**COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELÉFONOS DE VENEZUELA**

**(Cantv)**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**(UAI-Cantv)**

**INFORME DEL AUDITOR**

Actuación fiscal referida a la verificación de la sinceridad y exactitud del contenido del acta de entrega de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad, adscrita a la ${unidad\_adcripta}, de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos De Venezuela (Cantv), correspondiente a la Servidora Pública Saliente ${articulo} ${nombre\_saliente}, titular de la cédula de identidad V-${cedula\_saliente}, durante el periodo de gestión del ${periodo\_gestion} al ${periodo\_gestiona}.

**Código Actuación: ${code}**

**${fecha}**

Actuación fiscal referida a la verificación de la sinceridad y exactitud del contenido del acta de entrega de la Coordinación de Aseguramiento de Calidad, adscrita a la ${unidad\_adcripta}, de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos De Venezuela (Cantv), correspondiente a la Servidora Pública Saliente ${articulo} ${nombre\_saliente} Escalona, titular de la cédula de identidad V-${cedula\_saliente}, durante el periodo de gestión del ${periodo\_gestion} al ${periodo\_gestiona}.

**CAPÍTULO I**

**Aspectos Preliminares**

**Origen de la Actuación**

En el marco de la formulación del Plan Operativo Anual 2024, aprobado por la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI), mediante Oficio SUNAI-23-DS-936 de fecha 5/12/2023, de acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6013 Extraordinario de fecha 23 de diciembre de 2010, y de conformidad con las instrucciones contenidas en memorando de designación ${codigo\_desgisnacion} de fecha el ${fecha\_designacion}, en concordancia con el artículo 23 de las Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias (NREOEAPROD), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.229 de fecha 28/07/2009, se procedió a verificar la sinceridad y exactitud del contenido del Acta de Entrega de la Coordinación Aseguramiento de Calidad, correspondiente a la Servidora Pública Saliente ${articulo} ${nombre\_saliente} Escalona, titular de la cédula de identidad V-${cedula\_saliente}, durante el periodo de gestión del ${periodo\_gestion} al ${periodo\_gestiona}.

**Alcance**

La actuación consistió en la verificación de la sinceridad y exactitud del contenido del Acta de Entrega de fecha ${fecha\_acta}, elaborada por ${nombre\_saliente} Escalona, titular de la cédula de identidad V-${cedula\_saliente}, Coordinadora Aseguramiento de Calidad (E) de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv). Acta correspondiente al cargo desempeñado durante el período comprendido desde el ${periodo\_gestion} al ${periodo\_gestiona}.

**Objetivo General**

Verificar la sinceridad y exactitud del contenido del Acta de Entrega de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela Cantv, suscrita por el servidor público saliente y el servidor público que recibe, en el marco de las disposiciones contenidas en las Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias.

**Objetivos Específicos:**

1. Examinar la materialización, suscripción y contenido del Acta de Entrega de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad de Cantv.
2. Verificar la sinceridad y exactitud de la información y documentación anexa al Acta de Entrega de la Coordinación Aseguramiento de la Calidad de Cantv.

**Enfoque**

La presente actuación se abordó desde el punto de vista de Control Posterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.013 Extraordinario de fecha 23/12/2010. En tal sentido, la evaluación se orientó a verificar la sinceridad y exactitud del contenido del Acta de Entrega de la Coordinación Aseguramiento de Calidad de Cantv, suscrita en fecha ${fecha\_subcripcion}.

**Métodos, Procedimientos y Técnicas**

Se aplicó métodos, técnicas y procedimientos de auditoría de aceptación general, de conformidad con las disposiciones previstas en las Normas Generales de Auditoría de Estado, dictadas por la Contraloría General de la República y publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.172 de fecha 22 de mayo de 2013, como lo son: la indagación, inspección y comparación; así como la selección de muestras para verificar la pertinencia y confiabilidad de la información contenida en el Acta de Entrega y sus respectivos anexos, de acuerdo a lo estipulado en las Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus respectivas Oficinas o Dependencias (NREOEAPROD) de fecha 27 de julio de 2009, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.229 de fecha 28 de julio de 2009.

**Marco Legal**

El marco regulatorio utilizado en la actuación fiscal, lo integran fundamentalmente los instrumentos normativos siguientes:

* Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y su Enmienda Nro. 1, publicadas en las Gacetas Oficiales de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 5.453 y 5.908, ambos Extraordinario de fechas 24/03/2000 y 19/02/2009, respectivamente.
* Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (LOCGRSNCF), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.013 Extraordinario de fecha 23/12/2010.
* Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (RLOCGRSNCF), publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.240 de fecha 12/08/2009.
* Decreto Nro. 5974, de fecha 01/04/2008, sobre la Adscripción al Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv) y sus empresas filiales, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.900, de fecha 01/04/2008.
* Normas Generales de Auditoría de Estado (NGAE), dictadas por la Contraloría General de la República, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.172 de fecha 22/05/2013.
* Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias (NREOEAPROD), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.229 de fecha 28/07/2009; Resolución Nro. 01-00-000162 de fecha 27/07/2009.

