

## Contenido

1. **La Gestión de Riesgos y la ISO 31000**
2. **Los Paradigmas en la Contabilidad**
3. **Nueva Investigación Científica en Universidades**
4. **El Control Social y su Efecto Vinculante con el Control Gubernamental**

## La Gestión de Riesgos y la ISO 31000

Rubén Centellas E.

La International Organization for Standardization (ISO) 31000 es la norma internacional para la Gestión de Riesgos. Esta norma ayuda a las organizaciones en el análisis y evaluaciones de riesgos, cuyo alcance es tanto una empresa pública, privada o comunitaria, que pueden beneficiarse de la norma ISO 31000, puesto que se aplica a la mayoría de las actividades empresariales, incluyendo la planificación, operaciones de gestión y procesos de comunicación. Aunque todas las organizaciones gestionan los riesgos de algún modo, las recomendaciones de mejores prácticas contenidas en esta norma permiten mejorar las técnicas de gestión.

La implementación de los principios de la norma ISO 31000 en las organizaciones, podrá mejorar la eficacia operativa, el gobierno y la confianza de las partes interesadas, al mismo tiempo, que minimiza cualquier posible pérdida. Esta norma también le permite establecer una base sólida para la toma de decisiones y fomentar una gestión proactiva en todas las áreas.

### ¿Cómo define el riesgo la ISO 31000?

La definición es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos:

- Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. Puede ser positivo, negativo o ambos, y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas.
- Los objetivos pueden tener diferentes aspectos y categorías, y se pueden aplicar a diferentes niveles.

- Con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de fuentes de riesgo, eventos potenciales, sus consecuencias y sus probabilidades.

La norma no sólo concibe el riesgo de manera negativa, sino que considerando la incertidumbre las consecuencias pueden ser positivas o negativas. Se pone énfasis en analizar las desviaciones producidas con respecto a lo previsto, para una vez identificadas poder maximizar aquellas como oportunidades y minimizar las consideradas amenazas. De esta forma, se puede mejorar las decisiones y resultados.

El diseño y la implantación de la gestión de riesgos dependerá de las diversas necesidades de cada organización, de sus objetivos concretos, contexto, estructura, operaciones, procesos operativos, proyectos, servicios, etc. aportando su contenido y metodología para el diseño e implantación de una gestión de riesgos acorde al planteamiento de esta norma.

### Principios básicos para la Gestión del Riesgo

La ISO 31000, que es una norma para la gestión de riesgos, que ayuda a identificar, analizar y evaluar estos riesgos, con el objetivo primordial de poder bien eliminarlo en su totalidad, reducirlos o tenerlos controlados. De manera tal que ésta destinado a ser aplicado por:

- Las personas encargadas de verificar que la organización en cuestión está llevando a cabo una gestión del riesgo.
- Las personas que deban evaluar las prácticas emprendidas por la organización en materia de gestión del riesgo.
- Las personas encargadas de la elaboración de normas y guías de las prácticas a realizar en la gestión del riesgo.

La gestión del riesgo con el propósito de lograr mayor eficiencia en una organización, debe tener en cuenta que la creación y la protección del valor, mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye a la consecución de objetivos, así como, la mejora de aspectos tales

como la seguridad y salud laboral, cumplimiento legal y normativo, protección ambiental, etc.

### **Formación y habilidades que debe tener la persona encargada de riesgos**

Independientemente de la formación en un ámbito específico y en gestión de riesgos, la persona debe poseer una serie de competencias transversales no específicas, tales como:

- Capacidad de resolución de problemas y de toma de decisiones
- Aptitudes analíticas y atención al detalle
- Habilidades organizativas
- Capacidad de negociación y de persuasión
- Inteligencia matemática y rapidez de cálculo
- Inteligencia de negocio, para poder integrar los cálculos de riesgo en las dinámicas del desarrollo de la empresa.

Aunque los criterios del riesgo se deberían establecer al principio del proceso de la evaluación del riesgo, éstos son dinámicos, y deberían revisarse continuamente y si fuese necesario, modificarse.

