MEMORÁNDUM Nº 23/DPAG-AI/2025

A : AUDITORÍA INTERNA

DE : DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF. : INFORME FINAL Nº 20/AI/2025

FECHA : 01/12/2025 ID: 1572069

Con el objeto de remitir el **Informe Final** en relación a la **Auditoria de Comercialización de Servicios – Cuentas (Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil)**, Orden de Trabajo Nº 20/AI/2025 y en cumplimiento al **Plan de Trabajo Anual** de la **Auditoría Interna.**

Así mismo se solicita que el informe sea remitido por su intermedio a la **Presidencia del Directorio**, para su conocimiento y/o acción futura.

En base a las recomendaciones efectuadas, se sugiere que el presente documento sea posteriormente derivado a la **Gerencia Comercial**, para su atención y elaboración del *Plan de Mejoramiento* conforme las observaciones que les correspondan, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a su recepción.

Atentamente,

Ing. Aurora Núñez
Jefe de Dpto. Auditoría de Gestión

Folio único
Adjunto: Informe Final Nº 20/AI/2025, 20 (veinte) hojas

AUDITORÍA INTERNA
Recibido por:
Fecha: 1 - DIC 2025 Hora: 10:31

INFORME FINAL Nº 20/AI/2025 AUDITORIA DE GESTIÓN COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS – CUENTAS	
PROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS	**SUBPROCESO: CUENTAS**
DEPENDENCIA AUDITADA: GERENCIA COMERCIAL	**FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 01/12/2025**
DIRECTIVO RESPONSABLE: GILES GARCIA, GERENTE COMERCIAL	**DESTINATARIO: GERENCIA COMERCIAL**
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento a la Orden de Trabajo Nº 20/AI/2025 y al Plan de Trabajo Anual 2025

2. OBJETIVO

El objetivo es la verificación completa de las gestiones y documentos establecidos para la Conciliación de Cuentas con Operadores.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la vigencia de los Contratos de Interconexión con los operadores de telefonía móvil celular.
- Verificar el cumplimiento del Procedimiento utilizado para la conciliación de cuentas con los operadores de telefonía móvil celular.
- Verificar la situación de las facturas por tráfico de interconexión emitidas desde el 01/01/2024 al 30/06/2025.
- Verificar otros aspectos que afectan al proceso cuentas.

4. ALCANCE

La Auditoría abarcó la revisión de la gestión documental la conciliación de cuentas con operadores por parte de las dependencias responsables, correspondientes al periodo enero 2024 a junio 2025, de los cuales se seleccionaron aleatoriamente los meses julio - agosto de 2024 y febrero 2025.

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 empleados del área auditada.

El trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todos los procesos que abarcan el proceso auditado, 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.

5. DOCUMENTACIONES:

5.1. Ley 1535/99 "De Administración Financiera del Estado" y las disposiciones establecidas por los Organismos de Control".

5.2. Resoluciones AGPE Nº 7271/2017 "Por el cual se aprueba y adopta el Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo (SIAGPE)".

5.3. Resolución AGPE Nº 496/2024 "Por el cual se reglamenta el uso del sistema integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo – SIAGPE, para su implementación en las auditorías internas institucionales de los organismos y entidades dependientes del Poder Ejecutivo y se abroga la resolución AGPE N° 290/2017 y 271/2023.

5.4. Manual de Auditoria Gubernamental – MAGU.

5.5. Plan de Trabajo de la Auditoría Interna – PTA/2025 aprobado el 22/10/2024 Acta N° 43)

5.6. Procedimiento interno de la Auditoría Interna

5.7. Procedimiento interno de la Gerencia Comercial

5.8. Riesgos de la Gerencia Comercial

5.9. Resolución Directorio Nº 1.581/2014 CONATEL "Por la cual se establece la actualización de los topes de cargos de interconexión de los Servicios de Llamadas de Voz y de los mensajes cortos de textos sms, a las redes de telefonía móvil celular (STMC y PCS).

5.10. Resolución Directorio Nº 1180/2018 CONATEL "Por la cual se establece las actualizaciones de los topes de cargos de interconexión de los servicios de llamadas de voz y de los mensajes cortos de texto sms, a las redes de telefonía móvil celular (STMC y PCS) y de los topes de cargos de interconexión de los servicios de llamadas de voz a la red de telefonía básica.

5.11. Memorándum Nº 18/DPGA-AI/2025 donde se solicita a la Gerencia Comercial las siguientes documentaciones del periodo enero/2024 a junio/2025:

- 5.11.1. Copia de los Contratos de Interconexión vigentes con los operadores de telefonía móvil celular.
- 5.11.2. Procedimientos utilizados para la conciliación de cuentas con los operadores de telefonía móvil celular.
- 5.11.3. Planillas de medición de tráfico de interconexión entrante y saliente.
- 5.11.4. Planillas de resultado de intercambio de mediciones.
- 5.11.5. Planillas de compensación de cuentas por servicios de interconexión.
- 5.11.6. Facturas de Tráficos de Interconexión emitidas y/o recibidas.

5.12. Memorándum Nº 19/DPGA-AI/2025 donde se solicita a la Gerencia Administrativa Financiera las Facturas por Tráficos de Interconexión emitidas desde el 01/01/2024 al 30/06/2025

5.13. Constancia de no retención de impuestos AMX Paraguay S.A. Nº 11000112098

6. TRABAJOS REALIZADOS:

- Verificación de las documentaciones que respaldan la gestión de conciliación de cuentas presentada por la Gerencia Comercial
- Elaboración de cuadros demostrativos de los resultados obtenidos en las verificaciones realizadas.

7. 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.

7.1 Análisis de las documentaciones y procedimientos utilizados

En respuesta al Memorándum Nº 18/DPGA-AI/2025, han remitido los documentos solicitados entre ellos el Procedimiento utilizado que es el POE GGER 04 – "Procedimiento de Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil, aprobado por Acta Nº 41 del 20/12/2022.

Además han adjuntado el borrador de Procedimiento Conciliación de Cuentas Copaco con Operadores de Telefonía Móvil que reemplazaría a: POE GGER 04 - Procedimiento de Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil – Aprobado por el Directorio en fecha 20-12-2022, que de acuerdo a lo verificado en dicho documento aún está en revisión.

Observación 7.1.1: **(CI)** Se observa que el procedimiento actualmente en aplicación no contempla la estructura organizacional vigente de la Compañía, ni refleja los cambios funcionales implementados posteriormente a su aprobación. Esta situación podría generar inconsistencias en la asignación de responsabilidades y en la ejecución de las actividades de conciliación, afectando la eficacia y trazabilidad del proceso.

