

## **INFORME FINAL N° 26/DAA/2019**

**A : Auditoria Interna**

**DE : Departamento Auditoria Administrativa**

**REF. : Control Administrativo y Comercial en el Distrito N° 5 Coronel Oviedo**

**FECHA: 23/12/2019**

### **1. ANTECEDENTES:**

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y a la Orden de Trabajo N° 51/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 las rendiciones de las recaudaciones de las fechas 01 al 24 de setiembre/2019, gestión a cargo de la División Administrativa del Distrito N° 5 Coronel Oviedo, así también las gestiones pertinentes a la División Comercial para el cumplimiento de las metas establecidas.

El presente informe surge como resultado de la aplicación de procedimientos de control y del análisis de los documentos proveídos a los auditores. La ejecución y formalización de las operaciones examinadas son de exclusiva responsabilidad de los funcionarios del área auditada.

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° 5 Coronel Oviedo**, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como una exposición de todas las deficiencias existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

### **4. DOCUMENTACIONES:**

#### **División Administrativa**

- ✓ 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.

### **División Comercial**

- ✓ Memorándum N° 172/DAAF/2019: Solicitud de informes a la División Comercial del Distrito N° 5 Coronel Oviedo.
- ✓ 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 01/09/2019 al 24/09/2019.
- Verificación de las documentaciones referente a los distintos productos/servicios para la comercialización, proveído por la División Comercial del Distrito N° 5 Cnel. Oviedo.

## **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 utilizaran los códigos: "(H)" para Hallazgos y "(CI)" para control interno.

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

### **6.1. DIVISION ADMINISTRATIVA - RENDICION DE RECAUDACIONES**

En fecha 24/09/2019 realizamos control de las rendiciones de las recaudaciones de los siguientes ingresos: cobro de facturas telefónicas, facturas de retiro, gastos judiciales, cabinas telefónicas y facturas Hola Paraguay correspondientes al periodo 01/09/2019 al 24/09/2019, que se detallan en el siguiente cuadro:

PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01/09/2019 al 24/09/2019	Cobros de facturas telefónicas	184.879.399
	Facturas Hola Paraguay S.A	3.186.500
	Facturas de retiro, Gastos Judiciales y geco (gestiones y cobranzas)	11.186.155
	Cabinas Telefónicas	7.950.260
<b>TOTAL</b>		<b>207.202.314</b>
SON GUARANIES: Doscientos siete millones doscientos dos mil trescientos catorce.---		

Conforme a los documentos examinados del archivo de la División Administrativa, correspondiente a las rendiciones de las recaudaciones del periodo auditado, se concluye que 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., no encontrándose diferencias entre lo recaudado y lo depositado.

## 6.2. DIVISION COMERCIAL - INSTALACIONES Y CANCELACIONES

Tomando como muestra las oficinas con mayor cantidad de clientes, se han identificado y cuantificado las instalaciones y cancelaciones de los diferentes productos, como son: Línea Baja, Adsl, Iptv, Lte, Línea Alta y Fiber Premium, resumidos en el siguiente cuadro:

Instalaciones y Cancelaciones - Junio-Agosto							
Solicitudes	Servicios						
	Línea baja	Adsl	Iptv	Lte	Línea alta	Fiberpremium	TOTAL
<b>INSTALACIONES</b>							
Junio	62	86	1	7	1	3	160
Julio	53	59	1	11	1	8	133
Agosto	71	69	1	18	7	4	170
	<b>186</b>	<b>214</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>463</b>
<b>CANCELACIONES</b>							
Junio	31	61	5	15	4	1	117
Julio	38	34	5	11	1	2	91
Agosto	33	53	5	14	1	0	106
	<b>102</b>	<b>148</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>314</b>

Se observa que las instalaciones superan las cancelaciones. El servicio más instalado es el de ADSL, sin embargo también es el más cancelado.

