



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

UAIE-0052-2010

INFORME

Examen especial al “Procedimiento de recaudación de ingresos por telefonía pública”, por el período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31, de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES,
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP

EXAMEN ESPECIAL AL “PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS
POR TELEFONÍA PÚBLICA”

Período comprendido entre el 2008-07-01 y el 2009-12-31

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE ETAPA EP

Cuenca-Ecuador

DETALLE DE ABREVIATURAS UTILIZADAS

SIGLAS	SIGNIFICADO
CDRs	Registro de Detalle de Llamadas
CGE	Contraloría General del Estado
CG/IFS	Sistema de Contabilidad Gerencial
DISCAR	Sistema de Tarifación de la empresa DISCAR S.A.
ETAPA EP	Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental
MILENIUM	Sistema de Registro de Telefonía Pública
NORTEL	Cía. De Fabricación de Software
SENATEL	Secretaría Nacional de Telecomunicaciones
SIGECOM	Sistema de Gestión Comercial y Facturación
TAE	Sistema de Manejo de Actas de Tarjetas de Telefonía Pública

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Carta de presentación	1
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivo del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	2
Estructura orgánica	3
Objetivos de la empresa	4
Monto de recursos examinados	4
Servidores relacionados	4
CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN	
Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe de auditoría de la Contraloría General del Estado	5-10
Las oficinas de Recaudación de Monederos y Locutorios no cuentan con todas las seguridades para la recaudación de ingresos por telefonía pública	10-13
Falta de conciliación permanente de la recaudación de ingresos por teléfonos monederos en relación con los CDRs	13-19
El sistema DISCAR utilizado para la recaudación de ingresos en los locutorios carece de administración y mantenimiento	19-22
El uso y funcionamiento del Sistema Millennium para la recaudación de ingresos a través de los teléfonos monederos es para mantenimiento y administración	22-23
Los teléfonos monederos utilizados en la recaudación de ingresos se encuentran deteriorados	24-27
Falta de constataciones físicas y conciliaciones periódicas de las tarjetas de telefonía pública	27-32
No todos los ingresos recaudados por la utilización de teléfonos monederos se depositan en forma intacta e inmediata	32-34

ANEXOS

Anexo 1: Nómina de servidores relacionados con el examen	35
Anexo 2: Cronograma de Aplicación de Recomendaciones	36-39
Anexo 3: Resumen de tarjetas constatadas los días 20 y 21 de enero de 2011	40



Cuenca,

Señores

Gerente General y Miembros del Directorio

Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen especial al “Procedimiento de recaudación de ingresos por telefonía pública”, por el período comprendido entre el 01 de julio de 2008 y el 31 de diciembre de 2009.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

Dios, Patria y Libertad,

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés Mgs.
AUDITORA INTERNA DE ETAPA EP

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial practicado a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP, se efectuó de conformidad con la Orden de Trabajo 07-2010-UAIE de 2010-04-20 con cargo al plan operativo de control de 2010 de la Unidad de Auditoría Interna de ETAPA EP.

Con oficio 2010-0785-UAIE de 2010-12-22 se reasignó al Jefe de Equipo con la finalidad de completar los procedimientos de auditoría constantes en la Hoja de Supervisión emitida el 2010-10-08.

Objetivo del examen

Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y demás normas aplicables a la recaudación de ingresos por telefonía pública.

Alcance del examen

El examen especial comprendió la verificación de los procedimientos establecidos para la recaudación de ingresos por telefonía pública, por el período comprendido entre el 01 de julio de 2008 y el 31 de diciembre de 2009.

Base legal

ETAPA EP se rige por la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado de Cuenca de 1968-01-02, la Ordenanza que Regula la Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca "ETAPA" de 2002-02-20, y sus reformas de 2006-11-22 y 2010-01-14.

Estructura orgánica

La estructura orgánica y funcional de ETAPA EP contempla los siguientes niveles de actividad:

NIVEL DIRECTIVO:	Directorio
NIVEL EJECUTIVO:	Gerencia General Gerencia de Agua Potable, Saneamiento y Gestión Ambiental Gerencia de Telecomunicaciones Gerencia Comercial Subgerencia de la Corporación Municipal Parque Nacional Cajas
NIVEL ASESOR:	Subgerencia de Planificación Subgerencia Jurídica Auditoría Interna
NIVEL DE APOYO:	Secretaría General Subgerencia Financiera Subgerencia Administrativa Subgerencia de Gestión del Talento Humano
NIVEL OPERATIVO:	Subgerencia de Agua Potable y Saneamiento Subgerencia de Gestión Ambiental Subgerencia de Planes Maestros Subgerencia de Telecomunicaciones Subgerencia de Informática Subgerencia de Marketing y Ventas Unidad de Control de Agua No Contabilizada Unidad Ejecutora de Proyectos Informáticos Unidad de Aseguramiento de Ingresos

Objetivos de la empresa

- Prestar servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, sus servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, otros servicios que resuelva el Directorio, así como la gestión de sectores estratégicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general el desarrollo de actividades económicas conexas a su actividad que correspondan al Estado, los mismos que se prestarán en base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos.
- Ejercer sus funciones primordiales en materia de prestación de los servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento y más servicios complementarios, conexos y afines.
- Le corresponde también la gestión ambiental relacionada con los servicios que presta la empresa en el marco de las políticas y estrategias dictadas por la Municipalidad de Cuenca.

Monto de recursos examinados

Los ingresos programados provienen principalmente de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y telefonía; a los que se suman los ingresos de financiamiento del Sector Público (Banco del Estado), de los organismos multilaterales (Banco Interamericano de Desarrollo) y los aportes de la comunidad.

Las recaudaciones por telefonía pública registradas en el Sistema de Contabilidad Gerencial (CG/IFS), están enfocadas a incrementar los ingresos para el 2008 y 2009 (en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica):

RECAUDACIÓN	Del 2008-07-01 al 2008-12-31 USD	2009 USD
Telefonía Pública	362 442,75	536 856,30

Fuente: Contabilidad General, Subgerencia de Informática, Tesorería
Elaborado: Auditoría Interna

Servidores relacionados

Los principales servidores relacionados se detallan en el Anexo 1.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Incumplimiento de recomendaciones formuladas en el informe de auditoría de la Contraloría General del Estado

La Contraloría General del Estado remitió con Oficio 02660-DR2UA de 2009-11-20 a la Gerencia General de ETAPA EP el informe del examen especial a las cuentas anticipos a contratistas, cuentas por cobrar, inversiones temporales, inversiones permanentes, existencias para consumo interno e inversión, terrenos, ingresos por servicio telefónico público y gasto remuneraciones, aprobado el 2009-10-30; con cincuenta y siete recomendaciones, en el cual constan siete recomendaciones relacionadas con el Examen Especial al “Procedimiento de recaudación de ingresos por telefonía pública”; de éstas dos no se han cumplido, y cinco están en proceso de cumplimiento:

NO CUMPLIDAS

“...Información de la Base de Datos del Sistema Milenium, no fue aprovechada por la generación de reportes de recaudación.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 04.- Conjuntamente con el Tesorero y el Director de Informática, definirán el procedimiento de control de las recaudaciones de los monederos, así como los reportes que deberá proporcionar el Sistema Milenium...”.

Situación actual:

- No existe evidencia de reportes de la recaudación de monederos.

- La emisión de la factura por la recaudación de los monederos se hace manualmente procediendo a la digitación de estos valores en el sistema AS-400, debido a que este proceso no se encuentra automatizado.

“...Resultados del análisis de la base de datos reflejan inconsistencias en la información.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 08.- Establecerán el procedimiento de control a implantarse, el que una vez aprobado será entregado al responsable del proceso y demás usuarios del sistema para su aplicación...”.

Situación actual.- No existe evidencia de la elaboración de procedimientos de control a aplicarse en el momento que se encuentren inconsistencias en la información, que generan las bases de datos.

EN PROCESO DE CUMPLIMIENTO

“...Deficiencias de los controles, respecto de la recaudación por servicio de teléfonos monederos.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 02.- Conjuntamente con la Tesorera, definirá los ajustes necesarios a los procedimientos y medios de control ya establecidos, a fin de que éstos se vuelvan cada vez más efectivos; entre los que considerará:- El cierre del acceso a la oficina de atención al cliente, contigua.- Como práctica sana la rotación de todo el personal (recomendación formulada en informes de auditoría anterior).- Incluir en los contratos de adquisición de correas de seguridad para las alcancías, especificaciones sobre la identificación en cada paquete de la serie que contiene para su uso ordenado y secuencial.- El procedimiento de conciliación de saldos entre los reportes de recaudación y los proporcionados por el departamento informático de la central telefónica debe ser establecido formalmente y realizado por personal de la Dirección Financiera, pues actualmente esta responsabilidad la viene asumiendo el departamento de Informática.- Cualquier otro procedimiento que contribuya a la efectividad en el control...”.