Descargo de la Gerencia Comercial: En atención a lo señalado, se informa que esta Dependencia ha actualizado el procedimiento en uso denominado "Procedimiento de Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil Celular (OTMC)", código POE GC 117 versión N° 01(fs 24 al 38). Este procedimiento contempla, entre otros puntos:

- Actualización integral de las dependencias involucradas, conforme a la estructura vigente.
- Formalización de todas las tareas del proceso, incluyendo actividades técnicas de medición, intercambio, verificación de controversias, conciliación, compensación y remisión al Directorio.
- Formalización en el procedimiento de la firma electrónica para la aprobación de las planillas de conciliación y compensación, en concordancia con la política institucional de digitalización, reducción del uso de papel y normativas vigentes, que otorga validez jurídica a la firma electrónica, los mensajes de datos y los expedientes electrónicos.

- Inclusión de la digitalización en SEGDOC de toda la documentación, garantizando su trazabilidad, disponibilidad y resguardo.

Asimismo, se informa que el borrador del procedimiento fue socializado con todas las dependencias participantes, tal como se evidencia en el correo institucional remitido el 12 de noviembre de 2025 (fs. 39 al 42), solicitando el análisis, observaciones y/o validación correspondiente. Actualmente, dicha socialización se encuentra en etapa de consolidación de comentarios para su posterior remisión al Directorio y aprobación formal. Por lo expuesto, esta Dependencia considera que la observación ha sido debidamente atendida mediante la actualización del procedimiento utilizado, quedando pendiente únicamente la observación de las áreas involucradas para remitir la versión final al Directorio para su aprobación.

Opinión del equipo auditor: A partir del análisis de la observación y del descargo presentado por la Gerencia Comercial, se considera que la situación señalada ha sido parcialmente subsanada. La Gerencia ha demostrado acciones concretas orientadas a corregir la debilidad identificada, como la actualización integral del procedimiento, la formalización de actividades y responsabilidades, la incorporación de la firma electrónica y la inclusión del flujo documental en SEGDOC.

Asimismo, se evidencia que la actualización del procedimiento fue socializada con las dependencias involucradas y se encuentra en etapa de consolidación para su posterior aprobación. Sin embargo, dado que la versión final aún no cuenta con aprobación formal del Directorio, el riesgo identificado en la observación sigue presente hasta tanto culmine el proceso de validación y aprobación.

Esta auditoría considera que la observación se encuentra en proceso de implementación en consecuencia se mantiene, quedando pendiente la formalización definitiva del procedimiento actualizado mediante su aprobación y puesta en vigencia institucional.

Recomendación: A la Gerencia Comercial, seguir con las tareas de actualización del procedimiento hasta la aprobación del Directorio.

Se han recibido además copia de los siguientes *Contratos de Interconexión* y sus *Adendas* las cuales se listan a continuación:

	Operadora	Contrato / Adenda	Fecha	Vigencia	Obs.
1	NUCLEO S.A.	Contrato Nº 61/05	10/06/2005	10/06/2010, hasta que se formalice uno nuevo seguirá aplicándose	
		Adenda	11/12/2024		Modif. Cargos de interconexión condiciones técnicas y tarifas vigentes
2	TELECEL S.A.E.	Contrato Nº 64/05	15/06/2005	15/06/2010, hasta que se formalice uno nuevo seguirá aplicándose	
		Adenda	5/06/2024	Un año, prorrogable por igual periodo de manera automática	Modif. Cargos de interconexión condiciones técnicas y tarifas vigentes

3	AMX PARAGUAY	Contrato Nº 65/05	15/06/2005	15/06/2010, hasta que se formalice uno nuevo seguirá aplicándose	
		Adenda	26/01/2023	Un año, prorrogable de común acuerdo	Modif. Cargos de interconexión condiciones técnicas y tarifas vigentes
4	HOLA PARAGUAY S.A.	Contrato Nº 62/05	14/06/2005	14/06/2010, hasta que se formalice uno nuevo seguirá aplicándose	
		Adenda	2/06/2020	Un año, prorrogable de común acuerdo	Modif. Cargos de interconexión condiciones técnicas y tarifas vigentes

7.2 Verificación de Cuestionario de Control Interno

Se realizó el cuestionario de control interno a las personas que trabajan en la conciliación de cuentas con los operadores de telefonía móvil, a continuación un resumen de las respuestas:

GERENCIA COMERCIAL	RESPUESTAS				
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5
¿Existe Procedimiento de Control Interno en su Gerencia? En caso afirmativo citarlos	Si	Si	Sí. Se creó área de aseguramiento	Si	Si
¿Tiene conocimiento sobre las estrategias elaboradas por la Gerencia?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Conoce los objetivos y metas de la Gerencia?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Se realizan reuniones para informar y retroalimentar?	Semanalmente	Si	Semanales	Si	Si
¿Conoce los procedimientos de la Gerencia Comercial?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Conoce los riesgos de la Gerencia Comercial?	Si	Si	Si	Si	Si
¿El personal para el manejo de las tareas del área es suficiente?	Si	No	No	No	No
¿Existe un procedimiento para la conciliación con los operadores? ¿Cuál es?	Si	Proc. Conciliación V 2022	Existe y la responsabilidad cambiará a una división más acorde (Conciliación de Cuentas)	Procedimiento aprobado diciembre 2022	Si
¿Se realizan capacitaciones al personal?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Se cuenta con manual de funciones?	Si	Si	Si	Si	Si
¿El manual de funciones es socializado a los empleados del área?	Si	Si	Si	Si	Si
¿El personal identifica su proceso?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Cuál es el/los proceso/s en el que interviene tu área de trabajo?	DTA	Verificación de cuadros de conciliación de cuentas	Liderar y organizar a todo el equipo	Conciliación de cuentas entre operadoras	Los procesos que son utilizados en las dependencias