**CAPÍTULO II**

**Características Generales de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv)**

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv), es el proveedor principal de servicios de telecomunicaciones en la República Bolivariana de Venezuela, y es propietaria de una red básica de telecomunicaciones con cobertura nacional, mediante la cual provee servicios de telefonía fija local, nacional e internacional, así como también servicios de redes privadas de telecomunicaciones, red de datos, servicios de telefonía pública, telefonía rural, acceso a internet, televisión por suscripción (TDH) y servicios de conexión de internet banda ancha inalámbrica.

**Reseña Histórica**

Cantv fue constituida como Sociedad Mercantil, domiciliada en Caracas, inscrita en el Registro Mercantil que lleva el Juzgado de Comercio del Distrito Federal el día 20 de junio de 1930, bajo el Nro**.** 2, Tomo 387, como la empresa estatal de telecomunicaciones venezolana y fue fundada el día 20 de junio de 1930, bajo una concesión otorgada por el Ministerio de Fomento para construir y explotar una red de telefonía en el Distrito Federal y los demás Estados del país. En el año 1953, el Estado venezolano inició un proceso de nacionalización de empresas telefónicas con la compra de la totalidad de las acciones ordinarias de Cantv, concluyendo en el año 1973 con la compra de la Compañía de Teléfonos de San Fernando de Apure. El 12 de noviembre de 1975 se constituye la filial C.A. Venezolana de Guías (Caveguias), con un aporte accionario del 40% de Cantv.

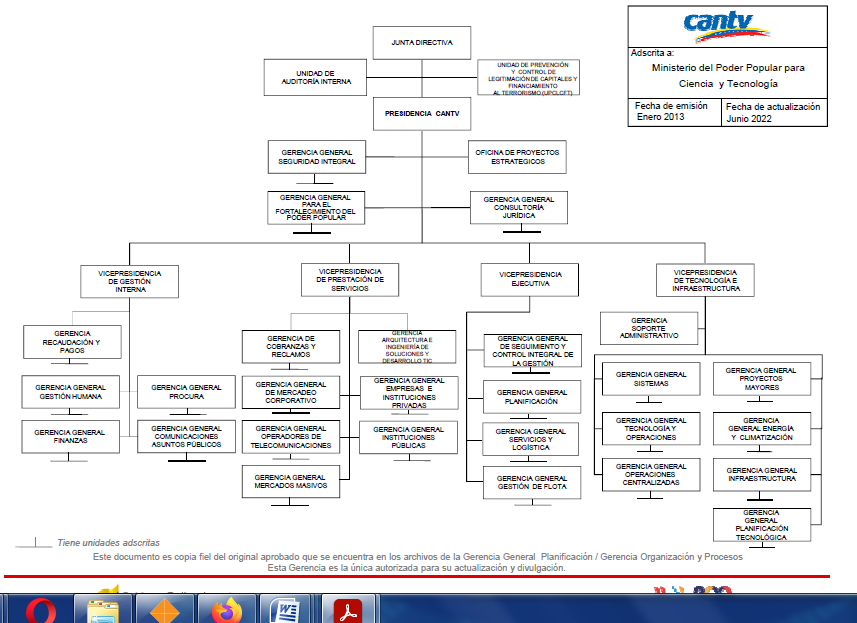
Cantv fue privatizada el 15 de diciembre de 1991, en un acto celebrado en el Banco Central de Venezuela, cuando el Estado Venezolano le otorgó la concesión al Consorcio VenWorld, a través de un contrato que fijaba parámetros de cobertura y servicios que la empresa debía cumplir anualmente. El 19 de mayo de 1992 se constituye como empresa filial a Telecomunicaciones Movilnet C.A. (Movilnet), en la cual Cantv suscribe la totalidad de sus acciones. En el año 1994 se constituye la compañía Cantv.Net, C.A., con participación accionaria de Cantv, cuyo objeto social era administrar, desarrollar y ofrecer servicios según los avances tecnológicos en el país. Cantv en octubre de 1996, inicia sus operaciones bursátiles en la Bolsa de Valores de Caracas, mediante la oferta pública de acciones clase “D”, quedando sujeta a la Comisión Nacional de Valores (CNV), actualmente Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL).

El 09 de enero de 2007, se ordena la renacionalización de Cantv, mediante el Decreto Nro**.** 5.974 de fecha 1 de abril de 2008, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro.38.900 de la misma fecha. De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública, se le otorgó el carácter de empresa del Estado a Cantv y sus empresas filiales (Movilnet, Cantv.Net y Caveguias). El 17 de agosto de 2010, según Decreto Nro**.** 7.630 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro**.** 39.489 de la misma fecha, se ordena la fusión por absorción de Cantv.Net con la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (Cantv).

