**ÍNDICE DE FIGURAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Pág**. |
| Figura 1.1. | Etapas del Proceso de Auditoria……………………. | 10 |
| Figura 1.2. | Diagrama del Proceso de Planificación……………. | 13 |
| Figura 1.3. | Niveles de Análisis en la Etapa de Planeación....... | 14 |
| Figura 1.4. | Niveles de la Planificación Estratégica…………...... | 15 |
| Figura 2.1. | Fases Principales de la Planificación Estratégica… | 22 |
| Figura 2.2. | Elementos de la Planificación Estratégica………… | 23 |
| Figura 3.1. | Tipos de Riesgos……………………………………... | 54 |
| Figura 3.2. | Funcionamiento de las Centrales Clandestinas…... | 64 |
| Figura 4.1. | Proceso de Ingresos – Ventas……………………… | 69 |
| Figura 4.2. | Proceso de Gastos – Pagos………………………… | 75 |
| Figura 4.3. | Proceso de Activos Fijos…………………………….. | 79 |

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Pág**. |
| Gráfico 2.1. | Tendencias del Sector……………………………….. | 32 |
| Gráfico 2.2. | División de las Operaciones del Mercado…………. | 39 |
| Gráfico 2.3. | Resumen Anual del Sector de la Telefonía Fija…... | 41 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Pág**. |
| Tabla I | Planilla de Decisiones por Componentes…………….. | 8 |
| Tabla II | Parámetros de Evaluación del Plan Anual de Expansión e Índices de Calidad……………………….. | 30 |
| Tabla III | Principales servicios ofrecidos por las operadoras locales…………………………………………………..... | 33 |
| Tabla IV | Resumen Anual de la Telefonía Fija………………….. | 40 |
| Tabla V | Planilla de Decisiones por Componentes: Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobranzas……………………... | 83 |
| Tabla VI | Planilla de Decisiones por Componentes: Activos Fijos……………………………………………………..... | 85 |
| Tabla VII | Planilla de Decisiones por Componentes: Gastos…... | 86 |