Menciona tu principal responsabilidad dentro del área de trabajo en el que te encuentras.	Remisión de la documentación en tiempo y forma	Coordinar las tareas para la verificación	Obtener los resultados solicitados por el directorio	Interactuar con las operadoras para las conciliaciones y arriendo	Coordinar, verificar y controlar sobre las tareas realizadas
¿Cree que hace falta introducir cambios en el procedimiento?	No	Si	Actualizarlo al uso de tecnología	Necesitamos formalizar los nuevos cambios de mejora	Si
En caso afirmativo a la anterior pregunta, ¿qué cambios propondría?	Ninguno	Actualiz. De dependencias	Inclusión de firma electrónica y proceso electrónico	Incluir el uso de la firma y factura electrónica	Actualización del Procedimiento actual
¿Existe algún cambio operativo que fue necesario ya implementar y que requiere se actualice el procedimiento de conciliación de tráfico? ¿Cuál?	Se debe actualizar el procedimiento	Uso de firma electrónica	Factura y firma electrónica	Cambio en las dependencias, se incluyeron procesos de firma electrónica	No
¿Podría citar casos en dónde no se cumplieron los procedimientos?	-	No	Caída de plataformas	Cuando fue necesario resolver un problema de controversia	No
¿Se cumple el tiempo de proceso establecido en el procedimiento?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Tiene conocimiento de casos en que no se cumplieron los plazos?	Si	No	Si	No	No
¿Qué ocurre si no se cumplen los plazos para las conciliaciones?	-	No se procesan los pagos	Se acuerda con las operadoras	Las operadoras deben pagar el saldo después del vencimiento	Se atrasan los pagos por los servicios prestados
¿Qué dependencia es la encargada de realizar las conciliaciones con los operadores?	División Corresponsalía	División Corresponsalía	Departamento Soporte Post Venta	Div. Corresponsales Dpto. Soporte Post Venta Gerencia Comercial	Div. Corresponses Dpto. Soporte Post Venta
¿La documentación que respalda las conciliaciones dónde es archivada?	En la División Corresponsalía	División Corresponsalía	En la División	En la División Corresponsalía	Respaldada en los archivos de la División cc en el Dpto.
¿Se archiva correctamente dicha documentación?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Conoce casos en los que las conciliaciones no pasaron por los procesos de control establecidos para su confirmación? En caso afirmativo, ¿puede adjuntar referencias?	No	No	No	No	No
¿Cuáles pueden ser las causas de la existencia de casos en los que las conciliaciones no pasaron por los procesos de control establecidos para su confirmación?	-	No	No	No	-

¿Qué cambios en el procedimiento sugiere para evitar casos en los que las conciliaciones no pasen por los procesos de control establecidos para su confirmación?	Ninguno	N/A	Doble control con otra área (Aseguramiento de ingresos)	No	La automatización y digitalización
¿Se ejecutan revisiones de supervisión o control periódicas sobre el proceso de conciliación?	Si	Si	Si	Si	Si
¿Existen procedimientos para la continuidad operativa ante indisponibilidad de sistemas o de información de los operadores?	-	N/A	Se promedia tráfico anterior y se concilia con la otra opeadora	No	No
Describe brevemente tus tareas dentro del proceso de conciliación	Entrega de documentación al Dpto. Control de Prod. y Facturación en tiempo	Corroborar y elevar planillas conciliadas. Solicitar cumplimiento de entrega de datos	Firma y revisión de documentación final	Elaboración de las planillas de conciliación y compensación. Intercambio de correos y/o notas con operadoras. Remisión de docum. a GAF	Una vez conciliado con las operadoras, las documentaciones son remitidas con la firma de los responsables y enviada vía Gcia.
¿Cómo se procede con las diferencias detectadas?	-	Se trabaja en un documento de controversias	Se concilia	Por contrato si hay una diferencia de 2% se deben realizar los procesos de solución de controversias	Se consensua con el encargado del otro lado y se generan notas de crédito lado Copaco y Operadora
¿Se generan y conservan evidencias (reportes, actas, correos) de cada conciliación y de las diferencias detectadas?	Si	Si	Si	Completamente	Si

Del análisis de las respuestas, se observa que en términos generales existe conocimiento y cumplimiento de los procedimientos internos, así como de los objetivos, metas y riesgos del área. Se realizan reuniones periódicas y el personal manifiesta conocer sus funciones y responsabilidades.

No obstante, se identifican aspectos susceptibles de mejora, especialmente en relación con la actualización del procedimiento de conciliación de cuentas con los operadores, la suficiencia del personal asignado, y la incorporación de herramientas tecnológicas (uso de firma y factura electrónica) que aún no fueron plenamente implementadas.

Observación 7.2.1 (CI) El procedimiento actualmente en uso (POE GGER 04 – "Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil", aprobado en 2022) no refleja la estructura organizacional actual de la compañía, ni incorpora los cambios operativos y tecnológicos implementados (como la digitalización y firma electrónica).

Descargo de la Gerencia Comercial: En relación con la observación formulada, se aclara que los aspectos señalados en el procedimiento actualmente en uso han sido abordados mediante la actualización del procedimiento, tal como se detalla en el descargo correspondiente a la Observación 7.1.1. Dicho procedimiento incorpora los procesos operativos vigentes, el uso de la firma electrónica conforme a normativas vigentes y la digitalización en SEGDOC, así como la actualización integral de responsables, tareas y la secuencia de actividades, de acuerdo con la estructura organizacional actual. En consecuencia, esta Dependencia considera que la observación ha sido atendida en su totalidad, dado que la actualización del procedimiento subsana los aspectos señalados en el documento vigente y se encuentra alineado con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna

Opinión del equipo auditor: De acuerdo con el descargo presentado, se verifica que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización, restando aún la conclusión de la revisión y la aprobación final por parte del Directorio, conforme lo señalado en la Observación 7.1.1. Considerando que esta observación guarda relación directa con la citada observación y que las acciones de mejora recomendadas son coincidentes, se procede a levantar la presente observación, quedando supeditado a la implementación final establecida en la Obs. 7.1.1.

Observación 7.2.2 (CI) Dotación de personal: Cuatro de los cinco funcionarios consultados manifestaron que el personal asignado no es suficiente para la ejecución eficaz de las tareas de conciliación, lo cual puede impactar en la oportunidad y calidad del proceso.

Descargo de la Gerencia Comercial: A inicios del presente año, esta Dependencia presentó el pedido formal de fortalecimiento de la dotación de recursos humanos, conforme se evidencia en el Memorándum N° 03/DPC-GC/2025 (fs. 43 al 50). Dicho requerimiento se fundamenta en la necesidad de contar con personal técnico con el perfil adecuado para sostener las actividades del proceso de conciliación, cuya complejidad demanda conocimientos específicos y continuidad operativa. Como antecedente, hasta septiembre del corriente año se contaba con el apoyo de dos funcionarios, quienes posteriormente fueron reasignados a nuevas tareas críticas de la Compañía y, en uno de los casos, comisionados a otra institución del Estado. Estas situaciones, propias de las necesidades institucionales, generaron nuevamente la necesidad de reforzar la dotación requerida para asegurar la eficiencia y la oportunidad de las gestiones de conciliación. En virtud de lo expuesto, esta Dependencia reitera la importancia de contar con la incorporación de personal técnico especializado, a fin de garantizar la sostenibilidad del proceso y dar cumplimiento adecuado a las responsabilidades asignadas. Por ello, se procederá a reiterar la solicitud de recursos humanos a la brevedad posible.