Situación actual:

- No se realizó el cierre de la oficina contigua, en la puerta principal existe un guardia de seguridad encargado de controlar el ingreso y salida del personal de las oficinas sin pasar el control de detector de metales;
- Las correas de seguridad que son colocadas en las alcancías poseen un código de barras, sin embargo no se ha implantado el software informático que permita su lectura y control a través de este sistema;
- El proceso de entrega a Bodega General de las correas utilizadas cada tres meses, no se realiza mediante lectura del código de barras que debe efectuar el software informático antes y después de colocadas las correas de seguridad en las alcancías;
- No se han realizado adquisiciones de correas de seguridad durante el período examinado por tener en inventario, el último contrato de compra venta 62-2007 realizado el 2007-09-18 y en la Cláusula segunda establece:

“...Objeto del Contrato.- en el cuadro de cantidades y precios. En el Ítem 2 indica Sello de seguridad (Cinturones de seguridad) de polipropileno de alta densidad con código de barras. La numeración es del 60.001 al 110.000. Color blanco o amarillo...”.

- El personal responsable de la recaudación de monederos no ha rotado desde el 2006; existiendo únicamente cambio en los horarios de las rutas del personal de recaudadores de monederos;
- La Tesorera mediante formulario F1: Solicitud de Cambio, requirió modificar al Director de Informática los reportes de recaudación de los monederos en el sistema Millennium, para que no se visualice el monto de la misma;
- Se cambió los perfiles de los usuarios para que se pueda controlar el acceso a los informes que contienen información de recaudación.

“...Parcial utilización de sistema informático de Telefonía Pública.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 03.- Conjuntamente con el Tesorero y Director de Informática, designarán al responsable del proceso de control, seguimiento y monitoreo del Sistema Milenium que controla la recaudación de los servicios de telefonía pública a través de los monederos, quien tendrá a su cargo evaluar su funcionamiento adecuado, validar la información que genera y asegurarse que todas las opciones y reportes que provee sean utilizados...”.

Situación actual:

- El Director Financiero (E) con oficio 2009-401-DF de 2009-03-31 designó al responsable del proceso de control, seguimiento y monitoreo del sistema de recaudación de los servicios de telefonía pública a través de los monederos, cuyas tareas a cumplir son:

“...- Evaluar el funcionamiento del sistema de recaudación, validar la información y verificar la misma.- Definir los procedimientos para el control de las recaudaciones de los monederos.- Definir los reportes que el Sistema Milenium y la recaudación registrada en el sistema AS400; así como documentar cualquier inconsistencia y novedad detectada para su inmediata solución.- Elaborar un informe mensual para entregarlo a la Gerencia General, con los resultados de la recaudación mensual y las novedades presentadas en el proceso...”.

- Para el control y monitoreo de teléfonos públicos se implementó el sistema denominado Millennium sin utilizar todas las opciones de reportes del programa, realizando el control en hoja de Excel en la cual consta el número de monedero, valor recaudado del Sistema Millenium, variación en porcentaje, sumas de las columnas, valor de depósito y observaciones.

“...-Información de la Base de Datos del Sistema Milenium, no fue aprovechada por la generación de reportes de recaudación.- Recomendación.- Al Director de Informática:- 05.- Evaluará permanentemente el funcionamiento del sistema Milenium...”

Situación actual.- Dentro del procedimiento de recaudación la Dirección de Informática ha realizado una aplicación dentro del Sistema Integrado de Aplicaciones, el cual permite la administración de las alcancías y el registro de los datos de cada terminal, sin embargo no se evidencia informes de evaluación permanente del funcionamiento del sistema Millennium.

“...No se han establecido políticas en el proceso de recaudación de los teléfonos monederos...”.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 06.- Conjuntamente con la Tesorera, redistribuirá las funciones del personal de recaudadores y choferes actualmente al servicio de la administración de monederos...”

Situación actual:

- Se ha elaborado un flujograma de actividades y tiempos para la recaudación diaria de monederos, procedimientos que no fueron legalizados por la Dirección General de Planificación;
- Se encuentran dos vehículos destinados para el recorrido de monederos, contratados mediante prestación de servicios, que en la cláusula tercera, objeto del contrato indica lo siguiente:

“...prestar los servicios de transporte, debiendo realizar todos los recorridos y traslados de personal y materiales a los diferentes lugares de trabajo dentro del cantón Cuenca, de lunes a viernes, durante nueve horas, en el horario que fije la Empresa...”

“... Resultados del análisis de la base de datos reflejan inconsistencias en la información.- Recomendación.- Al Director Financiero:- 07.- Conjuntamente con el Tesorero, designará el responsable

del control, seguimiento y monitoreo de la información y reportes del sistema Milenium y su confrontación con los valores recaudados y registrados en la AS-400, las inconsistencias presentadas deberán ser documentadas y solucionadas...”

Situación actual:

- El Director Financiero (E) con oficio 2009-401-DF de 2009-03-31, designó al Asistente Administrativo 2 como responsable del proceso y sistema de recaudación de monederos;
- La Tesorera mediante oficio 2010-0445-TE de 2010-05-12 informó al Subgerente Financiero y Subgerente Técnico de Telecomunicaciones sobre las novedades en la recaudación de monederos;
- Los responsables de Gestión de Telefonía Pública y Conmutación con oficio 2010-020-DTP de 2010-05-25 en contestación al oficio del Departamento de Tesorería en el párrafo 9 indica:

“...creemos que el problema central es por la falta de comunicación de los terminales a la plataforma Millennium a través de los módems dado desde el mes de abril del año en curso, situación que no ha sido solucionado totalmente aún, el centro de Gestión no ha remitido el informe correspondiente...”

De lo expresado anteriormente el Subgerente Financiero, Subgerente de Informática y la Tesorera inobservaron el literal a) de los numerales 1 y 3 del Art. 77 Máximas autoridades, titulares y responsables; y el Art. 92 Recomendaciones de auditoría de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE).

El incumplimiento de las recomendaciones anotadas ocasionó que las deficiencias administrativas descritas en el informe en referencia se mantengan, lo que no ha permitido a la Administración mejorar lo observado.

Conclusión

No todas las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría externa fueron cumplidas por parte del Subgerente Financiero, Subgerente de Informática y la Tesorera de ETAPA EP.

Recomendación

Al Subgerente Financiero, Subgerente de Informática y Tesorera:

1.- Darán cumplimiento a las recomendaciones que constan en el informe del examen especial emitidas por la Contraloría General del Estado y presentado a la Gerencia General de ETAPA EP con oficio 02660-DR2UA de 2009-11-20.

Las oficinas de Recaudación de Monederos y Locutorios no cuentan con todas las seguridades para la recaudación de ingresos por telefonía pública

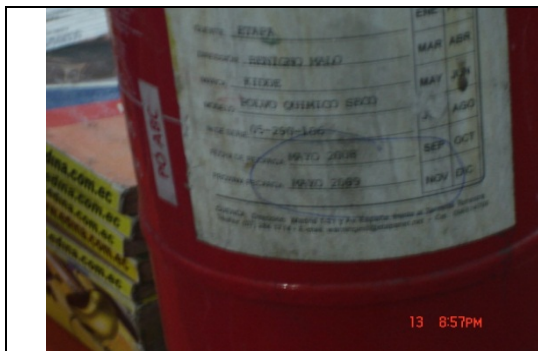
De la observación realizada a la Oficina de Recaudación de Monederos, Locutorios del Arenal, Terminal Terrestre y Centro los días 2011-01-12 y 2011-01-13 con la finalidad de determinar la veracidad de las operaciones de los servicios de seguridad y vigilancia por el período analizado, se determinó lo siguiente:

- **Sistemas de detección y extinción de incendios:**

- La Oficina de Recaudación de Monederos y los Locutorios no cuentan con sistemas de detección y extinción de incendios;

- Tres de las cinco instalaciones visitadas disponen de extintores con fechas de caducidad en mayo de 2009;

- El extintor del Locutorio del Terminal Terrestre se encuentra vacío, y está ubicado debajo del lavamanos del baño.



Extintores con fechas caducadas de mayo de 2009, Locutorio del Arenal, Terminal Terrestre y Centro



Fuente: Observación física de la Oficina de Recaudación de Monederos, Locutorios del Arenal, Terminal Terrestre y Centro
 Elaborado por: Auditoría Interna

Lo descrito no está de acuerdo con los artículos 154 y 155 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo que indican sobre la detección y extinción de incendios:

“...En los locales de alta concurrencia o peligrosidad se instalarán sistemas de detección de incendios, cuya instalación mínima estará compuesta por los siguientes elementos: equipo de control y señalización, detectores y fuente de suministro...”

“...Se consideran instalaciones de extinción las siguientes: bocas de incendio, hidrantes de incendios, columna seca, extintores y sistemas fijos de extinción...”

- **Sistemas de seguridad física de los servidores, trabajadores e instalaciones:**

-La Oficina de Recaudación de Monederos cuenta con un guardia de seguridad desde las 08h00 hasta las 12h30 y de 14h30 a las 18h00, quién registra el nombre del servidor, la entrada y salida del personal interno y externo de la empresa, sin embargo no cuenta con un detector de metales ni tampoco se encuentra físicamente en el momento de que los vehículos de recaudación entregan las alcancías y se procede al conteo de las monedas.

-Se ha instalado un sistema de circuito cerrado de televisión.

-La bóveda de seguridad que se encuentra instalada en las ventanillas de recaudación es utilizada para almacenar documentación de la Supervisora de Cajas, debido a que no se dispone de los códigos de seguridad para el cerrado y apertura de la misma.

-El personal que realiza las actividades de recaudación, conteo, clasificación, bodegaje, registro, archivo y depósito de monedas, no cuentan con equipos de

seguridad industrial para el cumplimiento de sus actividades, como son orejeras, mascarillas, etc.

