

**VISIÓN** Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.

**MISIÓN** Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional, y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.

**VALORES** Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

<b>INFORME FINAL N° 06/DVAGT-DPAG-AI/2024.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA E INFRAESTRUCTURA EN EL DISTRITO N° 16 VILLA HAYES.</b>	
<b>MACROPROCESO:</b> -Gestión de Redes y Servicios.	<b>PROCESOS:</b> -Montaje y Mantenimiento de Redes de Planta Externa. -Instalación y Mantenimiento de Redes de Última Milla.
<b>DEPENDENCIA AUDITADA:</b> Distrito N° 15 – Villa Hayes	<b>FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:</b> 20/11/2024.
<b>DIRECTIVO RESPONSABLE:</b> Lic. Juan Recalde.	<b>DESTINATARIO:</b> Gerencia Técnica.
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA.</b>	

La presente Auditoría tiene como objetivo principal evaluar la **eficacia y eficiencia** en la Gestión Técnica del **Distrito N°15 Villa Hayes**, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los estándares operativos y de infraestructura.

La Auditoría se llevó a cabo mediante entrevistas con el personal, inspecciones físicas de los equipos y la infraestructura, así como la revisión de documentos y reportes técnicos pertinentes.

## 1 ANTECEDENTES

El presente trabajo fue realizado en el marco del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y en cumplimiento de la **Orden de Trabajo N° 27/A.I./2.024** de fecha 10 de Setiembre de 2.024, con el fin de asegurar la integridad y eficiencia operativa de los sistemas técnicos en la dependencia Auditada, alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía en términos de calidad de servicio y gestión de infraestructura.

## 2 ALCANCE

La Auditoría fue realizada en la **Distrito N° 15 de Villa Hayes**, conforme a los criterios establecidos en el Manual de Auditoría Gubernamental.

El presente informe es el 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.

La Auditoría no incluye una revisión detallada e integral de todas las operaciones, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como exposición de todas las deficiencias que corresponden al **Distrito N° 15 de Villa Hayes** y de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

## 3 OBJETIVOS

### Gestión Operativa:

- Verificar el estado de la Planta Interna y de la Red de Planta Externa.
- Verificar el estado de los equipos en la Sala Digital.



**VISIÓN**

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenibles con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.

**MISIÓN**

Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional, y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.

**VALORES**

Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

- Verificar la producción del área técnica con relación a la atención de los reclamos e instalación de los nuevos servicios.
- Verificar y controlar la aplicación del procedimiento utilizado para la administración del Sub Deposito.
- Verificación de las facturaciones de las instalaciones de GPON.

#### **4 TRABAJOS REALIZADOS**

Las verificaciones fueron realizadas mediante inspecciones físicas, análisis de sistemas informáticos (Boss) y entrevistas con el personal encargado de las operaciones:

- Entrevista con el Lic. Juan Recalde – Jefe de Distrito Villa Hayes.
- Verificación de la situación de la Planta Interna.
- Verificación del estado de los equipos e infraestructura de la Sala Digital.
- Control aleatorio del estado de la Red de Planta Externa.
- Verificación de los reclamos y conexiones pendientes de acuerdo a los análisis en el Sistema BOSS.
- Verificar y controlar la aplicación del procedimiento utilizado para la administración del Sub Deposito.

#### **5 DESARROLLO DEL INFORME**

La Auditoría Interna procede a la identificación de los diferentes tipos de observaciones y los mismos se identifican con el código “H” para los Hallazgos y “CI” para las observaciones de Control Interno, “D” para los descargos, “R” para las recomendaciones y “PMF” para el Plan de Mejoramiento Funcional.

#### **6 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA INTERNA**

**6.1 (CI)** Cables de cruzaditas en los bastidores sin conexión y la falta de reordenamiento de las mismas.

**6.2 (CI)** La existencia de insertores en mal estado.

**6.3 (CI) Uso de cuadernos para gestión de reclamos:** Se observó que el registro y control de los reclamos se realiza en un cuaderno físico en lugar del sistema oficial (BOSS). Esto genera riesgos de pérdida de información, inconsistencias y falta de trazabilidad en la atención de los reclamos, afectando la calidad del servicio.