<u>Opinión del Equipo Auditor:</u>

Del análisis del descargo presentado por la Gerencia Comercial, se constata que la situación señalada en la observación ha sido debidamente atendida mediante acciones formales realizadas por la dependencia. Se evidencia la presentación del Memorándum N° 03/DPC-GC/2025, mediante el cual se gestionó el fortalecimiento de la dotación de

recursos humanos, fundamentando la necesidad de contar con personal técnico especializado acorde a la complejidad del proceso.

Considerando que la Gerencia Comercial ha realizado las gestiones institucionales necesarias y que la decisión final sobre la dotación de recursos humanos no depende exclusivamente de esta dependencia, el equipo auditor concluye que la observación se encuentra atendida, procediéndose a levantar la presente observación.

Observación 7.2.3 (CI) Se evidenció falta de procedimientos formalizados para garantizar la continuidad operativa ante eventuales indisponibilidades de sistemas o de información de los operadores.

Descargo de la Gerencia Comercial: En relación con la observación formulada, se informa que la verificación documental y técnica de las mediciones y demás antecedentes vinculados a las conciliaciones constituye una práctica habitual de esta Dependencia. No obstante, conforme al procedimiento vigente, parte de dicha documentación no se encontraba sistematizada electrónicamente, lo que pudo haber limitado la disponibilidad inmediata de evidencias para su revisión. Tal como se detalla en los descargos de las Observaciones 7.1.1 y 7.2.1, la actualización del Procedimiento de Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil Celular (OTMC), código POE GC 117 versión N° 01, introduce mejoras en este aspecto, incorporando la obligatoriedad del resguardo digital de todas las verificaciones, notas de intercambio, mediciones, planillas y antecedentes en el sistema SEGDOC, garantizando así su trazabilidad, disponibilidad y conservación. Asimismo, esta Dependencia coordinará con la Secretaría Ejecutiva la implementación progresiva del archivo digital de las verificaciones realizadas, a fin de asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna mientras se aguarda la aprobación formal del nuevo procedimiento. En virtud de lo expuesto, esta Dependencia considera que la observación ha sido atendida mediante la adecuación del procedimiento y el fortalecimiento de las prácticas de registro documental, garantizando la disponibilidad de las evidencias requeridas para el control y seguimiento del proceso de conciliación

Opinión del equipo auditor: De acuerdo con el descargo presentado, se verifica que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización, restando aún la conclusión de la revisión y la aprobación final por parte del Directorio, conforme lo señalado en la Observación 7.1.1. Considerando que esta observación guarda relación directa con la citada observación y que las acciones de mejora recomendadas son coincidentes, se procede a levantar la presente observación, quedando supeditado a la implementación final establecida en la Obs. 7.1.1.

Observación 7.2.4 (CI) Si bien se archivan las documentaciones en la División Corresponsalía, se recomienda fortalecer el registro digital y resguardo electrónico de evidencias (planillas de conciliación, correos, actas y controversias), a fin de asegurar su trazabilidad y acceso oportuno.

Descargo de la Gerencia Comercial: En relación con la observación formulada, se informa que la verificación documental y técnica de las mediciones y demás antecedentes vinculados a las conciliaciones constituye una práctica habitual de esta Dependencia. No obstante, conforme al procedimiento vigente, parte de dicha documentación no se

encontraba sistematizada electrónicamente, lo que pudo haber limitado la disponibilidad inmediata de evidencias para su revisión. Tal como se detalla en los descargos de las Observaciones 7.1.1 y 7.2.1, la actualización del Procedimiento de Conciliación de Cuentas con Operadores de Telefonía Móvil Celular (OTMC), código POE GC 117 versión N° 01, introduce mejoras en este aspecto, incorporando la obligatoriedad del resguardo digital de todas las verificaciones, notas de intercambio, mediciones, planillas y antecedentes en el sistema SEGDOC, garantizando así su trazabilidad, disponibilidad y conservación. Asimismo, esta Dependencia coordinará con la Secretaría Ejecutiva la implementación progresiva del archivo digital de las verificaciones realizadas, a fin de asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna mientras se aguarda la aprobación formal del nuevo procedimiento. En virtud de lo expuesto, esta Dependencia considera que la observación ha sido atendida mediante la adecuación del procedimiento y el fortalecimiento de las prácticas de registro documental, garantizando la disponibilidad de las evidencias requeridas para el control y seguimiento del proceso de conciliación

Opinión del equipo auditor: De acuerdo con el descargo presentado, se verifica que el procedimiento se encuentra en proceso de actualización, restando aún la conclusión de la revisión y la aprobación final por parte del Directorio, conforme lo señalado en la Observación 7.1.1. Considerando que esta observación guarda relación directa con la citada observación y que las acciones de mejora recomendadas son coincidentes, se procede a levantar la presente observación, quedando supeditado a la implementación final establecida en la Obs. 7.1.1.

7.3. **Verificaciones correspondientes a los meses julio - agosto de 2024 y febrero 2025.**

Conforme a la muestra seleccionada, se detalla a continuación en tablas las mediciones de COPACO, de los Operadores (AMX PARAGUAY S.A., NUCLEO S.A., TELECEL S.A.E y HOLA PARAGUAY S.A.), las diferencias, montos conciliados y no conciliados o controvertidos, facturas emitidas y recibidas, además del pago realizado en la factura correspondiente para los meses julio, agosto del 2024 y febrero del año 2025.

7.3.1 **Operadora: AMX PARAGUAY S.A.**

Medición, conciliación y facturación - Julio/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		78.398.974
	Móvil a fijo		946.494.502
AMX	Fijo a móvil		78.370.943
	Móvil a fijo		946.258.961
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		0,04%
	Móvil a fijo		0,02%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		78.370.943
	Móvil a fijo		946.494.502
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1359686	946.494.502
	Fijo a móvil (Factura AMX)	001-003-0003209	78.370.943
	Coubicación (Factura COPACO)	304-001-1358347	7.156.464
RETENCIÓN	Renta		-
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		875.280.023
PAGOS	Cuenta Nº 265448	Fecha: 29/08/24	928.734.702
	Cuenta Nº 581865 (Coubicación)	Fecha: 29/08/24	6.891.200

Medición, conciliación y facturación - Agosto/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		96.310.864
	Móvil a fijo		992.523.276
AMX	Fijo a móvil		96.330.373
	Móvil a fijo		992.171.803
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		0,02%
	Móvil a fijo		0,04%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		96.330.373
	Móvil a fijo		992.523.276
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1472163	992.523.276
	Fijo a móvil (Factura AMX)	001-003-0003527	96.330.373
	Coubicación (Factura COPACO)	304-001-1470844	7.282.016
RETENCIÓN	Renta		-
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		903.474.919
PAGO	Cuenta Nº 265448	Fecha: 27/09/24	867.976.853
	Cuenta Nº 581865 (Coubicación)	Fecha: 27/09/24	6.961.056