	<p>Guardias de seguridad no se encuentran en su puesto de trabajo</p>
	<p>Bóveda de seguridad no se utiliza para guardar las monedas del recorrido</p>

Fuente: Inspección física de la Oficina de Recaudación de Monederos
Elaborado por: Auditoría Interna

Al respecto el literal g. de la descripción de competencias del Departamento de Recursos Materiales, Seguridad y Vigilancia constantes en el Manual Orgánico Funcional indica:

“...Administrar los servicios de seguridad y vigilancia de la Empresa y garantizar la seguridad en las diferentes dependencias de la Empresa...”.

Como consecuencia la oficina de Recaudación de Monederos y locutorios no cuentan con sistemas de detección y extinción de incendios que permitan a los servidores y trabajadores controlar un flagelo, no se cuenta con las herramientas necesarias para brindar las protecciones al momento de recaudar los valores de los teléfonos monederos; por falta de un análisis de riesgos de las instalaciones para la implementación de los diferentes sistemas en función de las necesidades de la empresa.

Conclusión

No se cuenta con adecuados sistemas de detección y extinción de incendios, seguridad física de las instalaciones y señalización, carencia de un análisis de riesgos en las instalaciones para la implementación de los diferentes sistemas de seguridad y vigilancia en función de las necesidades de ETAPA EP.

Recomendación

Al Gerente General:

2.- Dispondrá al Subgerente Administrativo realice un diagnóstico sobre las necesidades de sistemas de detección y extinción de incendios de la Oficina de Recaudación de Monederos y Locutorios, así como de seguridades físicas para las instalaciones de la empresa, con la finalidad de disminuir los riesgos de accidentes de trabajo, manipulación de equipos, uso de materiales y pérdida de recursos.

Al Subgerente Administrativo:

3.- Dispondrá a las compañías de Seguridad la dotación de las herramientas necesarias a sus guardias de seguridad como los detectores de metales, así como la permanente presencia de los guardias de turno en los lugares donde se manejen dineros, especies valoradas, etc., con la finalidad de minimizar al máximo el riesgo de pérdidas de recursos.

4.- Dotará al personal que labora en la Oficina de Recaudación de Monederos y Locutorios de los accesorios de seguridad industrial requeridos para el cumplimiento de sus actividades diarias como son orejeras, mascarillas, entre otros; con la finalidad de precautelar las condiciones físicas de los servidores y trabajadores de la Oficina de Recaudación de Monederos y Locutorios directamente involucrados en el proceso de recaudación, conteo y depósito.

Falta de conciliación permanente de la recaudación de ingresos por teléfonos monederos en relación con los CDRs

La línea de negocios de telefonía pública en ETAPA EP se encuentra definida por tres productos: teléfonos públicos inteligentes, locutorios y tarjetas prepago. Los teléfonos

públicos inteligentes brindan el servicio de telefonía principalmente a través de monedas y se encuentran distribuidos por todo el cantón en un número aproximado de 520. Los locutorios se subdividen a su vez en locutorios propios y tercerizados, éstos últimos bajo la figura del contrato de reventa de telefonía pública. Los locutorios propios, conocidos como @Ió ETAPA, son tres y se encuentran ubicados en el Centro (oficinas centrales de ETAPA EP) donde también se brinda el servicio de Internet e impresión de hojas, el Terminal Terrestre y el Arenal (sector Feria Libre). En estos locutorios, a más de otros puntos predefinidos, se realiza también la venta de las tarjetas telefónicas prepago.

Todos estos servicios utilizan líneas telefónicas que ETAPA EP ha dispuesto para el efecto, y por tanto generan tráfico telefónico que es registrado en las respectivas centrales e ingresado al AS400 luego de un proceso de validación por parte de las áreas de Conmutación y Aseguramiento de Ingresos (conjuntamente con el resto de líneas telefónicas de la empresa). Este tráfico posteriormente es valorado por el área de Informática y finalmente, facturado para proceder con los cobros de consumo correspondientes.

Los detalles de consumo (o tráfico) que se registran en el AS400 son dados por los Registros de Detalle de Llamadas o Call Detail Records (CDRs) desde las centrales telefónicas donde las líneas se encuentran conectadas. Estos reportes pueden indicar la duración de las llamadas y, luego del proceso de valoración, el costo que éstas representan. Para comprobar si los rubros que ETAPA EP percibe por concepto de telefonía pública son correctos, se ha realizado un cruce de la información de recaudación con la valoración del tráfico cursado por las líneas telefónicas que son utilizadas en cada uno de los servicios de telefonía pública. El área de Producción de la Subgerencia de Informática fue quien facilitó los datos para realizar estos cálculos, sin embargo, no existe información de valoración antes de octubre de 2008, por lo que los datos anteriores a esta fecha se han aproximado en base a un promedio del costo de las llamadas en los tres meses subsiguientes para cada tipo de llamada.

- **Teléfonos monederos:**

Los teléfonos monederos de ETAPA EP cuentan con una alcancía que almacena las monedas hasta que el responsable de la recolección las retira y las lleva al centro de recaudación donde se procede a contar su contenido. Este dato se almacena en el

Sistema y es el que se encuentra en la columna “Recaudado” del Cuadro 1 que se encuentra a continuación. Para verificar que efectivamente este valor es el que debía encontrarse, se ha realizado el cruce de información con los CDRs de las líneas telefónicas asignadas a los monederos en cada mes. Aunque los datos pueden no ser exactos debido a que el proceso de recolección rara vez se realiza en el mismo mes en que todas las llamadas fueron efectuadas (y generaron los CDRs respectivos), se tiene un referente aproximado del comportamiento, especialmente en valores acumulados.

La comparación se realiza con el dato valorado de los CDRs más el IVA, debido a que las tablas de valoración de CDRs no incluyen impuestos y en el rubro de recaudación sí se muestra la cantidad correspondiente al costo de la llamada más los impuestos respectivos.

Cuadro 1

Total Recaudado en Monederos vs CDRs *

Mes	CDRs del Sistema AS400		Millennium	Diferencias		
	Total USD	Total +IVA USD	Recaudado USD	Cantidad USD	Por Teléfono USD	Diaria USD
julio	48 787,25	54.641,72	62 279,45	7 637,73	14,69	0,49
agosto	44 830,52	50 210,18	42 105,45	- 8 104,73	- 15,59	- 0,52
septiembre	46 722,67	52 329,39	62 146,00	9 816,61	18,88	0,63
octubre	49 981,65	55 979,45	71 997,95	16 018,50	30,80	1,03
noviembre	47 745,92	53 475,43	56 118,60	2 643,17	5,08	0,17
diciembre	48 380,73	54 186,42	67 795,30	13 608,88	26,17	0,87
Total 2008	286 448,74	320 822,59	362 442,75	41 620,16	80,04	0,44
enero	37 547,99	42 053,75	51 275,80	9 222,05	17,73	0,59
febrero	34 271,34	38 383,90	44 347,75	5 963,85	11,47	0,38
marzo	37 821,04	42 359,56	49 119,25	6 759,69	13,00	0,43
abril	35 657,42	39 936,31	45 389,45	5 453,14	10,49	0,35
mayo	37 196,65	41 660,25	45 863,50	4 203,25	8,08	0,27
junio	35 852,05	40 154,30	49 235,45	9 081,15	17,46	0,58
julio	34 359,98	38 483,18	43 468,60	4 985,42	9,59	0,32
agosto	31 695,14	35 498,56	39 367,00	3 868,44	7,44	0,25
septiembre	34 415,72	38 545,61	42 425,25	3 879,64	7,46	0,25
octubre	35 770,67	40 063,15	44 449,10	4 385,95	8,43	0,28
noviembre	31 563,94	35 351,61	41 511,30	6 159,69	11,85	0,39
diciembre	32 329,78	36 209,35	40 403,85	4 194,50	8,07	0,27
Total 2009	418 481,72	468 699,53	536 856,30	68 156,77	131,07	0,36
			TOTAL DIFERENCIA	109 776,93		

Fuente: Subgerencia de Informática

Elaborado por: Auditoría Interna

En el Cuadro 1 se puede observar que se tiene un valor promedio en exceso en el monto recaudado de 6 098,72 USD mensuales, lo que significa un valor en más de 109 776,93 USD desde julio de 2008 a diciembre de 2009. Según el análisis realizado con el apoyo del Departamento de Aseguramiento de Ingresos, este sobrante se refiere a los vueltos que los teléfonos inteligentes no entregan, por lo que se ha realizado un cálculo en la misma tabla donde se establece el promedio del sobrante mensual por cada uno de los 520 teléfonos y un promedio del sobrante diario en cada teléfono (alrededor de 0,40 USD).

En el caso de la diferencia en menos encontrada en agosto de 2008 por 8 104,73 USD se puede considerar un caso excepcional atribuido a la falta de coincidencia entre la generación de las llamadas (CDRs) y la recolección del efectivo (recaudación) ya que en los meses inmediatamente posteriores, se cuenta con una recaudación muy superior al tráfico generado, con un sobrante mayor al promedio, que corresponde a las monedas depositadas en los teléfonos en meses anteriores y que no fueron recolectadas anteriormente.

