

## INFORME FINAL N° 07/DAAF/2019

**A : Auditoría Interna.**

**DE : Departamento Auditoría Administrativa y Financiera.**

**REF. : Control Administrativo y Comercial en el Distrito N° 10 Ciudad del Este.**

**FECHA : 28/06/2019.**

### **1. ANTECEDENTES:**

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y a la Orden de Trabajo N° 21/A.I./2019.

### **2. OBJETIVO:**

Evaluar el cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A., así también, las gestiones a cargo de la División Comercial para el cumplimiento de las metas de ventas establecidas.

### **3. ALCANCE:**

La Auditoría abarcó la revisión de la gestión de las Divisiones Administrativa y Comercial del Distrito N° 10 Ciudad del Este.

El trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todos los contextos que abarcan la **División Administrativa y la División Comercial del Distrito N° 10 Ciudad del Este**, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como exposición de todas las deficiencias existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

### **4. DOCUMENTACIONES:**

- Tickets de Cierres de Caja Pronet S.A.
- Recibo de dinero Copaco S.A.
- Formulario N° 1004B.
- Formulario N° 212.
- Comprobante Operativo Prosegur S.A.
- Boleta de Depósito Bancario.
- Reporte del Sistema Boss: Cantidad de conexiones activas, cantidad de solicitudes de servicios, cantidad de cancelaciones de servicios.

### **5. TRABAJOS REALIZADOS**

- Análisis de las Rendiciones de las Recaudaciones del periodo 01 al 31/03/2019.
- Análisis de las Rendiciones de las Recaudaciones del periodo 01 al 09/04/2019.

  
**E.P. Diana Villordo**  
Departamento Auditoría  
Administrativa y Financiera

  
**Nelson Ruiz Díaz Méndez**  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera

  
**Ing. Teresa Habicht**  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera



- Verificación de las documentaciones referente a los distintos productos/servicios para la comercialización, proveído por la División Comercial del Distrito N° 10 Ciudad del Este.

## 6. DESARROLLO DEL INFORME

Como parte del desarrollo del trabajo, la Auditoría Interna procede a la identificación de los diferentes tipos de observaciones y para los mismos se utilizarán los códigos: "(H)" para Hallazgos y "(CI)" para control interno.

### CONFORME AL EXAMEN REALIZADO PODEMOS MENCIONAR LOS SIGUIENTES PUNTOS:

#### 6.1. DIVISION ADMINISTRATIVA – DISTRITO N° 10 CIUDAD DEL ESTE.

En fecha 09/04/2019 nos constituimos en la División Administrativa del Distrito N° 10 Ciudad del Este donde procedimos a realizar el control de las rendiciones de las recaudaciones en los siguientes conceptos: cobros Pronet S.A. (caja tercerizada), cobros fraccionados, cobros de facturas de retiro, intereses moratorios, gastos judiciales y notificaciones y cabinas telefónicas correspondientes al periodo 01 al 31/03/2019 y del 01 al 09/04/2019 cuyos detalles se observan a continuación:

PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01 al 31/03/2019	Cobros Pronet S.A	1.083.057.163
	Cobros de Facturas de retiro	28.159.718
	Cobros Fraccionados	645.000
	Interes moratorio, Gastos Judiciales y Notificaciones	3.923.336
	Cabinas Telefónicas	13.891.150
	<b>TOTAL</b>	<b>1.129.676.367</b>
<b>SON GUARANIES: UN MIL CIENTO VEINTE Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE.-</b>		

PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01 al 09/04/2019	Cobros Pronet S.A	420.455.390
	Cobros de Facturas de retiro	11.654.485
	Cobros Fraccionados	880.000
	Interes moratorio, Gastos Judiciales y Notificaciones	1.616.656
	Cabinas Telefónicas	4.804.360
	<b>TOTAL</b>	<b>439.410.891</b>
<b>SON GUARANIES: CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y UNO.-</b>		

  
**E.P. Diana Villordo**  
Departamento Auditoría  
Administrativa y Financiera

  
**Nelson Ruiz Díaz Méndez**  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera

  
**Ing. Tereza Habicht**  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera



Conforme a los documentos examinados del archivo de la División Administrativa correspondiente a las rendiciones de las recaudaciones del periodo auditado, estas fueron depositadas y realizadas conforme establece el Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A.

## 6.2. DIVISION COMERCIAL – DISTRITO N° 10 CIUDAD DEL ESTE.

Hemos realizado trabajo en la División Comercial a fin de tener conocimiento de las demandas en los diferentes productos que esta División tiene para la comercialización.