Medición, conciliación y facturación - Febrero/2025			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		71.937.383
	Móvil a fijo		1.069.285.256
AMX	Fijo a móvil		71.936.321
	Móvil a fijo		1.068.026.652
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		0,00%
	Móvil a fijo		0,12%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		71.936.321
	Móvil a fijo		1.069.285.256
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-2108769	1.069.285.256
	Fijo a móvil (Factura AMX)	001-003-0004658	71.936.321
	Coubicación (Factura COPACO)	304-001-2100926	7.479.312
RETENCIÓN	Renta		-
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		1.004.828.247
PAGO	Cuenta Nº 265448	Fecha: 31/03/25	956.237.999
	Cuenta Nº 581865 (Coubicación)	Fecha: 31/03/25	7.360.368

Ante la consulta del motivo de la no retención de impuestos al Operador AMX PARAGUAY S.A., la Gerencia Administrativa Financiera ha remitido la CONSTANCIA DE NO RETENCIÓN DE IMPUESTOS emitido por la DNIT para el periodo fiscal 2025 y además han informado que anualmente presentan dicha constancia.

DNIT Dirección Nacional de Ingresos Tributarios

DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS

GERENCIA GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS **NUMERO 11000112098**

FORM.11-1 **FECHA 12/03/2025**

CONSTANCIA DE NO RETENCIÓN DE IMPUESTO

RUC	80030572	Nombre o Razon Social	
DV	8	AMX PARAGUAY SA	

De conformidad con lo dispuesto en el Articulo 240 de la Ley 125/91, se deja Constancia que el Contribuyente Identificado en el presente documento, no es sujeto de retención de los siguientes impuestos:

700- IRE GENERAL

Destino o Uso de la Constancia	80019564 COOPERATIVA BINACIONAL DE SERVICIOS CABAL PARAGUAY LIMITADA 80013884 BANCARD SA 80017307 PROCESADORA DE TARJETAS SA (PROCARD S.A.) 80005191 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA 80023541 COMPAÑIA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SA (COPACO SA) 80000958 COOPERATIVA UNIVERSITARIA DE AHORRO,CRÉDITO Y SERVICIOS LTDA 80007313 DIRECCION GENERAL DEL TESORO 80011012 BEPSA DEL PARAGUAY SA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO 80137559 DIRECCIÓN NACIONAL DE INGRESOS TRIBUTARIOS EXPEDIENTE 20243049924 DICTAMEN DGGC/DTR N° 177/2025

Válido Hasta:	31/12/2025
Número de Control:	a6e409e3

7.3.2 **Operadora: NUCLEO S.A.**

Medición, conciliación y facturación - Julio/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		28.507.054
	Móvil a fijo		774.980.554
NUCLEO	Fijo a móvil		28.742.465
	Móvil a fijo		773.823.710
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		0,82%
	Móvil a fijo		0,15%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		28.742.465
	Móvil a fijo		774.980.554
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1359683	774.980.554
	Fijo a móvil (Factura NUCLEO)	001-004-0005111	28.742.465
	Coubicación (Factura COPACO)		-
RETENCIÓN	Renta		783.885
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		747.021.974
PAGO	Cuenta Nº 265446	Fecha: 29/08/24	704.782.875

Medición, conciliación y facturación - Agosto/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		27.552.226
	Móvil a fijo		715.407.093
NUCLEO	Fijo a móvil		28.039.518
	Móvil a fijo		713.057.432
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		1,74%
	Móvil a fijo		0,33%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		28.039.518
	Móvil a fijo		715.407.093
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1472161	715.407.093
	Fijo a móvil (Factura NUCLEO)	001-004-0005494	28.039.518
	Coubicación (Factura COPACO)		-
RETENCIÓN	Renta		764.714
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		688.132.289
PAGO	Cuenta Nº 265446	Fecha: 27/09/24	649.754.139

Medición, conciliación y facturación - Febrero/2025			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		43.403.724
	Móvil a fijo		795.946.604
NUCLEO	Fijo a móvil		43.809.559
	Móvil a fijo		795.760.299
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		0,93%
	Móvil a fijo		0,02%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		43.809.559
	Móvil a fijo		795.946.604
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-2108770	795.946.604
	Fijo a móvil (Factura NUCLEO)	001-004-0006585	43.809.559
	Coubicación (Factura COPACO)		-
RETENCIÓN	Renta		1.593.075
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		753.730.120
PAGO	Cuenta Nº 265446	Fecha: 31/03/25	695.823.271

7.3.3. **Operadora: TELECEL S.A.E.**

Medición, conciliación y facturación - Julio/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		36.559.895
	Móvil a fijo		1.347.489.222
TELECEL	Fijo a móvil		37.102.799
	Móvil a fijo		1.344.463.283
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		1,46%
	Móvil a fijo		0,22%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		37.102.799
	Móvil a fijo		1.347.489.222
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1359685	1.347.489.222
	Fijo a móvil (Factura TELECEL)	134-001-0010745	37.102.799
	Coubicación (Factura COPACO)		-
RETENCIÓN	Renta		1.011.895
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		1.311.398.318
PAGO	Cuenta Nº 265445	Fecha: 29/08/24	1.037.329.093

Medición, conciliación y facturación - Agosto/2024			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		37.014.630
	Móvil a fijo		1.313.887.518
TELECEL	Fijo a móvil		37.564.909
	Móvil a fijo		1.307.572.375
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		1,46%
	Móvil a fijo		0,48%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		37.564.909
	Móvil a fijo		1.313.887.518
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		-
	Móvil a fijo		-
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1472162	1.313.887.518
	Fijo a móvil (Factura TELECEL)	001-003-0003527	37.564.909
	Coubicación (Factura COPACO)		
RETENCIÓN	Renta		1.024.498
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		1.277.347.107
PAGO	Cuenta Nº 265445	Fecha: 27/09/24	1.039.663.607

Medición, conciliación y facturación - Febrero/2025			Total G c/IVA
COPACO	Fijo a móvil		86.726.884
	Móvil a fijo		1.307.617.371
TELECEL	Fijo a móvil		90.425.534
	Móvil a fijo		1.311.427.302
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		4,09%
	Móvil a fijo		0,29%
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		90.425.534
	Móvil a fijo		1.307.617.371
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		3.293.234
	Móvil a fijo		3.809.931
ACORDADO	Fijo a móvil		90.425.534
	Móvil a fijo		1.311.427.302
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-2108766	**1.307.617.371**
	Fijo a móvil (Factura TELECEL) - Nueva Factura	134-001-0012567	90.425.534
RETENCIÓN	Renta		3.288.201
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		1.224.289.969
PAGO	Cuenta Nº 265445	Fecha: 31/03/25	1.138.137.249