Para establecer los criterios del riesgo, se debería considerar lo siguiente:

- La naturaleza y los tipos de las incertidumbres que pueden afectar a los resultados y objetivos (tanto tangibles como intangibles);
- Cómo se van a definir y medir las consecuencias (tanto positivas como negativas) y la probabilidad;
- Los factores relacionados con el tiempo;
- La coherencia en el uso de las mediciones;
- Cómo se va a determinar el nivel de riesgo;
- Cómo se tendrán en cuenta las combinaciones y las secuencias de múltiples riesgos;
- La capacidad de la organización;
- Los factores relacionados con el tiempo;
- La coherencia en el uso de las mediciones;
- Cómo se va a determinar el nivel de riesgo;
- Cómo se tendrán en cuenta las combinaciones y las secuencias de múltiples riesgos;
- La capacidad de la organización.

Al establecer el criterio de riesgo, la organización debe entender el riesgo que está dispuesta a tratar, retener o tomar (apetito de riesgo), al igual que el riesgo que ésta dispuesta a soportar

después del tratamiento de riesgo (tolerancia de riesgo) y el riesgo que no está dispuesto a asumir (aversión al riesgo) para lograr sus objetivos.

Al establecer el apetito de riesgo, es importante entender la naturaleza de la incertidumbre y si la organización puede administrar el riesgo al nivel que está dispuesta a seguir. El apetito de riesgo, tolerancia de riesgo y aversión al riesgo tienen componentes temporales y ambientales que cambiarán con el tiempo cuando cambien las circunstancias.

### **Evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo es el proceso global de identificación, análisis y de valoración del riesgo, sin embargo, surgen muchas dudas cuando se llevan a cabo esta labor. Esto es debido a que existen muchos factores que intervienen en dicha tarea, entre ellos la división en distintos departamentos de la organización con escasa comunicación, la diferente naturaleza de los riesgos que se gestionan y el factor humano. ¿Dos departamentos deben tener la misma metodología de análisis de riesgos? ¿De qué manera gestiono los riesgos ante distintos servicios o procesos de la organización? ¿De qué manera puedo informar a la dirección del resultado de los riesgos de la organización y de su tratamiento, sin que esta labor sea un lastre para la operativa de la misma? ¿Se establecen criterios formales para la identificación del riesgo?

Estos criterios pasan por establecer el contexto y objetivos de la organización, con el fin de adaptar dicho criterio a los aspectos propios de la organización; otra parte fundamental será establecer el alcance y el tipo de riesgos que se consideran tolerables; además serán determinantes los recursos disponibles y la comunicación entre las partes internas y externas. Por último, será un factor determinante para el éxito del mismo los métodos y técnicas utilizadas para la apreciación del riesgo, que comprenden la identificación de los mismos, el análisis de estos y su posterior evaluación.

No es posible eliminar todos los riesgos y las incertidumbres, así que la evaluación de riesgos ayuda a priorizar los riesgos que impactan el camino al logro de los objetivos organizacionales. El contexto de la organización y la evaluación de riesgos proporcionan la información fundamental para:

- Calcular los efectos de la incertidumbre la cual impacta sobre los resultados deseados;
- Proteger los activos tangibles e intangibles de la organización incluyendo a las personas; activos tangibles físicos (por ejemplo, el terreno, edificio, equipo); activos intangibles intelectuales (por ejemplo, la información, procesos, secretos comerciales); y abstractos (por ejemplo, la imagen, reputación);
- Salvaguardar la integridad y continuidad de la cadena de suministro, servicios y actividades;
- Entender la exposición relativa del riesgo actual sobre las actividades planeadas;
- Mejorar el logro de objetivos e identificar oportunidades sin explotar;
- Proveer un mecanismo para entender el impacto de un posible evento;
- Cumplir con la ley y las regulaciones; e
- Identificar medidas de control razonables necesarias para tratar el riesgo y su relación costo/beneficio.

### Tratamiento del riesgo

Una vez que la organización entienda su contexto y haya analizado sus riesgos potenciales, puede comenzar con el proceso para modificar y reducir el riesgo. Al desarrollar la estrategia de tratamiento de riesgo, es importante mantener en mente que los tratamientos de riesgo tienen el potencial de crear nuevos riesgos o modificar los existentes.