Se realizó una cuantificación, por muestreo, de los motivos de las solicitudes de cancelaciones de servicios de los meses de junio, julio y agosto, cuyos resultados se detallan en el siguiente cuadro:

CANCELACIONES DE SERVICIOS POR MOTIVOS - JUNIO A AGOSTO 2019			
MOTIVO	CANT.	PORC.	LÍNEAS
<b>LINEA BAJA</b>			
No utiliza el servicio	15	45,45%	(0521)203210 (0521)200230 (0521)200423 (0521)201788 (0521)203412 (0521)205379 (0521)203717 (0521)200761 (0521)203946 (0521)200327 (0521)202810 (0521)202041 (0521)204492 (0521)204215 (0521)204487
Problemas técnicos	14	42,42%	(0521)204608 (0521)201885 (0521)201799 (0521)202293 (0521)204509 (0521)200419 (0521)203577 (0521)204369 (0521)202130 (0521)201870 (0521)202516 (0521)201468 (0521)202936 (0521)203946
Mudanza	2	6,06%	(0521)208015 (0521)200245
Sin motivo	1	3,03%	(0521)200889
Cambio de operadora	1	3,03%	(0521)203205
	<b>33</b>		



ADSL			
Problemas técnicos	28	46,67%	(0521)200443 (0521)204333 (0521)204227 (0521)203403 (V521)20488 (0521)200889 (0521)202305 (0521)204203 (0521)201709 (0521)201324 (0521)202822 (0521)203305 (0521)201278 (0521)201742 (0521)203065 (0521)203651 (0521)200245 (0521)202337 (0521)201375 (0521)201659 (0521)201636 (0521)203232 (0521)202516 (0521)203208 (0521)200056 (0521)201000 (0521)201409 (0521)202936
Particular	11	18,33%	(0521)200282 (0521)201191 (0521)203968 (0521)202339 (0521)203205 (0521)202191 (0521)200415 (0521)205379 (0521)202293 (0521)204545 (V521)20473
No utiliza el servicio	7	11,67%	(0521)201893 (0521)202708 (0521)204119 (0521)201468 (0521)202041 (0521)204215 (0521)204487
No tiene buen servicio	7	11,67%	(V521)20335 (0521)201888 (0521)202614 (0521)200229 (0521)201984 (0521)201663 (V521)20441
Utiliza Fibra Óptica	3	5,00%	(V521)20155 (V521)204331 (0521)201527
Utiliza otra operadora	2	3,33%	(0521)204185 (0521)204237
Cierre de local	1	1,67%	(V521)20263
Tiene otra línea	1	1,67%	(0521)204148
	<b>60</b>		
LTE			
No tiene señal	7	41,18%	(0951)107687 (0951)127644 (0951)127616 (0951)117039 (0951)123422 (0951)121654 (0951)125988
No utiliza	5	29,41%	(0951)127653 (0951)124389 (0951)126390 (0951)124566 (0951)123483
No funciona	1	5,88%	(0951)126386
Viaje	1	5,88%	(0951)126399
Económico	1	5,88%	(0951)127618
Mudanza	1	5,88%	(0951)113697
Particular	1	5,88%	(0951)129267
	<b>17</b>		
LINEA ALTA			
No tiene señal	7	46,67%	(021)3260465 (021)3266649 (021)3278537 (021)3295430 (021)3299409 (021)3295479 (021)3276734
No utiliza	4	26,67%	(021)3260216 (021)3283141 (021)3289546 (021)3278556
Utiliza otros servicios	3	20,00%	(021)3260356 (021)3386344 (021)3386445
Particular	1	6,67%	(021)3283138
	<b>15</b>		

Se observa que el servicio LINEA BAJA se cancela mayormente por la no utilización del servicio, el servicio ADSL por problemas técnicos y los servicios de LTE y LINEA ALTA por falta de señal.

#### 6.2.1 DIVISION COMERCIAL - SOLICITUDES DE SERVICIOS

Se realizó una cuantificación, por muestreo, de las solicitudes de instalaciones de servicios recibidas y pendientes de los meses de junio, julio y agosto, cuyos resultados se detallan en el siguiente cuadro:



Solicitudes Recibidas y Pendientes						
	Solicitudes Junio		Solicitudes Julio		Solicitudes Agosto	
Localidad	Recibidas	Pendientes	Recibidas	Pendientes	Recibidas	Pendientes
Coronel Oviedo	176	8	205	2	165	15
Dr. E. Estigarribia	19	0	16	0	21	1
Juan Manuel Frutos	23	8	22	0	16	1
Caaguazú	72	5	83	1	85	35
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>21</b>	<b>326</b>	<b>3</b>	<b>287</b>	<b>52</b>

## 6.2.2 DIVISION COMERCIAL - PROYECCIONES DE VENTAS Y METAS ESTABLECIDAS EN EL POA

Las proyecciones de ventas para el cumplimiento de las metas son establecidas en el Plan Operativo Anual de cada Distrito para los diferentes servicios.