- **Locutorios propios:**

Para determinar las diferencias en recaudación versus el tráfico generado en los locutorios @Ió ETAPA, se ha realizado el análisis por cada locutorio, considerando solamente la recaudación por telefonía, es decir, sin contar los ingresos por servicio de internet, impresión de hojas y venta de tarjetas telefónicas y, adicionalmente, sin incluir el valor del IVA ya que, como se mencionó anteriormente, las tablas de valoración de CDRs no incluyen impuestos.

Este valor es calculado en los locutorios llamada por llamada a través del Sistema de Tarifación de la empresa DISCAR S.A., que es ingresado al AS400 a través de un procedimiento manual que realizan las recaudadoras de cada uno de los locutorios luego de verificar que el dinero ingresado coincide con este valor. En ningún momento se realiza una comprobación de que los datos que registra el Sistema DISCAR corresponden al consumo real realizado en las líneas telefónicas de los locutorios. Los totales de este análisis se reflejan en la Cuadro 2.

Cuadro 2

Total Recaudado en Locutorios @Ió ETAPA vs CDRs (*)

Mes	Total			
	AS400 USD	Recaudado USD	Diferencia USD	Margen de error
Julio	26 254,85	25 799,92	- 454,93	-1,73%
Agosto	26 513,20	26 011,47	- 501,73	-1,89%
Septiembre	24 180,57	23 708,92	- 471,65	-1,95%
Octubre	23 104,62	22 728,09	- 376,53	-1,63%
Noviembre	21 961,61	21 660,53	- 301,08	-1,37%
Diciembre	21 819,71	21 489,86	- 329,85	-1,51%
Total 2008	143 834,56	141 398,79	- 2 435,77	-1,69%
Enero	21 662,53	21 429,11	- 233,42	-1,08%
Febrero	20 355,78	20 097,06	- 258,72	-1,27%
Marzo	22 650,39	22 328,73	- 321,66	-1,42%
Abril	21 163,69	20 872,30	- 291,39	-1,38%
Mayo	21 809,87	21 501,40	- 308,47	-1,41%
Junio	20 950,70	20 632,18	- 318,52	-1,52%
Julio	21 520,24	21 277,00	- 243,24	-1,13%
Agosto	21 339,58	21 074,77	- 264,81	-1,24%
Septiembre	20 142,53	19 905,58	- 236,95	-1,18%
Octubre	20 034,75	19 801,58	- 233,17	-1,16%
Noviembre	18 645,19	18 479,01	- 166,18	-0,89%
Diciembre	18 401,37	18 170,26	- 231,11	-1,26%
Total 2009	248 676,62	245 568,98	- 3 107,64	-1,25%
		Total período	-5 543,41	

Fuente: Subgerencia de Informática y Locutorios

Elaborado por: Auditoría Interna

(*) **Nota.-** En el Cuadro 2 no se ha considerado los datos de llamadas locales del locutorio Terminal Terrestre debido a que los CDRs correspondientes se encontraban incompletos.

Como se puede observar, existe en todos los meses una diferencia que es menor al 2% del tráfico cursado, desde julio de 2008 hasta diciembre de 2009, por lo que se considera un valor aceptable.

- **Locutorios tercerizados:**

El contrato de reventa de telefonía pública se instauró en el 2004 con la firma de 18 contratos a un plazo de tres años. Para julio de 2008, fecha de inicio del examen, luego de la firma de otros nuevos contratos y la finalización de la mayoría de ellos,

existían únicamente 3 locutorios tercerizados que hacían uso de 24 líneas telefónicas y, desde febrero de 2009 hasta junio de ese mismo año (fecha en la que dejaron de existir), solamente operaban 2 mediante 14 líneas telefónicas. Para realizar los cobros, ETAPA EP se valía de los datos de los CDRs generados por las centrales telefónicas, por lo que no se encuentra diferencia ya que los montos a facturar se calcularon con los registrados en los CDRs; como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 3
Total Recaudado en Locutorios Tercerizados vs CDRs

Mes	AS400 Total		Facturación		Error	
	Segundos	Dinero USD	Segundos	Dinero USD	Segundos	Dinero USD
julio	2.528.788	8 586,26	2.528.788	8 596,81	-	10,55
agosto	2.411.607	8 375,01	2.411.607	8 341,13	-	33,88
septiembre	2.272.148	7 561,90	2.272.148	7 608,99	-	47,09
octubre	1.973.439	6 784,17	1.973.439	6 779,72	-	4,45
noviembre	1.814.101	6 158,99	1.814.094	6 183,83	- 7	24,84
diciembre	1.182.103	3 994,10	1.182.103	3 994,10	-	-
Total 2008	12.182.186	41 460,00	12.182.179	41.505	- 7	44,15
enero	1.000.764	3 394,91	1.000.764	3 423,91	-	29,00
febrero	951.337	3 289,18	951.337	3 289,18	-	-
marzo	1.212.000	4 155,40	1.212.000	4 155,40	-	-
abril	985.512	3 327,45	985.512	3 327,45	-	-
mayo	919.334	3 115,46	919.334	3 115,46	-	-
junio	60	0,09	60	0,09	-	-
Total 2009	5.069.007	17 282,49	5.069.007	17 311,49	-	29,00

Fuente: Subgerencia de Informática y Gerencia Comercial

Elaborado por: Auditoría Interna

Las diferencias monetarias expresadas en el Cuadro 3 se deben a devoluciones o cobros adicionales sobre las líneas telefónicas -como facturación detallada o tarifa básica- que no son tráfico telefónico y por tanto no se reflejan en los CDRs. La diferencia en segundos puede haberse producido por una llamada de prueba o con tarifa cero que no se descartó.

Lo expuesto no está de acuerdo con la Norma de Control Interno 403-04 –Verificación de los ingresos- que indica:

“...El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan...”.

Los valores recaudados por concepto de telefonía pública guardan concordancia con los consumos registrados por las centrales telefónicas mediante los CDRs, excepto en el caso de los locutorios @ló ETAPA, donde se registra un valor en menos de 5 543,41 USD, debido a la falta de conciliación periódica del tráfico cursado por las líneas telefónicas utilizadas para este fin.

Conclusión

No se realiza una conciliación periódica del tráfico telefónico de los consumos registrados en las centrales telefónicas en los CDRs, lo que ha ocasionado una diferencia menor al 2% del tráfico cursado.

Recomendación:

Al Subgerente Financiero:

5.- En coordinación con el Subgerente de Informática, Subgerente de Planificación, Tesorera y Responsable del Departamento de Aseguramiento de Ingresos, establecerán un procedimiento que permita realizar la conciliación periódica del tráfico cursado por las líneas telefónicas utilizadas para el servicio de telefonía pública y su costo, mediante el análisis de los CDRs correspondientes, de tal forma que se pueda establecer diferencias entre los montos recaudados y el tráfico telefónico valorizado, a fin de tomar acciones correctivas inmediatas en caso de encontrarse inconsistencias.

El sistema DISCAR utilizado para la recaudación de ingresos en los locutorios carece de administración y mantenimiento

En los locutorios de ETAPA EP se cuenta con un software de manejo y tarifación conocido como DISCAR que fue adquirido a una empresa extranjera del mismo nombre. Dicho software se encuentra instalado en una computadora en cada locutorio y maneja su propia base de datos localmente donde se almacena la información de las llamadas realizadas y los valores correspondientes. Cada una de los servidores que

operan el programa tiene su clave de acceso individual y puede realizar tareas como activación y desactivación de las cabinas, visualización de tiempo y tipo de llamada en cada cabina, cálculo del costo de las llamadas para el cobro al cliente, reportes de recaudación por turno y por día, entre otras. Se realiza un corte diario de la recaudación que se ingresa al AS400 y se coteja con las tirillas de reporte que entrega el sistema DISCAR.

Al ser éste un software independiente, su administración no está a cargo de la Subgerencia de Informática, así que no cuenta con un proceso de validación o mantenimiento por parte del área especializada. Por el contrario, la Gerencia Comercial solicitó al Asistente Técnico 1 de la Gerencia Comercial que colabore con el mantenimiento y configuración del software, debido a su conocimiento del programa, ya que cuenta con cierta capacitación y experiencia en su manejo por haber sido la contraparte de la empresa cuando se instaló y configuró dicho Sistema.

Cuando la base de datos del Sistema se llena, puede producirse un funcionamiento erróneo, por lo que es necesario descargar regularmente esta información. La Profesional 1 de la Gerencia Comercial que tiene a su cargo el manejo de los Locutorios es la responsable de almacenar los respaldos de esta base de datos cada vez que se descarga del Sistema, sin embargo, no existe un procedimiento regulado que establezca el método y el período de tiempo que se deba considerar para ello, impidiendo que los respaldos tengan la consistencia necesaria para analizarse apropiadamente. Estos respaldos consisten actualmente en archivos accesibles únicamente con software especializado y se encuentran guardados en el mismo equipo existente en cada Locutorio y en la computadora del responsable de los Locutorios sin guardar una organización ni un orden cronológico adecuado.

Anteriormente, estos respaldos se grababan en discos compactos y se entregaban al Departamento de Aseguramiento de Ingresos para su verificación, sin embargo, esta práctica se ha perdido por falta de establecimiento de una norma o procedimiento de control, por lo que los respaldos no tienen al momento ninguna función o utilidad. Al solicitar al Profesional 2 de la mencionada área su ayuda para la revisión de estos respaldos, facilitados por la Profesional 1 de la Gerencia Comercial, responsable del manejo de los Locutorios, indicó que no fue posible acceder a ellos y que, además, se encontraban incompletos y mal definidos.