Después de que una organización haya identificado y priorizado los riesgos a los que enfrenta, puede elaborar los planes de tratamiento de riesgo. Los planes incluyen el desarrollo de estrategias y medidas para proteger las cadenas de valor de las fuentes de riesgo, respondiendo a los eventos que estos riesgos puedan causar y continuando con las operaciones y recuperándose de los eventos indeseables e destructivos. Los tratamientos de riesgo buscan:

- Quitar la fuente de riesgo, donde sea posible;
- Quitar o reducir la probabilidad de incidencia del evento de riesgo;
- Quitar o reducir las consecuencias negativas;
- Compartir el riesgo con otros interesados, incluyendo un seguro de riesgos;
- Aceptar el riesgo a través de una decisión informada o para aprovechar una oportunidad; y/o
- Evitar actividades que aumenten el riesgo.

## Los Paradigmas en la Contabilidad.

Carlos E. Gonzales A.

Un paradigma es un patrón, un modelo de referencia o un conjunto de reglas y procedimientos que son aplicados para la explicación de la realidad de un fenómeno o para la solución de un problema.

Sin embargo, dichos paradigmas experimentan cambios en sus enfoques que pueden ser totales o parciales, cuando se presenta una crisis en una determinada rama del conocimiento; por consiguiente, un paradigma es reemplazado por otro cuando se desarrolla una nueva teoría, y esto a su vez ocurre cuando los fenómenos:

- No están siendo adecuadamente explicados por los paradigmas existentes;
- Los fenómenos cuya naturaleza son explicados, sólo se pueden comprender a través de una teoría posterior; y
- Las anomalías no son tomadas en cuenta por los paradigmas existentes.

En este sentido, una de las principales anomalías detectadas en la contabilidad a finales del siglo pasado, se deriva de la incapacidad del modelo de "Costo Histórico" para representar la realidad económica de una entidad en épocas de inestabilidad monetaria, así como constantes cambios en las actividades de negocio y la evolución en la tecnología de la información. Aspecto que dio lugar a la aparición de dos grandes corrientes: una de defensa del modelo del "Costo Histórico" (en su caso reexpresado al nivel general de precios) y otra que pretende la utilización de un criterio de medición a "Valor Razonable" que se define como: **"el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición"** (NIIF 13; 9).

Este panorama muestra que la disciplina contable no puede ser ajena a los cambios que generan las crisis en el mundo de los negocios, que de forma más clara se evidenció a fines del siglo pasado, donde se replantearon, considerando los aspectos mencionados, los objetivos de la información financiera y la utilidad de ésta para los usuarios.

Recordemos que durante muchos años se aplicó en la contabilidad el paradigma de la "Ganancia

Líquida Realizada", que buscaba medir la utilidad operativa de una entidad teniendo en cuenta los objetivos de la contabilidad los cuales eran medir los activos, pasivos, el patrimonio y la utilidad, y comunicar la información acerca de los cuatro objetivos anteriores. En este enfoque la contabilidad se orientaba hacia la función de registro, con la única misión de: "Dar cuenta al propietario de la situación de su patrimonio".

La aplicación de este paradigma, en lo referente a la revelación de los estados financieros, pretende reflejar la verdad de la situación financiera de una entidad sin tener en cuenta la interpretación y el análisis que ésta debe contener, en otras palabras: "La utilización del concepto de verdad está por encima del concepto de utilidad". Sin embargo, en los últimos años se viene imponiendo el paradigma de la "Utilidad de la Información", debido a la modificación del objetivo de la contabilidad, de presentar información a la gerencia y a los acreedores, por la de "Suministrar información financiera a una diversidad de usuarios principalmente externos para la toma de decisiones".

En la época actual, marcada por un proceso de globalización donde se ha suscitado un notable interés en la internacionalización de las normas de información financiera (contables), el paradigma de la "Utilidad de la Información" ha sido parte de estos procesos, principalmente en la regulación de la contabilidad y los servicios de aseguramiento.

La aceptación de un nuevo paradigma, exige la destrucción del paradigma anterior y el consiguiente conflicto entre escuelas del pensamiento opuestas, lo que dada la inconmensurabilidad de los paradigmas en competencia, se hace necesaria una transición entre paradigmas, hasta que el nuevo paradigma resulte dominante. Todo proceso de transición constituye la revolución.