7.3.4. **Operadora: HOLA PARAGUAY S.A.**

Medición, conciliación y facturación - Julio/2024			**Total G c/IVA**
COPACO	Fijo a móvil		2.939.569
	Móvil a fijo		8.713.295
HOLA PARAGUAY	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1359687	8.713.295
	Fijo a móvil (Factura HPY)		
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		

Medición, conciliación y facturación - Agosto/2024			**Total G c/IVA**
COPACO	Fijo a móvil		3.960.256
	Móvil a fijo		9.723.812
HOLA PARAGUAY	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-1472159	9.723.812
	Fijo a móvil (Factura HPY)		
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		

Medición, conciliación y facturación - Febrero/2025			**Total G c/IVA**
COPACO	Fijo a móvil		2.879.304
	Móvil a fijo		12.860.439
HOLA PARAGUAY	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
DIFERENCIAS	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONCILIADO / NO CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
CONTROVERTIDO	Fijo a móvil		
	Móvil a fijo		
FACTURACIÓN	Móvil a fijo (Factura COPACO)	304-001-2108768	12.860.439
	Fijo a móvil (Factura HPY)		
SALDO EFECTIVO	Saldo pagador a favor de COPACO		

Se verificó que, en relación con las conciliaciones efectuadas con **HOLA PARAGUAY S.A.**, la documentación remitida incluye únicamente las **mediciones generadas por COPACO** y las **facturas emitidas** sobre la base de dichas mediciones.

No se encontraron adjuntas las **planillas de resultados del intercambio de mediciones**, las **planillas de compensación de cuentas por servicios de interconexión**, ni las **facturas de tráfico de interconexión recibidas** correspondientes.

Asimismo, del análisis del **estado de cuenta** relacionado con las facturas emitidas por concepto de tráfico de interconexión, se constató que **a partir del mes de enero de 2024 no se registraron pagos** bajo dicho concepto.

Estado de Cuenta Nº 265447:

Estado de Cuenta de Cliente

Página 5/5
gonzfran
05/11/25 10:45 AM

Nro. Cuenta: 265447
Teléfono:
Despacho: 0012
HOLA PARAGUAY S.A.
Saldo Confirmado: 671.679.446
Estado de Cuenta: OK

Fecha Operación	Débitos/Facturación	Créditos/Pagos	Saldo Acumulado	Tipo Operación	Nro. Factura/Lote
13/03/2024 12:00 AM	7.604.980	0	455.983.669	FACTURA - F	304-001-0763504
12/04/2024 12:00 AM	7.678.728	0	463.662.397	FACTURA - F	304-001-0888038
10/05/2024 12:00 AM	7.713.279	0	471.375.676	FACTURA - F	304-001-1009867
13/06/2024 12:00 AM	8.048.048	0	479.423.724	FACTURA - F	304-001-1128594
11/07/2024 12:00 AM	8.675.865	0	488.099.589	FACTURA - F	304-001-1245085
13/08/2024 12:00 AM	8.713.295	0	496.812.884	FACTURA - F	304-001-1359687
12/09/2024 12:00 AM	9.723.812	0	506.536.696	FACTURA - F	304-001-1472159
11/10/2024 12:00 AM	8.877.060	0	515.413.756	FACTURA - F	304-001-1582734
12/11/2024 12:00 AM	13.499.518	0	528.913.274	FACTURA - F	304-001-1691659
13/12/2024 12:00 AM	10.655.016	0	539.568.290	FACTURA - F	304-001-1799270
13/01/2025 12:00 AM	12.733.510	0	552.301.800	FACTURA - F	304-001-1904508
12/02/2025 12:00 AM	14.023.604	0	566.325.404	FACTURA - F	304-001-2007772
13/03/2025 12:00 AM	12.860.439	0	579.185.843	FACTURA - F	304-001-2108768
14/04/2025 12:00 AM	14.777.588	0	593.963.431	FACTURA - F	304-001-2207450
09/05/2025 12:00 AM	13.366.737	0	607.330.168	FACTURA - F	304-001-2304354
12/06/2025 12:00 AM	12.729.079	0	620.059.247	FACTURA - F	304-001-2399489
14/07/2025 12:00 AM	12.390.475	0	632.449.722	FACTURA - F	304-001-2492914
12/08/2025 12:00 AM	16.026.113	0	648.475.835	FACTURA - F	304-001-2584848
15/09/2025 12:00 AM	12.098.107	0	660.573.942	FACTURA - F	304-001-2675454
14/10/2025 12:00 AM	11.105.504	0	671.679.446	FACTURA - F	304-001-2764934
Totales:	**5.807.413.495**	**5.135.734.049**		**Saldo a Confirmar: 671.679.446**	

Observación 7.3.4.1 (H): La ausencia de documentación completa y actualizada en el proceso de conciliación con el operador Hola Paraguay S.A., impide una verificación integral de las transacciones, lo que dificulta la validación de saldos recíprocos, puede generar diferencias no detectadas y afectar la confiabilidad de la información contable y de gestión.

Descargo de la Gerencia Comercial: En relación con la observación señalada, se aclara que la ausencia de documentación completa y actualizada responde a un factor externo a esta Dependencia: la falta de retorno por parte del operador Hola Paraguay S.A., pese a las gestiones formales realizadas por COPACO. Desde septiembre de 2023, no se cuenta con el envío de las mediciones recíprocas por parte de la operadora, lo que impide dar continuidad a la conciliación, completar la verificación técnica bilateral y contar con el conjunto total de antecedentes necesarios para la validación de saldos. Esta situación no se originó en la actual estructura de la Gerencia Comercial, sino que proviene de períodos previos y se ha venido arrastrando pese a las reiteraciones efectuadas. Como evidencia de las gestiones realizadas por esta Dependencia, se remitió la Nota DVC N° 113/2025, con las mediciones correspondientes al período septiembre 2023 – junio 2025(fs. 51 al 62), y posteriormente se enviaron dos solicitudes de reinicio de conciliación (22/09/2025 y 13/10/2025) (fs. 63 al 64), sin obtener respuesta por parte del operador. Por lo expuesto, la falta de documentación completa no obedece a una omisión interna, sino a la imposibilidad de avanzar en tanto el proceso exige necesariamente la validación bilateral, la cual no ha sido proporcionada por Hola Paraguay S.A. Esta Dependencia procederá a reiterar nuevamente la solicitud a fin de completar los antecedentes pendientes.