Como único medio de verificación de datos, existe un reporte diario que la Profesional 1 de la Gerencia Comercial, responsable de Locutorios, envía al Departamento de Contabilidad donde se compara la recaudación señalada por el Sistema DISCAR con la ingresada al AS400. Este reporte, más que un control de veracidad de los datos, consiste en un control de la digitación o ingreso de información al AS400 por parte de las recaudadoras de cada Locutorio.

Lo expuesto anteriormente no está de acuerdo a la Norma de Control Interno 410-07 – Desarrollo y adquisición de software aplicativo- que indica:

“...5. En los procesos de desarrollo, mantenimiento o adquisición de software aplicativo se considerarán: estándares de desarrollo, de documentación y de calidad, el diseño lógico y físico de las aplicaciones, la inclusión apropiada de controles de aplicación diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades de procesamiento, de modo que éste, sea exacto, completo, oportuno aprobado y auditable. Se considerarán mecanismos de autorización, integridad de la información, control de acceso, respaldos, diseño e implementación de pistas de auditoría y requerimientos de seguridad. La especificación del diseño considerará las arquitecturas tecnológicas y de información definidas dentro de la organización...”.

El programa DISCAR no cuenta con una administración ni mantenimiento especializado, debido a la falta de un responsable del manejo del software que prevenga, detecte y corrija errores e irregularidades del sistema.

Conclusión

El programa DISCAR, es una herramienta adecuada para el manejo y recaudación de Locutorios, sin embargo no cuenta con una administración ni mantenimiento especializados por parte de la Subgerencia de Informática. De la misma manera, no existe un procedimiento para constatar que la base de datos de este Sistema y sus respaldos contengan efectivamente el tráfico cursado por las líneas telefónicas de los Locutorios.

Recomendación:

Al Subgerente de Informática:

6.- Nombrará un responsable de la administración del software DISCAR y coordinará con la Gerencia Comercial la capacitación necesaria para su configuración y manejo.

7.- Definirá formalmente un procedimiento de control de la información obtenida del sistema DISCAR y sus respaldos conjuntamente con el responsable del manejo de los Locutorios y el Responsable a cargo del Departamento de Aseguramiento de Ingresos.

El uso y funcionamiento del Sistema Millennium para la recaudación de ingresos a través de los teléfonos monederos es para mantenimiento y administración

Para la gestión de los teléfonos públicos inteligentes existe el sistema llamado Millennium que fue desarrollado hace alrededor de diez años como un proyecto de tesis de grado. El objetivo inicial del Sistema era recopilar la información enviada por los teléfonos inteligentes y almacenarlos en una base de datos para su posterior visualización e interpretación. Debido a las características de los datos que envían los teléfonos, este Sistema podría tener varios usos y aplicaciones, así por ejemplo las alarmas de funcionamiento y estado, se consideró que serviría para programar adecuadamente el mantenimiento y revisión de los teléfonos, por lo que se enfocó el uso del software con este fin, mientras el resto de datos fueron tomados únicamente como referenciales.

Luego de dos reprogramaciones al Sistema realizados por el fabricante, una en el 2003 y otra en el 2007, se agregaron funciones extras y definieron perfiles de usuario para los diferentes usos y tipos de acceso que se pueden realizar. Dentro de estas funciones se encuentra, por ejemplo, los datos del conteo de monedas que cada aparato ha recibido, por lo que se considera una fuente referencial para constatar la recaudación por el uso de los teléfonos públicos. Sin embargo existen varios factores que impiden que este conteo se pueda considerar preciso, así por ejemplo:

- El validador (sensor de monedas) tiene un rango muy amplio para detectar las diferentes emisiones de fracciones de dólar (norteamericanas, mexicanas, ecuatorianas) por lo que suele aceptar monedas extranjeras y hasta objetos con formas y pesos semejantes;
- El aparato utiliza la misma línea telefónica por la que se cursan las llamadas de los usuarios para enviar la información al Centro de Gestión donde se la recibe con la ayuda de un módem. Estas condiciones no son óptimas para la transmisión de datos, por lo que muchas veces la información llega incompleta o con errores;

- El teléfono almacena la información en una memoria interna que se llena antes de enviar los datos al Centro de Gestión a través de una llamada telefónica. En este Centro existen dos líneas telefónicas habilitadas para este fin con un módem cada una. La mitad de los teléfonos están programados para llamar a uno de estos números y la otra mitad, al otro. Si luego de tres intentos no se puede establecer la comunicación, la memoria se borra automáticamente para evitar que el aparato deje de brindar el servicio, por lo que dicha información se pierde;
- Los teléfonos tienen alrededor de 12 años de antigüedad y, eventualmente, sufren fallos que deben ser reparados por técnicos de ETAPA EP no especializados en estos dispositivos y sin la ayuda de un manual. En estos casos se suele resetear el teléfono para que vuelva a funcionar, lo que ocasiona que los datos almacenados se eliminen de la memoria;
- El fabricante ha establecido mediante pruebas que la precisión de los datos que entrega el Sistema es de $\pm 3\%$, rango que será considerado en la información obtenida del Millennium.

Lo expuesto anteriormente no está de acuerdo a la Norma de Control Interno 410-07 – Desarrollo y adquisición de software aplicativo-.

Existen operadores del Sistema tanto en el Centro de Gestión como en Telefonía Pública y en Recaudación, sin embargo no existe un Administrador del Sistema en ETAPA EP, por lo que no se cuenta con un mantenimiento adecuado del software ni de la información que maneja.

Conclusión

El Sistema de Gestión de los Teléfonos Públicos de ETAPA EP (Millennium) es un Sistema de mantenimiento y administración que maneja información recopilada de los teléfonos públicos inteligentes con una precisión de $\pm 3\%$ y que no cuenta con un Administrador formalmente establecido en la empresa.

Recomendación

Al Subgerente de Informática:

8.- Definirá las funcionalidades y alcances del sistema Millennium para proyectar futuras versiones enfocadas a las necesidades de ETAPA EP y designará formalmente un administrador para este Sistema, quien elaborará un manual de uso.

Los teléfonos monederos utilizados en la recaudación de ingresos se encuentran deteriorados

Los teléfonos públicos inteligentes de ETAPA EP son dispositivos que permiten la realización de llamadas telefónicas mediante el uso de monedas y tarjetas de telefonía pública. Estos aparatos fueron comprados por la empresa hace alrededor de 12 años y actualmente no se cuenta con el soporte técnico de la compañía NORTEL, fabricante de los teléfonos. Adicionalmente, el software de administración no fue adquirido por ETAPA EP debido a su alto costo y se prefirió desarrollar un Sistema propio (Millennium), que cuenta con varias limitaciones, para que realice su función.

A lo largo de los años, los teléfonos han sufrido diversos tipos de daños, debido a vandalismo, robos, intentos de fraude, factores climáticos, reubicaciones, etc., lo que ha provocado su deterioro. Por otro lado, la falta de repuestos y especialistas en estos dispositivos, ha producido que se realicen reajustes manuales y poco técnicos, tanto en el validador (sensor de monedas) como en las alcancías, que refleja una desmejora de las capacidades del aparato, así como en su rendimiento. En el plano operacional, la falta de un manual de uso y del software adecuado, así como de un tendido telefónico que permita la comunicación adecuada con los dispositivos, impide que se pueda cambiar la configuración de muchas de las características y se aprovechen todas las funciones del teléfono, por lo que ha sido necesario adaptarlas a las necesidades de la empresa; a su vez los ingresos de la recaudación de telefonía pública con la utilización de monederos, ha decrecido, esto debido a diferentes opciones de comunicación con que cuentan los usuarios, como se puede observar en el Cuadro 4: -Recaudación de ingresos mediante teléfonos monederos-.