Así también verificamos la capacidad de la central, los servicios instalados, los pendientes, las cancelaciones, cantidad de solicitudes recibidas, esto en los diferentes conceptos como línea baja, línea alta, ADSL, LTE, IPTV y otros. Este equipo auditor tomó como muestra las oficinas con mayor movimiento y más cantidad de clientes a fin de valorar las situaciones actuales en los diferentes servicios.

En los siguientes cuadros se detallan las cantidades de conexiones activas, cantidad de solicitudes de todos los servicios, solicitudes de cancelaciones de servicios y proyección de ventas.

### 6.2.1. CANTIDAD DE CONEXIONES ACTIVAS

#### Oficina Ciudad del Este

Concepto	Cantidad Instalada	Observaciones
Click standar	938	Este producto no cuenta con capacidad limitada depende exclusivamente de la parte técnica y del stock, para su comercialización.
IPTV	19	Este producto depende de la parte técnica para su comercialización, no cuenta con capacidad limitada
LTE	499	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
Línea alta	875	Este producto depende de la no saturación en la radio base de la antena para su comercialización
Línea baja	15480	La venta de este producto depende de la capacidad técnica de cada central considerando que se tiene en forma limitada su capacidad para la comercialización


Conforme se puede apreciar en el cuadro que el servicio de IPTV es el que tiene menor cantidad de conexión, teniendo en cuenta lo que representa la central de Ciudad del Este con una población principalmente comercial, los servicios instalados son bajos.

#### Oficina Presidente franco

Concepto	Cantidad Instalada	Observaciones
Click standar	205	Este producto depende del área técnica no posee capacidad limitada.
IPTV	4	Este producto depende para su comercialización exclusivamente de la parte técnica. Sin tener una capacidad limitada

  
E. P. Diana Villordo  
Departamento Auditoría  
Administrativa y Financiera

  
Nelson Ruiz Díaz Méndez  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera

  
Ing. Jorge Habicht  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera



<b>LTE</b>	65	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
<b>Línea alta</b>	178	Este producto depende de la no saturación en la radio base de la antena para su comercialización
<b>Línea baja</b>	2069	La venta de este producto tiene una capacidad limitada para su comercialización teniendo en cuenta la capacidad técnica que posee cada central

Conforme se puede apreciar en el cuadro que el servicio de IPTV tiene un bajo nivel de conexión.

Oficina Santa Rita

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad Instalada</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Click Standar</b>	102	Este producto depende del área técnica no posee capacidad limitada.
<b>LTE</b>	9	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
<b>Línea alta</b>	95	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
<b>Línea baja</b>	845	La venta de este producto tiene una capacidad limitada para su comercialización teniendo en cuenta la capacidad técnica que posee cada central

Conforme se observa en el cuadro el producto LTE tiene menor receptividad, el nivel de conexión es bajo.

Oficina Minga Guazú

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad Instalada</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Click standar</b>	270	Este producto depende del área técnica no posee capacidad limitada.
<b>IPTV</b>	13	Este producto depende para su comercialización exclusivamente de la parte técnica. Sin tener una capacidad limitada
<b>LTE</b>	103	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
<b>Línea alta</b>	386	Este producto depende para su comercialización de la no saturación de la radio base (antena)
<b>Línea baja</b>	1023	La venta de este producto tiene una capacidad limitada para su comercialización teniendo en cuenta la capacidad técnica que posee cada central

Conforme se puede apreciar en el cuadro precedente que el servicio de IPTV es el que cuenta con menor cantidad de conexiones.

De la muestra obtenida se puede mencionar que la prestación del servicio de IPTV es mínima, que siendo un servicio que puede tener buena demanda cuenta con un promedio muy bajo de conexiones en cuanto a lo que se pueda proyectar. La línea baja sigue siendo el servicio predominante, así también el producto de click standar y la línea alta dentro de los parámetros aceptables.

  
**E.P. Diana Villordo**  
Departamento Auditoría  
Administrativa y Financiera

  
**Nelson Ruiz Diaz Menaez**  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera

  
**Ing. Teresa Habicht**  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera



### 6.2.2. CANTIDAD DE SOLICITUDES DE TODOS LOS SERVICIOS DEL PERIODO FEBRERO HASTA ABRIL/2019.

Concepto	Cantidad de Solicitud	Observaciones
4G LTE	49	Todos los productos como IPTV, ADSL, LINEA ALTA, 4G LTE y otros que conforman este cuadro corresponden a las solicitudes que los clientes presentan de manera a contar con el servicio conforme a las posibilidades técnicas que se tenga, donde se puede apreciar que la solicitud de 4G LTE es la segunda más solicitada conforme a dicho resumen, en cuanto a la conexión de línea baja esta incluye cambio de domicilio.
IPTV	2	
ADSL	11	
Cambio de abonado	4	
Conexión de línea	71	
Equipo a comodato	4	
Ampliación de plan	5	
Línea alta	6	
Reposición de LTE	2	
Solicitud de crédito	11	
Reposición de línea baja	12	