En este sentido, un paradigma surge generalmente para reemplazar al anterior, pero en el caso del paradigma de la "Utilidad de la Información", éste se da no para descartar al paradigma del "Beneficio Verdadero" sino para complementarlo o enriquecerlo. Es así que el Marco Conceptual para la Información Financiera, publica por el IASB en marzo de 2018, establece que: **"El objetivo de la información financiera con propósito general es proporcionar información financiera sobre la entidad que informa que sea útil a los inversores,**

**prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones relacionadas con el suministro de recursos a la entidad. Esas decisiones implican, a su vez, decisiones sobre: (a) la compra, venta o mantenimiento de patrimonio e instrumentos de deuda; (b) el suministro o cancelación de préstamos y otras formas de crédito; o (c) el ejercicio del derecho a votar u otras formas de influir en las acciones de la gerencia que afectan el uso de los recursos económicos de la entidad"**. (MC; 1.2)

Al asumir un nuevo enfoque en la disciplina contable con el paradigma de la "Utilidad de la Información", los usuarios de ésta cobran una gran importancia ya que el principal objetivo de este paradigma se orienta a satisfacer sus necesidades para la mejor toma de decisiones, considerando además las limitaciones propias en cuanto al contenido de los estados financieros, ya que éstos sólo contienen los efectos de las transacciones en términos financieros, además de referirse únicamente a hechos pasados.

Por consiguiente, los nuevos paradigmas contables nos orientan hacia una mas completa y clara información financiera, permitiendo así interpretar y analizar más detalladamente la situación financiera y económica de la entidad.

## Nueva Investigación Científica en Universidades

Jorge Céspedes E.

La investigación científica que se desarrolla en las universidades públicas bolivianas privilegia la aplicación de metodologías clásicas, centradas en el paradigma positivista, aun cuando han surgido en el ámbito académico otros enfoques o formas de encarar eficientemente el proceso investigativo. Los enfoques y métodos que se aplican carecen, en muchas circunstancias, de capacidad explicativa de los problemas (producen resultados, pero, o éstos no se aplican o no son útiles). Se utilizan enfoques clásicos de alcance limitado y cerrados a la disciplina, según la linealidad cartesiana, excluyente, rígida, con escasas experiencias multidisciplinares. El academismo universitario es amplio en experiencia, pero así también en frustración; ahí, como una de las prioridades de la investigación, aislada, no comprometida, encubierta, está la titulación, mas no el conocimiento. La experiencia investigativa tradicional es un proceso rígido,

especializado y excluyente, individualista, concebido a través del carácter impersonal de la investigación, y de "una inclinación inherente a la industrialización-racionalización de las técnicas, como proceso de sofisticación creciente de las herramientas de observación y clasificación" (Malinowsky, 2009, pág. 42), característica evidente en el caso boliviano. La exclusión de las peculiaridades personales del observador es expresada como parte de la validación de los resultados, y la rigidez como una forma de profundización de la especialización; investigación no participativa y mayormente descontextualizada; como dice La Moigne, desprovisto de un Contrato Epistemológico Social. Aun así, hay intentos importantes de incorporación de los nuevos procesos holísticos e inclusivos, los que ya surgieron en los años 60 del siglo pasado.

Estudios (CTS) sobre ciencia, tecnología y sociedad constituyen un campo de trabajo en los ámbitos de la investigación académica, la educación y la política pública, que muchas universidades han adoptado y consolidado como un campo de trabajo altamente fructífero; "... un nuevo Modelo Cultural, del cual son legítimos protagonistas los Estudios CTS, el Holismo ambiental, la Bioética, las nuevas Epistemologías hermenéutica y constructivista y los Estudios de la Complejidad, entre otros paradigmas emergentes de la nueva Revolución del Saber" (Martínez Álvarez, 2018, pág. 95).