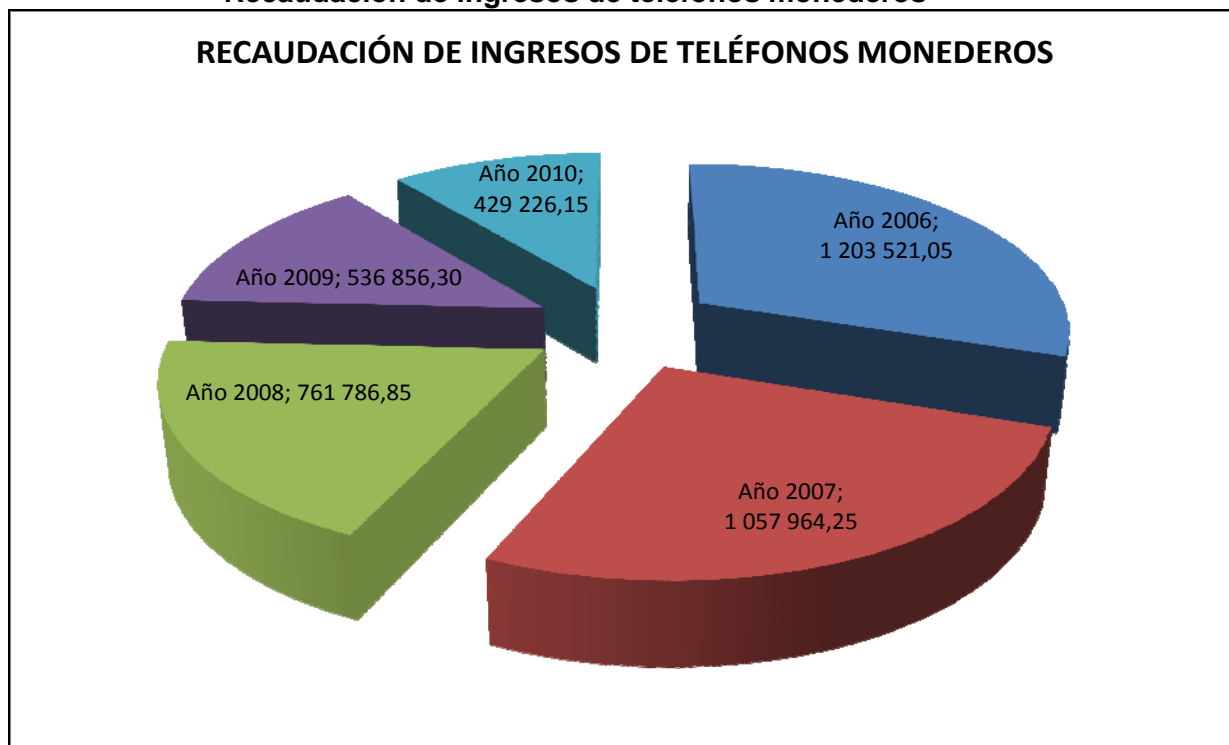
Cuadro 4

Recaudación de ingresos mediante teléfonos monederos

Mes	2006 USD	2007 USD	2008 USD	2009 USD	2010 USD
Enero	100 643,25	107 987,20	75 116,45	51 275,80	37 587,80
Febrero	91 001,70	87 012,75	59 775,75	44 347,75	34 719,95
Marzo	95 220,10	97 791,35	62 871,05	49 119,25	41 818,60
Abril	90 978,45	92 410,85	69 589,20	45 389,45	38 074,80
Mayo	110 402,35	96 401,10	64 677,55	45 863,50	34 343,75
Junio	111 989,30	90 902,00	67 314,10	49 235,45	37 462,85
Julio	98 518,85	90 456,25	62 279,45	43 468,60	32 989,65
Agosto	99 419,45	76 713,80	42 105,45	39 367,00	32 573,05
Septiembre	95 049,55	78 376,45	62 146,00	42 425,25	33 258,70
Octubre	110 271,65	89 116,65	71 997,95	44 449,10	36 204,40
Noviembre	104 255,55	78 564,90	56 118,60	41 511,30	34 969,30
Diciembre	95 770,85	72 230,95	67 795,30	40 403,85	35 223,30
TOTAL	1 203 521,05	1 057 964,25	761 786,85	536 856,30	429 226,15
Participación	100%	88%	63%	45%	36%

Fuente: Departamento de Tesorería; Oficina de recaudación de telefonía pública
Elaborado por: Auditoría Interna

Gráfica 1
Recaudación de ingresos de teléfonos monederos



Fuente: Departamento de Tesorería; Oficina de recaudación de telefonía pública
Elaborado por: Auditoría Interna

El Art. 13 del Reglamento de Telefonía Fija, así como el último párrafo del artículo 7 del Reglamento de Telefonía Pública, indican que la cantidad de líneas de telefonía pública debe ser “...no menor al 3% del total de líneas de cada central de conmutación...”, ya que el servicio de telefonía pública es considerado un servicio básico, por lo que no se puede eliminar. Adicionalmente, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, determina que este servicio, como cualquier otro, debe brindarse con criterios de eficiencia y calidad que permitan un uso apropiado y satisfactorio. El artículo 29 del Reglamento de Telefonía Pública señala a su vez que, de estas líneas, únicamente la ubicación del 5% será determinado por la SENATEL, siendo la ubicación del otro 95% potestad de la empresa que brinde los servicios.

Estos factores hacen suponer que es necesario realizar una gran inversión en la mejora del servicio o la restitución (e incremento) de cerca de 520 teléfonos que existen al momento, sin embargo, la tendencia a la baja de los ingresos por concepto de telefonía pública, impiden que se pueda considerar esta opción como una alternativa rentable, por lo que sería conveniente realizar otros enfoques.

Conclusión

Los teléfonos inteligentes adquiridos por ETAPA EP hace alrededor de 12 años para brindar el servicio de telefonía pública se encuentran deteriorados y no brindan toda la funcionalidad con la que fueron producidos. Sin embargo, por disposiciones reglamentarias, debe brindarse este servicio a la comunidad con eficiencia y calidad a pesar de la tendencia a la baja que existe en los ingresos por este concepto.

Recomendación

Al Subgerente Financiero:

9.- En coordinación con el Gerente de Telecomunicaciones, Gerente Comercial, Subgerente de Planificación, y Subgerente de Informática realizarán un análisis de costo/beneficio de la necesidad de mejorar el servicio de telefonía pública, ya sea mediante nuevos aparatos, con mantenimiento especializado y/o software del fabricante, utilización de nuevas tecnologías o líneas telefónicas, o cualquier otro medio que permita mejorar este servicio en función de eficiencia y calidad.

Al Subgerente de Planificación:

10.- En coordinación con el Gerente de Telecomunicaciones y Gerente Comercial, realizarán un estudio de ubicación de teléfonos públicos basado en densidad y crecimiento poblacional, mercado objetivo y necesidades de los usuarios, con la finalidad de aumentar el uso de los aparatos e incrementar los ingresos que la empresa percibe por este rubro.

Falta de constataciones físicas y conciliaciones periódicas de las tarjetas de telefonía pública

De la constatación física realizada los días 20 y 21 de enero de 2011 por el equipo de control conjuntamente con el personal del Departamento de Tesorería y con la información proporcionada por el Contador General y la Tesorera de ETAPA EP, con la finalidad de verificar la existencia de tarjetas de telefonía pública, se determinó lo siguiente:

- Se constataron 12.828 fonotarjetas de 4,00 USD, que se registraron contablemente en la cuenta 9.1.1.07.00 –Especies valoradas emitidas- por un valor de 53 324,00 USD, existiendo una diferencia en menos de 503 tarjetas que en valores corresponde a 2 012,00 USD, como se puede observar en el Anexo 3: Resumen de tarjetas constatadas los días 20 y 21 de enero de 2011;
- Se constataron 6.285 fonotarjetas de 6,00 USD, que se registraron contablemente en la cuenta 9.1.1.07.00 –Especies valoradas emitidas- por un valor de 39 306,00 USD, existiendo una diferencia en menos de 266 tarjetas que en valores corresponde a 1 596,00 USD;
- Se constataron 8.140 fonotarjetas de 10,00 USD, que se registraron contablemente en la cuenta 9.1.1.07.00 –Especies valoradas emitidas- por un valor de 82 550,00 USD, existiendo una diferencia en menos de 115 tarjetas que en valores corresponde a 1 150,00 USD;
- Se constataron 9.105 tarjetas de 4,00 USD de telefonía pública por 36 420,00 USD con tecnología que permite el uso de los teléfonos inteligentes; se registraron contablemente en la cuenta 9.1.1.07.00 –Especies valoradas

emitidas- por un valor de 55 800,00 USD, existiendo una diferencia en menos de 4.845 tarjetas que en valores corresponde a 19 380,00 USD;

- Se registraron 26.534 tarjetas que corresponde a 21.689 tarjetas, de las cuales se encuentran registradas a nombre de la Asistente Administrativa 1 de la Gerencia Comercial 17.000 tarjetas y 4.689 tarjetas a nombre de la Profesional 1 de la Gerencia Comercial, sin haber registrado el Contador General las respectivas actas de entrega recepción del sistema TAE de las ventas, cambios por promociones y entrega a locutorios porque no se entregó oportunamente la documentación en vigencia para el registro contable y descargo;
- Se entregaron 6.000 tarjetas mediante actas de entrega recepción 1, 2 y 3 del 15 de febrero, 25 de marzo y 5 de junio de 2008 respectivamente, para la venta, y cambios por promociones al Asistente Administrativo 1 de la Gerencia Comercial; sin evidenciar ninguna documentación ni registro contable que sustente su utilización;
- No se realizaron procesos de baja y destrucción de las tarjetas de telefonía pública que están fuera de servicio por cambio de tecnología de 12.828 fonotarjetas de 4,00 USD, 6.285 fonotarjetas de 6,00 USD y 8.140 fonotarjetas de 10,00 USD, se incumplió el artículo 94 –Baja de especies- del Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público;
- De la revisión a los auxiliares de la cuenta 9.1.1.07.00 –Especies valoradas emitidas- de cada uno de los custodios responsables de las tarjetas de telefonía pública, se determinó que éstas se encuentran sobregiradas, debido que durante el proceso de entrega, venta, cambio de responsables del manejo de las tarjetas, no se remitió las actas de entrega recepción del sistema TAE, órdenes de pedido y facturas de ventas de tarjetas al Contador General, ocasionando que los saldos de las cuentas auxiliares no reflejen la realidad de la gestión realizada, como se observa en el Cuadro 5: -Saldos contables del manejo de las especies valoradas (9.1.1.07.00)- y Cuadro 6: -Tarjetas entregadas con actas y no registradas contablemente-.

