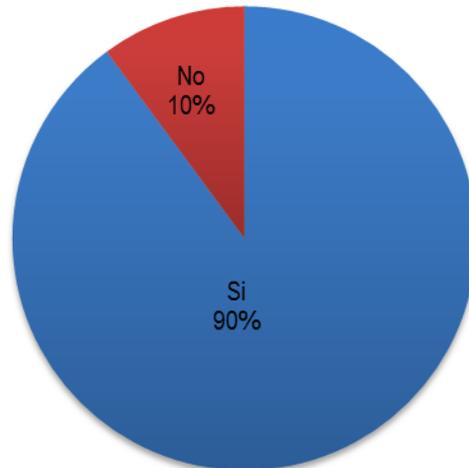
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	29	32,58%
No	2	2,25%
Existe pero no se ejecutan	9	10,11%
Ninguno	49	55,06%
Total	89	100,00%



La falta de políticas escritas en este sector, deja totalmente vulnerable la operación.

8. ¿Considera necesario que las empresas que brindan el servicio de televisión por cable, trabajen bajo un enfoque de gestión de riesgos?

Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	80	89,89%
No	9	10,11%
Total	89	100,00%



La importancia de tener identificado y poder responder a los riesgos que afrontar el sector día a día, hace indispensable que se trabaje bajo un enfoque de gestión de riesgos.

9. ¿En que ayudaría a las empresas a trabajar bajo un enfoque de gestión de riesgos?

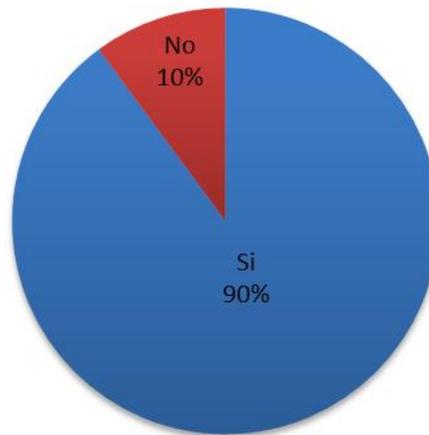
Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Permitiría alcanzar los objetivos más fácilmente	31	34,83%
Se optimizan los recursos de la empresa	36	40,45%
Se brindaría un mejor servicio	22	24,72%
Otra	0	0,00%
Total	89	100,00%



El aplicar este enfoque traería múltiples beneficios a la administración, le daría un horizonte de claro de a que se enfrenta y así podría identificar la mejor forma de enfrentarlos

10. ¿Estaría usted interesado en que se le proporcione una herramienta para la evaluación y gestión de riesgos para las empresas dedicadas a la prestación de servicios de televisión por cable?

Categoría	Frecuencia	F. Relativa
Si	80	89,89%
No	9	10,11%
Total	89	100,00%



Los profesionales están interesados en que se les brinden un modelo de evaluación de riesgos para dicho sector, ya representa un sector lleno de oportunidades de crecimiento.

Propuesta de cuestionario para medir la satisfacción del cliente

1. ¿Desde cuándo es usted cliente?
 - a. Menos de un año
 - b. Entre 1-3 años
 - c. Entre 4-8 años
 - d. Más de 9 años

2. ¿Cómo nos conoció?
 - a. Internet
 - b. Amistades
 - c. Prensa
 - d. Vecinos
 - e. Publicidad estacionaria

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que le presta la empresa?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

4. ¿Volvería a solicitar los servicios de la empresa?
 - a. Si
 - b. No

5. ¿Cómo califica la atención que recibe?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo
6. ¿Cómo califica la calidad del servicio que recibe?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo
7. ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a sus necesidades?
- a. Si
 - b. No
 - c. Pocas
 - d. Nunca
8. ¿Cómo considera la comunicación con el personal?
- a. Excelente
 - b. Muy buena
 - c. Buena
 - d. Regular
 - e. Mala

9. ¿Considera que la empresa recoge de manera adecuada sus quejas y sugerencias?
- a. Si
 - b. No
10. ¿Considera adecuados los medios con los que cuenta la empresa para solucionar cualquier incidencia?
- a. Si
 - b. No
11. ¿Recomendaría el servicio a otras personas?
- a. Si
 - b. No

Índice de cuadros.

Cuadro 1. Base Técnica.

Cuadro 2. Base Legal.

Cuadro 3. Cuestionario de Control Interno.

Cuadro 4. Matriz de Riesgo.

Cuadro 5. Mapeo de Riesgo.

Cuadro 6. Programas de Auditoría.