##### **Descargo del Jefe de Distrito Villa Hayes**

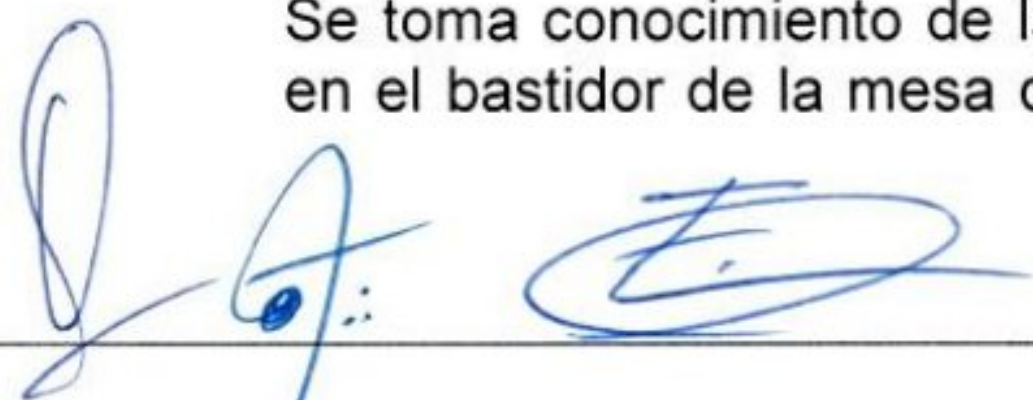
**6.1 (D)** A la fecha los cables de cruzaditas en los bastidores se encuentran ordenados.

**6.2 (D)** A la fecha se ha solicitado insertores nuevos a la Gerencia Técnica.

**6.3 (D)** La Sección Administrativa y Comercial realizara las cargas en el sistema Boss de los reclamos hechos en las Centrales.

##### **Opinión del Equipo Auditor**

Se toma conocimiento de la situación mencionada para el reordenamiento de las cruzaditas en el bastidor de la mesa de pruebas, de los insertores en mal estado, como así también el







registro y control de los reclamos que se realiza en un cuaderno físico en lugar del sistema oficial (BOSS).

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor, **levanta sólo la observación en el punto 6.1, y se mantiene en los puntos 6.2 y 6.3.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para el punto mencionado.

#### Recomendación:

(R) Al Jefe de Distrito, que realice las gestiones pertinentes para la actualización de los datos técnicos de la red de Planta Externa en el Sistema Boss, como la coordinación con la Sección Comercial y Administrativa, para la carga de los Reclamos en el sistema Boss, atendiendo la importancia de estas; y la solicitud por documento para la provisión de los insertores para el buen funcionamiento de la Mesa de Pruebas.

### 7 VERIFICACIÓN DE LA SALA DIGITAL

7.1 (CI) Falta de ordenamiento en las conexiones de Fibra Óptica y de los equipos transceivers en los racks.

#### Descargo del Jefe de Distrito Villa Hayes

7.1 (D) A la fecha se ha solicitado a la Gerencia Técnica personal para realizar dichos trabajos debidos a la complejidad.

#### Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada, sin embargo, este Equipo Auditor considera importante la gestión y el seguimiento ante la oficina encargada de la administración de los equipos ubicados en dicha central, considerando los riesgos que supone los trabajos a realizarse en dicha área y/o la manipulación de dichas conexiones.

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **mantiene la observación para el punto 7.1.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para los puntos mencionados.

#### Recomendación:

(R) Que el jefe de Distrito, realice las gestiones correspondientes por documentos, ante el área encargada de la administración de los equipos de fibra óptica, para el reordenamiento de las conexiones en los rack.

### 8 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA EXTERNA VILLA HAYES:

8.1 (CI) Falta de ordenamiento de las cruzaditas en el DSLAM del barrio Remansito.

#### Descargo del Jefe de Villa Hayes.

8.1 (D) A la fecha se ha realizado los ordenamientos de la cruzadas en el DSLAM del Barrio Remansito.

#### Opinión del Equipo Auditor





VISIÓN

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.

MISSION

Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.

VALORES

Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **levanta la observación del punto 8.1,**

## 9 VERIFICACIÓN DEL SUB DEPÓSITO N° 2

**9.1 (CI)** La existencia de cables de alambre de bajada, cables multipares, como así, también papelería y equipos en desuso.

**9.2 (H)** Una motocicleta de la marca Honda en estado de abandono, perteneciente a la Compañía.

### Descargo del Jefe de Villa Hayes

**9.1 (D)** Se remitirá al Dpto. de Almacenes y Suministros alambres de bajada, cables multipares, papelería y equipos en desuso.

**9.2 (D)** No se realizó descargo alguno en este punto.

### Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada sobre los materiales en desuso en el Sub Deposito, y evaluado el descargo este Equipo Auditor, **se mantiene en los puntos 9.1 y 9.2.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF) para los puntos mencionados.