En general, los fenómenos del universo son complejos. En él confluyen multitud de elementos y diversidad de interacciones en procesos en los que el dinamismo es constante. "Vivimos y hemos vivido en la complejidad. Nuestras actitudes sociales, laborales y familiares están inmersas en la complejidad" (González, 2008, pág. 25). Sin embargo, en el mundo actual la interacción entre la perspectiva natural y la cultural ha dado lugar a una organización social que refleja una profunda crisis. El paradigma de la complejidad, en plena emergencia, toma en extensión esa complejidad de los fenómenos del mundo y los estudia, buscando incorporar la indeterminación y el azar como una forma de analizar la realidad. En esta tarea, la complejidad se extiende tanto a las ciencias naturales como a las ciencias sociales. El francés Edgar Morin da las primeras referencias al paradigma complejo, presentándolo como contrapuesto a lo que él mismo llama el paradigma de la simplificación.

En el paradigma de la complejidad el análisis es un momento que se repite sin un final previsible, ligando el sujeto con el objeto, integrando y atravesando las disciplinas, e involucrando al investigador y al contexto. La producción de conocimiento entra en un bucle permanente de análisis-síntesis, hasta el infinito; el conocimiento resultante se convierte en "una comunicación, un bucle entre un conocimiento (de un fenómeno, de un objeto) y el conocimiento de este conocimiento" (Morin, 1999, pág. 435). Morin da la pauta para ello: "El carácter original del paradigma de complejidad es que difiera, por su naturaleza intrínseca, del paradigma de simplificación/disyunción y que esta extrema diferencia le permita comprender e integrar la simplificación" (Morin, 1999, pág. 430). Implica un método complejo una real búsqueda acerca de las modalidades y criterios de un conocimiento del conocimiento. Se trata de "volver a la búsqueda misma de las condiciones de posibilidad y pertinencia de una estrategia de investigación científica" (Malinowsky, 2009, pág. 51). Estos desafíos son planteados por pensadores de la complejidad, como Morin y Le Moigne. Morin plantea la elaboración de un modo de abordaje complejo, con estrategia compleja. Se considera la implicación del investigador en el acto cognoscitivo; éste no actúa desprovisto de su propio pensamiento y sentimiento (aun cuando el libreto metodológico así lo establece). Se trata entonces de identificar la implicación individual en el ejercicio de producir conocimiento.

El proceso de investigación, siendo inacabado por definición, sin principio específico ni fin previsto, está más lleno de incertidumbres que de certezas. Las certezas están vinculadas con las técnicas e instrumentos de investigación (metodología), más no con el proceso de su administración (aplicación del método). "La noción de Complejidad está todavía en constante elaboración y supone decenas de ideas, principios, términos y propiedades en creciente hibridación conceptual transdisciplinaria" (Martínez Álvarez, 2018, pág. 117). El reto actual tiene que ver con reconocer que la Transdisciplinaria es el nivel superior, más complejo y eficiente de interacción y auto-organización de varias disciplinas. La construcción de investigación científica en las universidades puede transitar esas inmensas posibilidades de la creatividad humana y edificarla con los cimientos del fundamento teórico complejo.

## El Control Social y su Efecto Vinculante con el Control Gubernamental

Guido R. Yujra S.

La Constitución Política del Estado (CPE), en su artículo 27 señala que: “el pueblo soberano, por medio de la sociedad civil organizada (...) ejercerá el control social a la gestión pública en todos los niveles del Estado y a las empresas e instituciones públicas, mixtas y privadas que administren recursos fiscales”.

### Rendición de Cuentas

La Ley 1178, en su artículo 27, inciso c) señala: “Toda entidad, funcionario o persona que recaude, reciba, pague o custodie fondos, valores o bienes del Estado, tiene la obligación de RENDIR CUENTA (...)”, concordante con el artículo 1º, inciso c), que indica: “Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos RINDIENDO CUENTA no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos...sino también de la forma y resultados de su aplicación”.

### Rendición Pública de Cuentas

La Guía Metodológica para la Rendición Pública de Cuentas elaborado por el ex – Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción define como: “El conjunto de acciones planificadas y puestas en marcha por las autoridades de las entidades públicas con el objetivo de informar a la población acerca de las acciones y los resultados de su gestión. Igualmente, deben informar acerca de los resultados priorizados por el Control Social sus avances y logros finales”.