A continuación se observa el cumplimiento de las metas establecidas en algunos servicios en los meses de junio, julio y agosto:

Cumplimiento de Metas - Junio a Agosto			
Producto-Servicio	Meta	Venta	%
Línea baja	110	186	169,09
Línea alta	193	9	4,66
Línea IP	16	10	62,50
FiberPremium	50	15	30,00
ADSL	162	214	132,10
IPTV	15	3	20,00
LTE	85	36	42,35
<b>TOTALES</b>	<b>631</b>	<b>473</b>	<b>74,96</b>

Se observa que solo los servicios de LINEA BAJA y ADSL han alcanzado las metas establecidas. En total, en todos estos productos, se ha logrado cerca del 75% de las metas establecidas.

## 6.3 OBSERVACIONES (CI)

- Considerando la totalidad de los productos se ha alcanzado cerca del 75% de las metas establecidas.
- Los servicios de Línea Baja son cancelados en gran porcentaje por la no utilización y por la falta de asistencia técnica.
- El servicio ADSL por problemas técnicos y los servicios de LTE y LINEA ALTA por falta de señal.



## **RECOMENDACIÓN**

A la **Gerencia Interior** y por su intermedio al **Distrito N° 5 Coronel Oviedo** se sugiere realizar un análisis de los motivos por los cuales no llegan a cumplir las metas establecidas; de manera a considerar las acciones que permitan los objetivos.

Así también, deberá involucrar a las áreas afectadas para el mejoramiento sobre todo de las ventas y dar soluciones integrales, rápidas y enfocar en la fidelización de los clientes, de los diferentes productos que la compañía ofrece.

Además, deberá analizar la situación actual, referente a las cancelaciones por falta de asistencia técnica y emplear acciones de mejora a corto plazo.

## **DESCARGO DE LA JEFATURA DEL DISTRITO N° 5 CORONEL OVIEDO:**

División Técnica: "Si bien es cierto que tuvimos en esos meses de referencia cancelaciones, no fueron por falta de asistencia, sino por inconvenientes técnicos, como son Cables Multipares averiados, Cajas Terminales abiertas, Cables sulfatados, Manguitos sin tapa etc.; que impiden que los clientes reciban un buen servicio.

Hace mucho tiempo que no se venía realizando un mantenimiento preventivo a la red, es por ello que desde que asumí esta jefatura comenzamos a realizar cambios de Cables Multipares dañado, desagüe de la Cámara Subterránea AO 04, el reempalme de Manguito Subterráneo, reempalme de Manguitos Aéreos y cambio de Cajas Terminales.

A pesar de esos trabajos de mantenimiento correctivo aún hay varios lugares todavía necesitan realizar los reempalme y cambiar las cajas"

División Comercial:

Referente a las metas no alcanzadas: "Las ventas del servicio IPTV, no tenemos buena cobertura dentro del radio donde hay más demanda. En alguna localidades donde las radios bases están instaladas son alquiladas cuando hay atraso en el pago los dueños cortan la energía eléctrica por ende no hay señal en el lugar por varios días, otros de los motivos es el robo de los equipamientos de las radio base, hace que los clientes esperen su tiempo de contrato para realizar la cancelación del mismo.

Cabe resaltar que los meses junio, julio y agosto no contábamos con equipos línea alta para la venta, ni promociones para el mismo."

Referente a las cancelaciones y retención: "En la División Comercial estamos realizando trabajos de retención a los clientes que desean cancelar sus servicios de línea e internet ADSL, los reclamos son derivados al Área Técnica para su ejecución correspondiente.

Sobre los servicios inalámbricos cancelan por falta de señal y cobertura, la mayoría aguardan cumplir con el plazo del contrato para rescindir al servicio."

Gestión para el mejoramiento sobre ventas y cancelaciones: "Lanzar promociones de acuerdo a la demanda que tenemos en el Distrito, convengamos que nuestros clientes se vuelven más exigentes y precisan de servicios que funcionen en óptimas condiciones. Es por eso que necesitamos el servicio de Fiber Hogar para la venta".



**OPINION AL DESCARGO:**

De la evaluación del descargo presentado por la Jefatura del Distrito N° 5 Coronel Oviedo, esta Auditoría mantiene la observación realizada a fin de dar inicio al Plan de Mejoramiento Funcional.

Es nuestro informe,

  
**Econ. Andrea Calcena Guillén**

Auditora

  
**Nelson Ruiz Díaz Méndez**

Auditor

  
**C.P. Diana Villordo Peralta**

Auditora

  
**Ing. Teresa E. Habicht Barreto**

Encargada de Despacho

Dpto. Auditoría Administrativa