### Recomendación:

**(R)** Que el jefe de Distrito, realice las gestiones correspondientes para el envío de todos los materiales y equipos en desuso, realizar inventario de equipos en desuso como establece el "Procedimiento para la Entrada, Salida o Devolución de Materiales e Insumos del Deposito Central de la COPACO S.A., y con relación a la motocicleta, definir un plan de acción para su disposición, reutilización o reparación.

## 10 VERIFICACION DE LA PLANTA INTERNA BENJAMIN ACEVAL

**10.1 (CI)** Falta de reordenamiento de las cruzaditas en los bastidores, así también la clavija en mal estado.

### Descargo del Jefe de Villa Hayes

**10.1 (D)** A la fecha se ha realizado el reordenamiento de las cruzaditas en los bastidores, así también la clavija se mejoro.

### Opinión del Equipo Auditor

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **levanta la observación del punto 10.1,**

## 11 VERIFICACION DE LA SALA DIGITAL BENJAMIN ACEVAL

**11.1 (CI)** Falta de iluminación en la sala, como así también la necesidad de mantenimiento del equipo de Acondicionador de Aire.

### Descargo del Jefe de Villa Hayes







**11.1 (D)** A la fecha se ha iluminado la sala y el mantenimiento del equipo de aire.

**Opinión del Equipo Auditor**

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **levanta la observación del punto 11.1.**

**12 VERIFICACION DE LA PLANTA EXTERNA BENJAMIN ACEVAL**

**12.1 (CI)** Cajas terminales y manguitos en mal estado.

**12.2 (H)** Un poste caído de HºAº a la altura del Km 40 de la ruta Transchaco.

**Descargo del Jefe de Villa Hayes**

**12.1 (D)** Se solicitara a la Sección Técnica a proceder el cambio de las cajas terminales y manguitos en mal estado.

**12.2 (D)** Se solicito a la Gerencia Técnica grúa y personal para el cambio de la columna.

**Opinión del Equipo Auditor**

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor **levanta la observación del punto 12.1 y se mantiene en el punto 12.2.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para el punto mencionado.

**Recomendación:**

**(R)** Al Jefe de Distrito, que realice las gestiones documentarias correspondientes para coordinar con la Gerencia Técnica el cambio o reposición de la columna.

**13 VERIFICACION CASETA COLONIA JOSE FALCON**

**13.1 (CI)** Falta de poda dentro del predio, y que la misma se encuentra con bastantes matorrales, como así, la falta de un cerrojo en el portón de entrada.

**13.2 (CI)** Falta de mantenimiento del acondicionador de aire, y así mismo la reparación de la cerradura de la puerta de está caseta.

**Descargo del Jefe de Villa Hayes**

**13.1 (D)** A la fecha se procedió a la limpieza del predio y 1 candado para el portón.

**13.2 (D)** A la fecha se procedió al mantenimiento del acondicionador de aire y fue reparado la cerradura de la puerta de la caseta.

**Opinión del Equipo Auditor**

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor **levanta las observaciones en los puntos 13.1 y 13.2**

**14 VERIFICACION DE LA CASETA POZO COLARADO**

**14.1 (H)** Falta de reparación (**con urgencia**) del equipo de Acondicionador de Aire, y la iluminación precaria en la sala.







## 14.2 (H) Un corte de cable de Fibra Óptica, sobre la ruta Py 09.

### Descargo del Jefe de Villa Hayes

14.1 (D) A la fecha se solicitó el mantenimiento del acondicionador de aire y de la sala.

14.2 (D) Se informó a la Gerencia Técnica del corte de Fibra Óptica a fin de determinar si corresponden a la Compañía.

### Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada y considerando lo mencionado; evaluado los descargos, este Equipo Auditor **se mantiene en los puntos 14.1 y 14.2**. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para el punto mencionado.

### Recomendación:

(R) Al Jefe de Distrito, que realice las gestiones documentarias pertinentes para el mantenimiento del equipo de aire acondicionado de la caseta, ya que en su interior se encuentran equipos de costos muy elevados, como así también determinar si el cable de Fibra Óptica, corresponde a la Compañía.

## 15 VERIFICACION DEL SHELTER PUERTO ELSA

15.1 (CI) Falta de reordenamiento de las cruzaditas, también en el cassette de empalme de la Fibra Óptica y la falta de mantenimiento del equipo refrigerador en esté.

### Descargo del Jefe de Villa Hayes

15.1 (D) A la fecha se realizó el reordenamiento de las cruzaditas, el cassette de F.O. y se solicitó el mantenimiento del acondicionador de aire.