Conforme al cuadro se puede observar que las solicitudes de las nuevas líneas siguen siendo las más requeridas cuya totalidad es de 71 conexiones en la cual incluyen cambios de domicilio con cambio de centrales, siendo el servicio de 4G LTE el segundo más requerido esto corresponde al periodo febrero de 2019 al 09 de abril de 2019, arroja un resultado poco alentador considerando el bajo volumen de demanda existente en el periodo tomado para el análisis.

### 6.2.3. SOLICITUDES DE CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS DE FEBRERO/2019 AL 09 DE ABRIL/2019.

Concepto	Cantidad	Observaciones
Cancelación de Línea Baja	278	Estas cancelaciones corresponden a los clientes que usufructúan el servicio de la línea baja, conforme a consultas realizadas referentes a los motivos de dichas cancelaciones podemos mencionar que el promedio de mayor índice corresponde a la falta de asistencia técnica.
Cancelación de Línea Alta	8	Las cancelaciones según se puede notar (cantidad ocho) no son representativas
Cancelación de ADSL	39	El servicio de ADSL corresponde al periodo de febrero al 09 de abril de 2019 representa una cantidad de 39 cancelaciones, conforme al promedio de clientes que renuncian al mismo indican motivos de cierre de local como así la falta de asistencia técnica en momento oportuno
Cancelación de LTE	35	Las cancelaciones en el servicio de LTE cuya cantidad en el periodo señalado es de 35 cancelaciones, cuyo motivo principal corresponde a la no utilización del servicio y a la falta de asistencia técnica
Cancelación de IPTV	1	Este servicio es mínimo en cuanto a los clientes que usufructúan este servicio.



En el cuadro precedente se observa que el servicio con mayor cantidad de cancelaciones es el de línea baja, en el periodo de febrero de 2019 al 09 de abril de 2019 totaliza 278 cancelaciones, la cantidad es importante, situación que alarma considerando el corto lapso de tiempo, los mismos corresponderían a problemas que guardan relación con el área técnica o con problemas de satisfacción de reclamos técnicos así también cabe resaltar que los servicios de ADSL y LTE sufrieron considerable disminución en cuanto a los clientes que declinan en seguir con los mismos.

#### **6.2.3.1. OBSERVACIÓN**

**(CI)** Declive en cuanto a los productos/servicios para comercializar, así también es importante destacar que la asistencia técnica que se brinda a los clientes es insuficiente y como resultado se tiene la masiva cancelación de los servicios que ofrece la compañía, como ejemplo mencionamos cancelaciones de 278 clientes de la línea baja.

#### **RECOMENDACIÓN**

A la **Gerencia Interior** y por su intermedio al **Distrito N° 10 Ciudad del Este**, se sugiere analizar la situación actual del Distrito mencionado, con relación a la observación realizada por esta auditoría de manera a aplicar acciones de mejoramiento básico a corto, mediano y largo plazo si fuere necesario con las áreas involucradas y que además sirva de base a los demás Distritos.

#### **DESCARGO DE LA GERENCIA INTERIOR**

*“Con lo que respecta a cancelación de Línea Baja, el motivo principal del pedido verificamos es la falta de servicio, la inasistencia inmediata, la reincidencia de la falta y por último en la estadística es la no utilización del servicio, hacemos el reclamo al área técnica pero ellos no dan abasto con la demanda de este distrito que tiene una población de usuarios muy elevada para tan pocas cuadrillas, los vehículos con desperfectos mecánicos o cuadrillas que llevan varias zonas al mismo tiempo, acto que no permite cumplir con el trabajo de forma eficiente. El alto número de cancelación de Lte se debe a que los clientes alegan el servicio inestable donde la velocidad en momento se enlentece y la limitación del saldo de datos que por más que muchos ni usan todo les hace tener miedo de que en algún momento se queden sin saldo y optan por otro servicio.”*

#### **OPINIÓN AL DESCARGO**

De la evaluación del descargo presentado por la Gerencia Interior, esta Auditoría mantiene la observación realizada a fin de dar inicio al Plan de Mejoramiento Funcional.

#### **6.2.4. PROYECCION DE VENTAS, METAS ESTABLECIDAS EN EL POA.**

Las proyecciones de ventas para el cumplimiento de las metas, son establecidas en el Plan Operativo Anual que cada Distrito tiene en los diferentes productos que la compañía ofrece a los clientes, como el servicio de LTE, ADSL, IPTV, línea alta y la línea baja.