Cuadro 5:**Saldos contables del manejo de las especies valoradas (9.1.1.07.00) al 2010-12-31**

Denominación	Servidores	Cantidades de tarjetas registradas contablemente	Saldo USD registro contable
Fono tarjetas de 4 USD	Profesional 3 Tesorero Actuante	12.844	51 376,00
Fono tarjetas de 6 USD	Profesional 3 Tesorero Actuante	6.296	37 776,00
Fono tarjetas de 10 USD	Profesional 3 Tesorero Actuante	8.149	81 490,00
Telefonía pública 4 USD	Profesional 3 Tesorero Actuante	22.000	88.000,00
	SUB- TOTAL	49.289	258 642,00
Fono tarjetas de 4 USD	Profesional 1 Actuante	412	1 648,00
Fono tarjetas de 6 USD	Profesional 1 Actuante	240	1 440,00
Fono tarjetas de 10	Profesional 1 Actuante	96	960,00
Telefonía pública 4 USD	Profesional 1 Actuante	3.789	15 156,00
	SUB-TOTAL	4 539	19 204,00
Fono tarjetas de 4 USD	Profesional 3 Actuante	75	300,00
Fono tarjetas de 6 USD	Profesional 3 Actuante	15	90,00
Fono tarjetas de 10 USD	Profesional 3 Actuante	10	100,00
	SUB-TOTAL	100	490,00
Telefonía pública 4 USD	Profesional 1 Tesorera	-16.089	-64 356,00
	SUB-TOTAL		-64 356,00
Telefonía pública 4 USD	Asistente Administrativa Actuante	17.000	68 000,00
	SUB-TOTAL	17.000	68.000,00
Telefonía pública 4 USD	Profesional 1 Custodio		
	SUB-TOTAL	4.689	18 756,00
Telefonía pública 4 USD	ALO ETAPA sin custodio	-17.439	-69 756,00
	SUB-TOTAL		-69 756,00
	TOTAL		230 980,00

Cuadro 6:**Tarjetas entregadas con actas y no registradas contablemente al 2010-12-31**

Acta	Fecha	Denominación	Servidores	Físico Unidad	Saldo USD
No. 1	2008-02-15	Telefonía pública 4 USD	Asistente Administrativo	1.000	4 000,00
No. 2	2008-03-25	Telefonía pública 4 USD	Asistente Administrativo	2.000	8 000,00
No. 3	2008-06-05	Telefonía pública 4 USD	Asistente Administrativo	3.000	12 000,00
			TOTAL	6.000	24 000,00

Lo mencionado anteriormente no está de acuerdo con la Norma de Control Interno 403-03 –Especies valoradas-, 405-06 –Conciliación de los saldos de las cuentas-, 405-11 –Conciliación y constatación-, y los Arts. 73 –Examen sin auditor interno-, y Art. 74 –Entrega– recepción de otros bienes- del Reglamento general sustitutivo para el manejo y administración de bienes del sector público.

Situación presentada debido a la falta de control, constataciones físicas periódicas, conciliaciones físicas y contables para detectar los errores y tomar las acciones correctivas del caso; además por falta de legalización de las actas de entrega recepción de los custodios entrantes y salientes, y entrega de actas que emite el sistema TAE, ordenes de pedido y facturas de ventas de las tarjetas de telefonía pública para el registro contable por parte del Contador General, afectando a que el registro contable no refleje los saldos reales existentes.

Con memorando S/N de 2011-02-10 dirigido a la Auditora Interna de ETAPA EP, la Asistente Administrativa 1 de la Gerencia Comercial remite la documentación que respalda el manejo por la venta, cambio y entrega de tarjetas de telefonía pública de 4,00 USD, por lo que se rectifica el criterio del equipo de trabajo.

Con memorando S/N de 2001-02-09 dirigido a la Auditora Interna de ETAPA EP, la Profesional 1 de la Gerencia Comercial remite la documentación que respalda el manejo por la venta, cambio y entrega de las tarjetas de telefonía pública de 4,00 USD, por lo que se rectifica el criterio del equipo de trabajo.

Con memorandos sin número de 11, 17, 18 y 21 de marzo de 2011 dirigidos a la Auditora Interna de ETAPA EP, el Asistente Administrativo 1 de la Gerencia Comercial entrega las órdenes de pedido, facturas de venta de telefonía pública y documentación que respalda la gestión de la venta de 6.000 tarjetas de 4,00 USD, por lo que se rectifica el criterio emitido por el Equipo de Trabajo referente a la entrega para la venta, cambio por promociones de 6.000 tarjetas al Asistente Administrativo 1 de la Gerencia Comercial sin documentación que sustente su gestión; sin embargo se mantiene la deficiencia en lo referente a la falta de registro contable de la entrega y manejo de las tarjetas.

Con oficio S/N de 2011-03-22 dirigido a la Auditora Interna de ETAPA EP, el Ex Profesional 1 de la Gerencia Comercial adjunta respaldos de los movimientos de las tarjetas de telefonía pública y fono tarjetas por el período comprendido del 2005-12-12 al 2008-12-28, sin embargo la documentación de respaldo presentada son copias simples e impresiones de pantalla, por lo que el criterio del equipo de trabajo se ratifica.

Hecho subsecuente

Como resultado de la constatación física realizada los días 20 y 21 de enero de 2011 por el equipo de control conjuntamente con el personal del Departamento de Tesorería; y, luego de conciliar las tarjetas de telefonía pública, verificar las órdenes de pedido y facturas de ventas de las tarjetas, se determinó finalmente una diferencia en menos de 24 138,00 USD en el manejo, control y venta de las tarjetas de telefonía pública, debido a que no se justificaron documentadamente 503 fonotarjetas de 4,00 USD a cargo del Tesorero y Profesional 1 actuantes, 266 fonotarjetas de 6,00 USD a cargo del Tesorero y Profesional 1 actuantes, 115 fonotarjetas de 10,00 USD a cargo del Tesorero y Profesional 1 actuantes y 4.845 tarjetas de telefonía pública de 4,00 USD a cargo de la Tesorera, Tesorero y Profesional 1 actuantes.

Conclusión

No se efectuaron constataciones físicas periódicas, ni conciliaciones de las tarjetas de telefonía pública, no se legalizaron las actas de entrega recepción de los custodios entrantes y salientes y no se presentó toda la documentación que sustente la venta de las tarjetas de telefonía pública por parte de los custodios.

Recomendación

Al Subgerente Financiero

11.- Solicitará la preparación y legalización del acta de entrega recepción de los Responsables del Departamento de Tesorería que no fue realizada en julio de 2008, la misma que se entregará al Departamento de Contabilidad con la finalidad de que se actualice los auxiliares de la cuenta –Especies valoradas emitidas- y se cuente con saldos reales.

12.- En coordinación con el Gerente Comercial y la Tesorera, solicitarán las actas de entrega recepción de custodios entrantes y salientes de las tarjetas de telefonía pública, así como las actas de los movimientos de entrega, traspasos, ventas, cambios por promociones, etc., las mismas que serán entregadas al Departamento de Contabilidad con la finalidad de que se actualice los auxiliares de la cuenta –Especies valoradas emitidas- y se cuente con saldos reales.

13.- Solicitará al Contador General y a la Tesorera, concilien mensualmente los movimientos de la cuenta –Especies valoradas emitidas-, físico y contablemente, con la finalidad de que se lleve al detalle los saldos de las especies valoradas de tarjetas de telefonía pública por custodios, realizando los ajustes necesarios con la documentación que soporte dichos movimientos.

14.- En coordinación con la Tesorera, y cada uno de los responsables del manejo de las tarjetas de telefonía pública regularizarán las diferencias de los valores físicos y monetarios encontrados en la constatación física realizada el 20 y 21 de enero de 2011 de acuerdo al detalle que consta en el Anexo 3 de 21.689 tarjetas por un valor de 89 756,00 USD con la documentación de soporte respectivo, resultados que serán enviados a la máxima autoridad y Auditoría Interna para su conocimiento.

Además, solicitará a la Tesorera, Tesorero y Profesional 1 actuantes justifiquen documentadamente la diferencia en menos de 24 138,00 USD producida en el manejo, control y venta de las tarjetas de telefonía pública, de acuerdo al detalle que consta en el Hecho Subsecuente del presente comentario.

15.- En coordinación con la Tesorera y el Responsable del Departamento de Análisis Financiero y Control Previo, realizarán el proceso de baja y destrucción de las tarjetas de telefonía pública que están fuera de circulación por cambio de tecnología de 12.828 fonotarjetas de 4,00 USD, 6.285 fonotarjetas de 6,00 USD y, 8.140 fonotarjetas de 10,00 USD a cargo de la Tesorera, Tesorero y Profesional 1 actuantes, que no están siendo utilizadas, observando las disposiciones legales vigentes para la baja de especies valoradas.