### Opinión del Equipo Auditor

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **levanta la observación del punto 15.1**.

### Conclusión:

Tras la revisión realizada en el Distrito N°15 Villa Hayes, se identificaron deficiencias que afectan directamente la eficiencia operativa y el cumplimiento de los procedimientos establecidos, identificando debilidades de control interno que incrementan los riesgos operativos, como la falta de trazabilidad en la gestión de reclamos y el estado de activos en desuso (Cables, accesorios, palerías etc).

Estas observaciones destacan la necesidad de implementar medidas correctivas, para la cual, solicitamos la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF) y así evitar impactos negativos en la calidad de los servicios, se recomienda priorizar la implementación de un plan de mejora en los siguientes puntos:

- 6.2 (CI) Cables de cruzaditas en los bastidores sin conexión y la falta de reordenamiento de las mismas.
- 6.3 (CI) La existencia de insertores en mal estado.







**VISION**  
**MISION**  
**VALORES**

Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenibles con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.  
Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional, y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.  
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

- **7.1 (CI)** Falta de ordenamiento en las conexiones de Fibra Óptica y de los equipos transceivers en los racks.
- **9.1 (CI)** La existencia de cables de alambre de bajada, cables multipares, como así, también papelería y equipos en desuso.
- **9.2 (H)** Una motocicleta de la marca Honda en estado de abandono, perteneciente a la Compañía.
- **12.2 (H)** Un poste caído de HºAº a la altura del Km 40 de la ruta Transchaco.
- **14.1 (H)** Falta de reparación (**con urgencia**) del equipo de Acondicionador de Aire, y la iluminación precaria en la sala.
- **14.2 (H)** Un corte de cable de Fibra Óptica, sobre la ruta Py 09.

El presente Informe Final identifica áreas críticas que requieren atención y acción inmediata para garantizar la eficiencia operativa y la seguridad de las infraestructuras, como también fortalecer los controles internos y mejorar la calidad de los servicios prestados.

Agradecemos la colaboración de todo el personal durante el proceso del Trabajo realizado, y en espera de las mejoras en base a las recomendaciones realizadas más arriba, nos despedimos muy atentamente,

**Lic. Ernesto R. Benítez B.**  
Auditor Actuante.

**Sr. Christian A. González C.**  
Auditor Actuante.

**Ing. Víctor Daniel Acuña Fretez.**  
Encargado de Despacho.  
División Auditoría de Gestión Técnica.



0121-8



**VISIÓN** Buscamos ser una empresa pública confiable y solvente, capaz de crear fuentes de trabajo sostenible con personas competentes y comprometidas con el servicio a los clientes. En el proceso, fomentamos alianzas con el sector público y privado para generar impacto positivo en la implementación de políticas públicas.

**MISIÓN** Conectamos a nuestros clientes, a través de servicios de comunicación de calidad, con cobertura nacional y así contribuimos como empresa pública al desarrollo económico y social.

**VALORES** Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

## MEMORÁNDUM N° 113/DVAGT-DPAG-AI/2.024.

**A : Departamento Auditoría de Gestión.**  
**De : División Auditoría de Gestión Técnica.**  
**Ref. : Remisión de Informe Final N° 06/DVAGT-DPAG-AI/2024**  
**Fecha : 29/11/2.024. ID N° 1.496.965.-**

Con el objeto de remitir el Informe Final efectuado por la División Auditoría de Gestión Técnica, que consistió en la verificación Técnica e Infraestructura en la **Distrito N° 15 Villa Hayes**, en cumplimiento a la Orden de Trabajo N° 27/A.I./2024.

Solicito que el presente trabajo sea remitido a la **Presidencia del Directorio**, para conocimiento y/o acciones futuras y por intermedio de ésta a **Gerencia Técnica - Distrito N° 15 Villa Hayes**, para que tomen conocimiento de las recomendaciones y **elaboren los Planes de Mejoramiento Funcionales (PMF)** con relación a los ítems solicitados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la recepción del presente.

Se recuerda a los responsables de las áreas auditadas que deben realizar la carga de las acciones a ser implementadas y demás datos según los respectivos PMF en el Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo –SIAGPE.

Atentamente,



  
**Ing. Víctor Daniel Acuña Fretez.**  
**Encargado de Despacho**  
**División Auditoría de Gestión Técnica**

Folio del 1 al 8, incluyendo el presente Memorándum.

Adjunto

- Informe final N° 06/DVAGT-DPAG-AI/2024 – 7 (siete) páginas.