### Control Social

La Ley 341 de Participación y Control Social, señala: “Control Social, es un derecho constitucional de carácter participativo y exigible, mediante el cual todo actor social supervisará y evaluará la ejecución de la r participativo y exigible de la Gestión Estatal, el manejo apropiado de los recursos económicos, materiales, humanos, naturales y la calidad de los servicios públicos (...)”.

En este sentido, toda persona puede adscribirse de manera circunstancial al control social sea éste

territorial o funcional, con el propósito de evaluar y valorar la gestión pública llevada adelante por la administración pública, en el marco del cumplimiento de las políticas públicas y competencias asignadas, incluido sus planes, programas, proyectos y actividades.

### Gestión Pública

La Memoria del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), señala que: “La gestión pública es la respuesta en políticas, planes y programas de ejecución que el Estado, en su afán de eficacia, se proporciona a sí misma y a la Sociedad, a través de procesos políticos propios a su naturaleza”.

### Políticas Públicas

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, determina los 13 Pilares o políticas públicas, orientadas a buscar el desarrollo integral del Vivir Bien hasta el año 2025 y que representa el Plan General de Desarrollo Económico Social, previsto en el artículo 9 de la CPE, que se constituye en la base para diseño del Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020:

**Cuadro N° 1**  
**Plan General de Desarrollo Económico Social**  
**PGDEs – 2025**



## Control Social y Control Gubernamental

La Ley 341, en su artículo 24, señala que: "El Control Social coadyuvará y complementará a la fiscalización y/o control gubernamental y recomendará con carácter vinculante a las autoridades competentes, el inicio de peritajes técnicos, auditorías y/o en su caso, los procesos correspondientes.

### Efecto Vinculante de los Pronunciamientos del Control Social

El Reglamento para el Tratamiento de Informes Vinculantes del Control Social, emitido por la Contraloría General del Estado en la gestión 2014, establece que los Informes vinculantes, debe adjuntar: a) Carta o memorial, indicando: síntesis del objeto, nombre y domicilio de la organización social y sus representantes, b) Personería jurídica, c) Acta de elección y posesión de los representantes, d) Documentos de Identidad, e) Declaración Jurada de Independencia y no conflicto de intereses y f) Informe Vinculante del Control Social.

Con base en la misma, la Contraloría realiza la siguiente valoración:

- Requisitos de Factibilidad: Nombre de la entidad, Identificación del periodo observado, Identificación del objeto de la recomendación, Descripción del problema, Documentos de respaldo, identificación de las personas que participaron en el problema detectado.
- Pronunciamiento: Una vez analizada la factibilidad, se tendrán los siguientes resultados: i) Si no cumple los requisitos, procede la devolución de antecedentes para que se complemente en sesenta (60) días hábiles, bajo alternativa de archivo, ii) Si cumple, se emite un pronunciamiento técnico, de las siguientes acciones de control: Relevamiento de Información, "Ejecución de Auditoría", Acciones de Supervisión y ninguna, cuando se requiera una opinión legal.

### Conclusiones

Si bien es un avance muy importante el efecto vinculante de los pronunciamientos del control social, en el marco de las políticas de transparencia, sin embargo, para mejorar su efectividad hay que considerar lo siguiente:

- Las competencias asignadas a cada entidad deben constituir la base para la Rendición de Cuentas.
- Los informes de Rendición en lo económico-financiero, tienen que ser extractados de los estados financieros: Estados de Ejecución Presupuestaria de Recursos y Gastos por Categoría Programática: Programas, Proyectos y Actividades.
- Mayor socialización y capacitación de este derecho de la sociedad de hacer seguimiento a la gestión pública.
- Ajustar la metodología de Rendición de Cuentas, para mejorar su efectividad.



### Contactos:

Humberto Quintanilla  
 Coordinador del IICCFa  
 humbertoquintanillam@gmail.com  
 Cel: (591 2) 70515717

### Dirección:

Instituto de Investigaciones de Ciencias Contables,  
 Financieras y Auditoría - IICCFa  
 Calle México N° 1790; Edificio Maria Reyna,  
 Mezanine  
 iiccf.a.umsa@gmail.com  
 Teléfono: (591 2) 495734