  
**E.P. Diana Villordo**  
Departamento Auditoría  
Administrativa y Financiera

  
**Nelson Ruiz Díaz Méndez**  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera

  
**Ing. Teresa Habicht**  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera



A continuación se observan los datos de ventas recabados, correspondientes a los meses de febrero/2019, marzo/2019 y abril/2019 de manera a obtener el promedio de ventas y determinar si se cumplieron con las metas establecidas.

Servicio LTE	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
<b>Metas</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>148</b>
<b>Según Boss</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>52</b>
<b>Porcentaje %</b>	<b>64%</b>	<b>54%</b>	<b>35%</b>

Conforme al cuadro se observa que el servicio LTE no cumplió con las metas establecidas en ninguno de los meses tomados como muestra, conforme a datos del Sistema BOSS, el mes en el cual tuvo mayor venta fue en febrero/2019 cuyo porcentaje es de 64% con respecto a la meta establecida.

Servicio ADSL	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
<b>Metas</b>	<b>116</b>	<b>121</b>	<b>121</b>
<b>Según el Boss</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>20</b>
<b>Porcentaje %</b>	<b>16 %</b>	<b>21 %</b>	<b>17 %</b>

El servicio ADSL no llegó a las ventas establecidas en ninguno de los meses tomados como muestra, conforme se observa en el cuadro de los datos extraídos del Sistema BOSS.

Servicio IPTV	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
<b>Metas</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Según el Boss</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Porcentaje %</b>	<b>80 %</b>	<b>43 %</b>	<b>29 %</b>

Conforme al cuadro se observa que el servicio IPTV no cumplió con las metas establecidas en ninguno de los meses tomados como muestra, conforme a datos del Sistema BOSS, en febrero/2019 fue el mes en el cual estuvo más cerca de cumplir la meta con un porcentaje del 80%.

Servicio Línea Alta	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
<b>Metas</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>Según Boss</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>Porcentaje %</b>	<b>73 %</b>	<b>27 %</b>	<b>120 %</b>

Conforme al cuadro se observa que el servicio de línea alta no cumplió con las metas establecidas en los meses de febrero y marzo/2019, sin embargo en el mes de abril/2019 sobrepasó la meta establecida con un porcentaje de 120% conforme a datos del Sistema BOSS.

Servicio Línea Baja	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
<b>Metas</b>	<b>106</b>	<b>112</b>	<b>118</b>
<b>Según el Boss</b>	<b>66</b>	<b>79</b>	<b>75</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>62 %</b>	<b>71 %</b>	<b>64 %</b>



Conforme al cuadro se observa que el servicio de línea baja no cumplió con las metas establecidas en ninguno de los meses tomados como muestra, conforme a datos del Sistema BOSS, el mes en el cual tuvo mayor porcentaje de venta fue en marzo/2019 cuyo porcentaje es de 71% con respecto a la meta establecida.

#### **6.2.4.1. OBSERVACIÓN**

(CI) No se cumplen con las metas establecidas de ventas en los meses tomados como muestra, conforme a algunos aspectos que fueron manifestados por la jefa de la División Comercial tienen dificultades a la hora de comercializar los productos/servicios, esto debido a que existen planes con bajo ancho de banda y precios no tan apropiados como son: ADSL, LINEA ALTA CON WIFI, e IPTV, teniendo a la competencia brindando costos más accesibles y dejando menos posibilidades a Copaco S.A. de captar nuevos clientes, como ejemplo un servicio que conforme a lo que representa y a las bondades que este brinda como lo es el servicio de IPTV tiene un espacio mínimo de aprovechamiento de usuarios que cuentan con este servicio.

#### **RECOMENDACIÓN**

A la **Gerencia Comercial** se sugiere realizar un análisis de los motivos por los cuales no llegan a cumplir las metas establecidas, y como resultado implementar acciones que permitan cumplirlas y lograr los objetivos.

#### **DESCARGO DE LA GERENCIA COMERCIAL**

“Se realizará el análisis pertinente en la Unidad de Marketing.”


#### **OPINIÓN AL DESCARGO**

De la evaluación del descargo presentado por la Gerencia Comercial, esta Auditoría mantiene la observación realizada a fin de dar inicio al Plan de Mejoramiento Funcional.

Es nuestro informe,

  
**C.P. Diana Villordo Peralta**  
Auditora

  
**Nelson Ruiz Díaz Méndez**  
Auditor

  
**Ing. Teresa E. Habicht Barreto**  
Encargada de Despacho  
Dpto. Auditoría Administrativa y Financiera