El Estado Venezolano autoriza la creación de la Compañía Anónima, denominada Corporación Socialista de las Telecomunicaciones y Servicios Postales, C.A., (Corpostel), mediante el Decreto Nro**.** 3.874 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro**.** 41.651 de fecha 10 de junio de 2019. La empresa Corpostel con personalidad jurídica y patrimonio propio, estará adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología; fungirá como casa matriz y en consecuencia ejercerá representación accionaria de la República Bolivariana de Venezuela en las filiales de su exclusiva propiedad y mixtas, ejerciendo la tenencia y representación de las acciones del Estado, así como nuevas empresas por existir en el área de Telecomunicaciones.

En septiembre de 2019, se autoriza la ejecución de los actos administrativos y jurídicos necesarios para la separación presupuestaria, financiera y funcional de Movilnet como filial de Cantv, formalizándose así la instrucción de separación emitida el 15 julio de 2019. En Asamblea Extraordinaria de Accionistas de Cantv, celebrada el 20 de diciembre del 2019, se acuerda la enajenación de las acciones del Estado Venezolano sobre Cantv y Movilnet a Corpostel. El Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología en fecha 29 de diciembre de 2020, efectuó el traspaso de acciones de Cantv a la Corporación Socialista de las Telecomunicaciones y Servicios Postales, C.A.

**Organigrama**



Fuente: Gerencia de Organización y Procesos de la Gerencia General de Planificación

* Presidencia Cantv
* Vicepresidencia de Prestación de Servicios
  + - Gerencia General Mercados Masivos
      * + Coordinación de Aseguramiento de Calidad

Coordinación de Aseguramiento de Calidad

Tiene dentro de sus funciones:

• Coordinar y promover la identificación de Incidencias / eventos que generan desviación en la cadena de otorgamiento del servicio.

• Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad de la atención a las usuarias y los usuarios definidos para los canales no presenciales y para las unidades de soporte la operación.

• Dirigir, definir lineamientos y controlar el proceso de evaluación de la calidad para los canales presenciales, no presenciales y las unidades de soporte.

**Fuente:** Gerencia de Organización y Procesos de la Gerencia General de Planificación

**Valoración del Riesgo**

Se evaluó el riesgo de la actuación fiscal, a fin de determinar cómo deben ser tratados aquellos hechos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta; pero relevante para la consecución de los objetivos de la actuación.

Al emplear la matriz de valoración de riesgo en materia de control fiscal, se consideraron tres (3) tipos de riesgos:

1. *El riesgo inherente*: es aquel vinculado con los aspectos y características propias de las actividades del objeto a evaluar.
2. *El riesgo de control*: es aquel referido a las deficiencias del sistema de control interno del objeto a evaluar, que pudieran incidir en los resultados de la auditoría.
3. *El riesgo de detección*: es aquel relativo a la probabilidad de que el equipo de trabajo no aplique los procedimientos que permitan descubrir errores o irregularidades significativas, así como considerar la relación entre el riesgo de detección y el nivel combinado de los riesgos inherentes y de control.

Al cuantificar los tres (3) tipos de riesgos obtuvimos un resultado de 21 puntos, que identifica que la actuación está dentro del rango del riesgo aceptable, valorado como riesgo bajo con factores de baja posibilidad de ocurrencia.

**CAPÍTULO III**

**Observaciones derivadas del análisis**

Conforme al Acta de Entrega de la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad, suscrita el 16/11/2023, la Servidora Pública que recibió, no presentó observaciones sobre su contenido dentro de los ciento veinte (120) días hábiles siguientes a la fecha de la referida suscripción, como lo establece el artículo 22 de las Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias (NREOEAPROD), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.229 de fecha 28/07/2009.

De acuerdo con los requisitos establecidos en las Normas para Regular la Entrega de los Órganos y Entidades de la Administración Pública y de sus Respectivas Oficinas o Dependencias (NREOEAPROD), se efectuó análisis al Acta de Entrega elaborada por Yraida Gavidia Escalona, titular de la cédula de identidad V-10.529.656, Coordinadora Aseguramiento de Calidad (E) (Saliente); así como, a los anexos correspondientes, determinándose las observaciones y hallazgos que se detallan a continuación:

1. **En lo referente a la materialización, suscripción y contenido del Acta de Entrega:**

1.1 Se constató que la servidora pública saliente no incorporó en el acta de entrega, información o documentos referidos al **Inventario de los bienes muebles** e inmuebles**.** Al respecto, el artículo 11 de la citada normativa, establece:

***Artículo 11****.- El acta de entrega a que se refiere el Artículo anterior deberá acompañarse de los anexos siguientes:*

1. *Estado de las cuentas que refleje la situación presupuestaria, financiera y patrimonial, cuando sea aplicable.*
2. *Mención del número de cargos existentes, con señalamiento de si son empleados u obreros, fijos o contratados, así como el número de jubilados y pensionados, de ser el caso.*
3. ***Inventario de los bienes muebles e inmuebles****.*
4. *Situación de la ejecución del plan operativo de conformidad con los objetivos propuestos y las metas fijadas en el presupuesto correspondiente.*
5. *Índice general del archivo****.***
6. *Cualquier otra información o documentación que se considere necesaria.*

${auditor\_a}/ ${auditor\_a}

**Comisión de Auditoría**

Designación de fecha ${fecha\_designacion}