Opinión del equipo auditor: Tras el análisis del descargo presentado, se reconoce que la falta de documentación completa y actualizada en el proceso de conciliación con el operador Hola Paraguay S.A. se vincula, en gran medida, a la ausencia de retroalimentación y remisión de antecedentes por parte de dicho operador desde septiembre de 2023. No obstante, independientemente del origen externo de la situación, la limitación en la disponibilidad de información afecta directamente la capacidad de la entidad para realizar conciliaciones integrales, verificar transacciones y validar saldos recíprocos, lo cual representa un riesgo relevante para la confiabilidad de la información financiera y de gestión. Por lo tanto, se mantiene la observación en atención a que la carencia de documentación indispensable continúa limitando la verificación y el aseguramiento razonable sobre la integridad de las conciliaciones con el operador.

Recomendación: Se recomienda que la Gerencia Comercial, en coordinación con las áreas técnicas y jurídicas correspondientes, gestione reuniones con el operador Hola Paraguay S.A. con el objetivo de retomar y formalizar el proceso de conciliación pendiente. Estas reuniones deberán documentarse mediante actas, firmadas por ambas partes, en las que se establezcan compromisos concretos, plazos de entrega de información, responsabilidades, y el cronograma acordado para la revisión y validación de los períodos pendientes. Incluir un seguimiento formal de los compromisos asumidos, de modo que las actas se conviertan en evidencia verificable del avance o de los incumplimientos del operador.

Observación 7.3.4.2 (CI): Conforme la documentación presentada de las conciliaciones con el operador Hola Paraguay S.A. existiría una falta en el cumplimiento del procedimiento establecido, así como una omisión en la remisión oportuna de la documentación soporte necesaria para la conciliación integral.

Descargo de la Gerencia Comercial: En atención a la observación formulada, se aclara que no se ha verificado omisión o incumplimiento por parte de esta Dependencia respecto a la remisión oportuna de la documentación soporte. La División Corresponsales ha remitido, en tiempo y forma, todas las mediciones y antecedentes bajo su responsabilidad, incluso aquellas correspondientes a períodos previos a la actual estructura organizacional. En efecto, mediante Nota DVC N° 113/2025, se enviaron las mediciones del período septiembre 2023 – junio 2025, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento vigente. Esta Dependencia también realizó reiteraciones formales en fechas 22 de septiembre y 13 de octubre de 2025, insistiendo en la necesidad de continuar con el proceso y solicitando el envío recíproco de la documentación por parte del operador. Cabe señalar que la dificultad observada por Auditoría no se debe a omisiones internas, sino a un problema que se arrastra desde septiembre de 2023, periodo en el cual ya se registraba la falta de retroalimentación del operador, lo que ha impedido avanzar en la verificación y conciliación de los períodos. No está de más mencionar que esta situación fue elevada a la superioridad. Esta situación evidencia la necesidad de contar con la participación activa de la contraparte para completar las etapas de validación, ya que el proceso es necesariamente bilateral. Por lo expuesto, esta Dependencia considera que la observación ha sido atendida y que no se ha producido omisión alguna en la remisión de documentación soporte, quedando aún pendiente la respuesta por parte operador.

Opinión del equipo auditor: Tras el análisis de la observación y del descargo presentado por la Gerencia Comercial, se considera que si bien la Dependencia ha remitido documentación soporte correspondiente a los períodos conciliados y ha realizado reiteraciones formales al operador, persisten debilidades en el cumplimiento integral del procedimiento de conciliación establecido. El proceso requiere no solo la remisión interna oportuna, sino también la verificación de que la documentación generada permita una conciliación completa, homogénea y trazable entre las partes. La falta de avances desde septiembre de 2023, aun cuando atribuida principalmente a la ausencia de respuesta del operador, evidencia la inexistencia de mecanismos internos suficientemente robustos para gestionar, escalar y documentar formalmente este tipo de contingencias o incumplimientos externos que impactan en la continuidad del proceso.

En consecuencia, se mantiene la observación en cuanto a la necesidad de fortalecer los controles y procedimientos que aseguren la conciliación oportuna, completa y verificable con los operadores, así como la adecuada gestión y seguimiento de los casos en los que exista falta de retroalimentación de la contraparte.

Recomendación: Incorporar mecanismos formales para el seguimiento, control y escalamiento cuando existan retrasos o falta de remisión documental por parte del operador, estableciendo plazos, responsables y acciones específicas ante incumplimientos externos. Implementar un registro consolidado y trazable de todas las gestiones realizadas con el operador (remisiones, reiteraciones, comunicaciones, estados pendientes), de modo a asegurar evidencia suficiente del cumplimiento interno y remitir un informe sobre el mismo a la Presidencia del Directorio.

Coordinar con las áreas competentes (jurídica, regulatoria o de contratos) la evaluación de medidas formales aplicables cuando la contraparte incumpla plazos o no remita documentación necesaria para la conciliación.

8. CONCLUSIONES

En virtud de los procedimientos aplicados y del análisis de la documentación remitida por las dependencias involucradas, se concluye que si bien existen avances significativos en la actualización de procedimientos y en la gestión operativa del proceso de conciliación de cuentas con operadores, persisten debilidades que impactan en la trazabilidad, oportunidad y completitud de las conciliaciones, especialmente en relación con el operador Hola Paraguay S.A. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora vinculadas al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y continuidad.

La adecuada implementación de las recomendaciones formuladas contribuirá a optimizar los controles internos, asegurar la confiabilidad de la información de conciliación y mejorar la gestión integral del proceso, permitiendo su alineación plena con la normativa vigente y las mejores prácticas institucionales.

Es nuestro informe.

Ing. Aurora Núñez
Auditora

Sra. Francisca González
Auditora

MEMORÁNDUM Nº 24/DPAG-AI/2025

A : AUDITORÍA INTERNA

DE : DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN

REF. : INFORME FINAL Nº 21/AI/2025

FECHA : 04/12/2025 ID: 1573215

Con el objeto de remitir el **Informe Final** en relación a la **Auditoria de Seguimiento a los Sistemas Corporativos de la Compañía**, Orden de Trabajo Nº 21/AI/2025 y en cumplimiento al **Plan de Trabajo Anual** de la **Auditoría Interna.**

Así mismo se solicita que el informe sea remitido por su intermedio a la **Presidencia del Directorio**, para su conocimiento y/o acción futura.

En base a las recomendaciones efectuadas, se sugiere que el presente documento sea posteriormente derivado a la **Gerencia de Tecnología de Información**, para su atención y elaboración del *Plan de Mejoramiento* conforme las observaciones que les correspondan, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a su recepción.