No todos los ingresos recaudados por la utilización de teléfonos monederos se depositan en forma intacta e inmediata

De la revisión a los valores depositados por las recaudaciones de los teléfonos monederos para determinar la veracidad y oportunidad del depósito, a base de la información proporcionada por la Tesorera de ETAPA EP, se determinó lo siguiente:

- Los valores recaudados por servicio de telefonía pública son depositados en los Bancos del Austro, Pichincha y Guayaquil en la cuentas corrientes 2000256830, 30886619604 y 6408912 de acuerdo a contratos de servicio de

transporte de valores, previo cambio de billetes por monedas para vueltos por requerimiento de la empresa;

- La máquina –Clasificadora y contadora de monedas MATCH9- cuenta las monedas y las clasifica en 0,05 USD, 0,10 USD y 0,25 USD para consumo interno y deposito en los bancos, sin embargo cuando registra monedas de 0,01 USD y 1,00 USD, sucres fuera de circulación o monedas de otros países y denominaciones, éstas son enviadas a la Tesorera con –Actas de monedas no registradas- de acuerdo a lo recaudado, todo esto en base al criterio profesional y la experiencia del personal que labora en la Oficina de Recaudación de Monederos;
- El Responsable de la Oficina de Recaudación de Monederos reporta semanalmente mediante oficios a la Tesorera el detalle y a su vez entrega las monedas que no se registran en los depósitos diarios realizados en los bancos y los que se utilizan para vueltos en las cajas de recaudación de ETAPA EP, valores que no son depositados en forma inmediata en las cuentas de la empresa que durante el período analizado alcanzó el valor de 366,80 USD, como se puede observar en el Cuadro 7: -Valores recaudados y no depositados inmediatamente-.

Cuadro 7
Valores recaudados y no depositados inmediatamente

Meses	2008		2009		Total USD
	Monedas de 0,01 USD	Monedas de 1,00 USD	Monedas de 0,01 USD	Monedas de 1,00 USD	
Enero			802	22	30,02
Febrero			719	24	31,19
Marzo			678	14	20,78
Abril			665	13	19,65
Mayo			604	6	12,04
Junio			698	12	18,98
Julio	843	8	384	8	28,27
Agosto	385	11	421	5	24,06
Septiembre	819	19	420	23	54,39
Octubre	813	22	458	6	40,71
Noviembre	802	29	360	9	49,62
Diciembre	814	21	395	4	37,09
TOTAL MONEDAS	4.476	110	6.604	146	
TOTAL USD	44,76	110,00	66,04	146,00	366,80

Fuente: Departamento de Tesorería, Oficina de Recaudación de Telefonía Pública
Elaborado por: Auditoría Interna

Lo mencionado no está de acuerdo con la Norma de Control Interno 403-01 – Determinación y recaudación de los ingresos- que indica:

“...Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizadas, durante el curso del día de recaudación o máximo al día siguiente hábil...”.

No se depositaron en las cuentas de la empresa 366,80 USD durante los días hábiles de su recaudación o máximo al día siguiente, por la falta de procedimientos y conciliación de los valores recaudados en los teléfonos monederos cuando los aparatos aceptan monedas de 0,01 USD, 1,00 USD y otras denominaciones, lo que ocasiona que los registros contables no reflejen la oportunidad del depósito.

Conclusión

Valores de recaudación por el servicio de telefonía pública con denominaciones de 0,01 USD, 1,00 USD, sucres y monedas de otros países no son depositados en el mismo día hábil o máximo al día siguiente de su recaudación, por la falta de procedimientos para el depósito y registro de las mencionadas monedas.

Recomendación

Al Subgerente Financiero:

16.- En coordinación con el Subgerente de Planificación y la Tesorera definirán los procedimientos para el manejo de las monedas que no son depositadas en forma inmediata por la Oficina de Recaudación de Telefonía Pública y Locutorios, conforme a las disposiciones legales vigentes.

Atentamente,

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés Mgs.

AUDITORA INTERNA DE ETAPA EP

ANEXO 1

NÓMINA DE SERVIDORES RELACIONADOS CON EL EXAMEN

NOMBRE	CARGO	PERÍODO DE GESTIÓN	
		DESDE	HASTA
Econ. Óscar Oswaldo Larriva Alvarado	Gerente General	2009-08-03	Continúa*
Ing. Juan Patricio Córdova Ochoa	Gerente de Telecomunicaciones	2009-09-17	Continúa*
Econ. Fernando Pauta Suárez	Gerente Comercial	2010-11-22	Continúa*
Econ. Vicente Eduardo Méndez Rojas	Subgerente Financiero	2009-09-17	Continúa*
Dr. Jorge Francisco Moscoso Ullauri	Subgerente Jurídico	2009-09-21	Continúa*
Ing. Pablo Andrés Estrella Vicuña	Subgerente de Informática	2010-05-01	Continúa*
Ab. Luis Gustavo Moscoso Ordóñez	Subgerente Administrativo (E)	2011-03-14	Continúa*
Ing. Com. Joshep Gabriel Molina León	Subgerente de Planificación (E)	2011-01-01	Continúa*
Econ. Lucas Antonio Molina Astudillo	Contador General	2001-10-01	Continúa*
Econ. María Fernanda Vintimilla Alvear	Tesorera	2008-07-21	Continúa*
Ing. Com. Paúl René Guerrero Mieles	Responsable de Atención al Cliente	2008-07-01	Continúa*
Econ. William Bolívar Alvarado Gutiérrez	Profesional 4	1987-09-09	Continúa*
Econ. Diana Elizabeth Patiño Guamán	Asistente Administrativa 1	2006-01-01	Continúa*
Lcda. Carmen Pilar Cueva Calle	Responsable del Departamento de Aseguramiento de Ingresos	2002-08-01	Continúa*
Ing. Civ. Francisco Rolando Ochoa Bernal	Profesional 3	1989-02-02	Continúa*
Ing. en Marketing Wilson Fabian Ávila Mendoza	Asistente Administrativo 1	2005-05-09	Continúa*
Ing. Com. Juan Pablo Ávila Tola	Profesional 1, Actuante	2002-01-03	2010-12-30

*Continúan laborando con posterioridad al 2009-12-31

ANEXO 3

RESUMEN DE TARJETAS CONSTATADAS LOS DÍAS 20 Y 21 DE ENERO DE 2011

Descripción	Cuenta Contable	Registro contable al 2010-12-31	Registro contable en USD	Constatadas físicamente	Diferencia física	Valor en USD	Subtotal diferencia USD	Regulación contable por realizar en unidades	Regulación contable por realizar en USD	Diferencia física en cantidades luego de regulación	Diferencia en USD luego de regulación
FONO TARJETAS DE 4,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	13.331	53.324,00	12.828	-503	4	-2.012,00			-503	-2.012,00
FONO TARJETAS DE 6,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	6.551	39.306,00	6.285	-266	6	-1.596,00			-266	-1.596,00
FONO TARJETAS DE 10,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	8.255	82.550,00	8.140	-115	10	-1.150,00			-115	-1.150,00
TARJETAS DE TELEFONÍA PÚBLICA 4,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	13.950	55.800,00	9.105	-4.845	4	-19.380,00	21.689	86.756,00	-4.845	-19.380,00
TOTAL		42.087	230.980,00	36.358	-5.729		-24.138,00	21.689	86.756,00	-5.729	-24.138,00

	forma inmediata por la Oficina de Recaudación de Telefonía Pública, conforme a las disposiciones legales vigentes.													
	Al Subgerente de Informática													
6	Nombrará un responsable de la administración del software DISCAR y coordinará con la Gerencia Comercial la capacitación necesaria para su configuración y manejo.													
7	Definirá formalmente un procedimiento de control de la información obtenida del sistema DISCAR y sus respaldos conjuntamente con el responsable del manejo de los Locutorios y el Responsable a cargo del Departamento de Aseguramiento de Ingresos.													
8	Definirá las funcionalidades y alcances del sistema Millennium para proyectar futuras versiones enfocadas a las necesidades de ETAPA EP y designará formalmente un administrador para este Sistema, quien elaborará un manual de uso.													
	Al Subgerente de Planificación													
10	En coordinación con el Gerente de Telecomunicaciones y Gerente Comercial, realizarán un estudio de ubicación de teléfonos públicos basado en densidad y crecimiento poblacional, mercado objetivo y necesidades de los usuarios, con la finalidad de aumentar el uso de los aparatos e incrementar los ingresos que la empresa percibe por este rubro.													

Nota: Las recomendaciones que constan en el borrador de informe y que son puestas en conocimiento de los servidores responsables de su aplicación en la entidad examinada, se encuentran sujetas a cambios durante el proceso de revisión hasta el trámite de la aprobación final del informe.

Elaborado por:

Revisado por

Ing. Com. Luis Arguello Ballesteros
Jefe de Equipo

Econ. C.P.A. Gladys Fernández Avilés Mgs.
Auditora Interna de ETAPA EP

ANEXO 3

RESUMEN DE TARJETAS CONSTATADAS LOS DÍAS 20 Y 21 DE ENERO DE 2011

Descripción	Cuenta Contable	Registro contable al 2010-12-31	Registro contable en USD	Constatadas físicamente	Diferencia física	Valor en USD	Subtotal diferencia USD	Regulación contable por realizar en unidades	Regulación contable por realizar en USD	Diferencia física en cantidades luego de regulación	Diferencia en USD luego de regulación
FONO TARJETAS DE 4,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	13.331	53.324,00	12.828	-503	4	-2.012,00			-503	-2.012,00
FONO TARJETAS DE 6,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	6.551	39.306,00	6.285	-266	6	-1.596,00			-266	-1.596,00
FONO TARJETAS DE 10,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	8.255	82.550,00	8.140	-115	10	-1.150,00			-115	-1.150,00
TARJETAS DE TELEFONÍA PÚBLICA 4,00 USD	9.1.1.07.00 Especies valoradas emitidas	13.950	55.800,00	9.105	-4.845	4	-19.380,00	21.689	86.756,00	-4.845	-19.380,00
TOTAL		42.087	230.980,00	36.358	-5.729		-24.138,00	21.689	86.756,00	-5.729	-24.138,00