Atentamente,

Ing. Aurora Núñez
Jefe de Dpto. Auditoría de Gestión

Folio único
Adjunto: Informe Final Nº 21/AI/2025, 10 (diez) hojas

AUDITORÍA INTERNA
Recibido por:.....
Fecha: 4 - DIC 2025 Hora: 09:30

INFORME FINAL Nº 21/AI/2025 AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO A LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS CORPORATIVOS DE LA COMPAÑÍA	
PROCESO: Gestión de Tecnología de Información	**SUBPROCESO:** Gestión de Proyectos TIC'S
DEPENDENCIA AUDITADA: Gerencia de Tecnología de Información	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:** 02/12/2025
DIRECTIVO RESPONSABLE: Lic. Diego Ruiz Díaz	**DESTINATARIO:** Gerente de Tecnología de Información
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

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 Nº 21/A.I./2025** de fecha 18 de julio de 2025.

OBJETIVO GENERAL

Verificación del cumplimiento del/os procedimiento/s establecido/sasí como otras revisiones pertinentes que afecten al proceso auditado relacionados a los usuarios y roles en los Sistemas BOSS, SAF y SIRD.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar el grado de avance en la implementación de las medidas correctivas vinculadas a la administración de usuarios y roles en los sistemas BOSS, SAF y SIRD.
- ✓ Verificar si las acciones adoptadas han sido eficaces para mitigar los riesgos detectados en auditorías anteriores.
- ✓ Comprobar la actualización y adecuación de los procedimientos asociados a la gestión de accesos, conforme a las políticas de seguridad vigentes.

ALCANCE

La presente auditoría de seguimiento comprende la verificación del cumplimiento y efectividad de las acciones correctivas implementadas por las áreas responsables en relación con las observaciones y recomendaciones formuladas en auditorías anteriores sobre la gestión de usuarios y roles en los Sistemas BOSS, SAF y SIRD.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

El análisis se centró en la revisión de la documentación respaldatoria, los registros del sistema y las evidencias presentadas por las áreas auditadas, con el objeto de determinar el grado de avance alcanzado y la adecuación de las medidas adoptadas a las políticas y normativas institucionales vigentes en materia de seguridad de la información.

El área sujeta a revisión fue la Gerencia de Tecnología de Información, en el marco de las funciones y responsabilidades asignadas a la Auditoría Interna, conforme a los criterios establecidos en el Manual de Auditoría Gubernamental del Paraguay y del Modelo Estándar de Control Interno (MECIP).

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 empleados de las áreas auditadas.

La Auditoría no incluye una revisión detallada e integral de todas las operaciones de las áreas auditadas, por lo tanto, el presente informe no puede considerarse como una exposición de todas las deficiencias o medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

DOCUMENTOS

- ✓ Política de Seguridad de la Información (P.S.I.) – Aprobado en fecha 09 agosto 2022.
- ✓ Memorándum N° 128/DPAGT-AI/2.020–Remisión de Informe Final N° 10/DAGT/2020.
- ✓ Informe Final N° 10/DVAGT/2020 – Auditoría de Seguridad del Sistema Corporativo (Pagos y créditos).
- ✓ Cuestionario de Control Interno
- ✓ Memorándum N° 20/DPAG-AI/2025 – Solicitud de Información OT N° 21/AI/2025, Auditoría de Seguimiento.

TRABAJOS REALIZADOS:

- ✓ Reunión con representantes de la Gerencia de Tecnologia de Información y oficinas dependientes de la misma – Según Acta de Inicio de Auditoría de fecha 02/09/2025.
- ✓ Evaluación de las respuestas recibidas al Memorándum N° 20/DPAG-AI/2025.
- ✓ Evaluación de Cuestionarios de Control Interno.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

DESARROLLO DEL INFORME:

Como parte del desarrollo del trabajo, el Equipo Auditor 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, **"D"** para los descargos, "**R**" para las recomendaciones y "**PMF**" para el Plan de Mejoramiento Funcional.

El seguimiento comprendió la verificación de los usuarios en los sistemas SAF, BOSS y SIRD que cuentan con perfiles asociados a la generación de pagos, créditos y fraccionamientos, según se detalla a continuación:

ROLES HABILITADOS AL 01/10/2025 - SISTEMAS SAF / BOSS / SIRD		
ROLES SAF	**ROLES BOSS**	**ROLES SIRD**
ASEJUR_FRACC	BILL_ADMINISTRATIVA_ADMIN_RECA	TSIRD_OPER1_DCR
	BILL_CAJERO_COBRADOR	TSIRD_TOTAL
	BILL_FRACC_EXCEPCIONAL	
	BILL_PAGO_A_CUENTA	
	BILL_CAJERO_SUPERVISOR	
	BILL_ASIGNAR_CREDITO	

Antecedentes – ESTADO ACTUAL DE USUARIOS CON PERFILES DE CARGA, PAGOS Y FRACCIONAMIENTO.

En el Informe Final N° 10/DAGT-AI/2020 se identificaron los siguientes hallazgos relacionados con usuarios y perfiles:

5.1.1 Observación (H): Se constato que 2 (dos) usuarios con perfil para carga de créditos que requieren una confirmación de privilegios actuales por parte del propietario de datos de créditos (Gerencia Comercial).

5.1.2 Observación (H): Se constató que 187 (ciento ochenta y siete) usuarios con perfil para carga de pagos que requieren una revisión de privilegios atuales por parte del propitario de datos de pagos (Gerencia Administrativa Financiera).

5.1.3 Observación (H): Se encontraron 79 (setenta y nueve) usuarios con perfil para carga de fraccionamientos que requieren una revisión de privilegios actuales por parte de propietario de datos de fraccionaminto (Asesoría Jurídica).

Situacion Actual

En el marco de la auditoría de seguimiento del Informe Final N° 10/DAGT-AI/2020 y de la solicitud de informe según Memorándum N° 20/DPAG-AI/2025, el área

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

auditada remitió el reporte "USUARIOS ACTIVOS AL 01/10/2025 - SISTEMAS BOSS / SAF / SIRD", el cual incluye el listado de usuarios activos, los roles asignados a cada usuario en los sistemas mencionados y las funciones o permisos asociados a dichos roles.

Del análisis del reporte se identificó lo siguiente:

Sistema SAF: 134 (ciento treinta y cuatro) usuarios activos del Sistema SAF, se identificaron 5 usuarios cuyas funciones actuales difieren de los roles asignados.

ITEM	USUARIO	ROL ASIGNADO	SISTEMA	CARNET	EMPLEADO	Dependencia
1	AYALALDO	ASEJUR_FRACC	SAF	13059	AYALA MENDOZA ALDO ROBERTO	SECCIONTECNICA CIUDAD DEL ESTE
2	FRUTVICT	ASEJUR_FRACC	SAF	9125	FRUTOS AMARILLA VICTOR MANUEL	DIVISIONINSTALACION Y MANTENIMIENTO DE ABONADOS CAPIATA
3	MAZANEST	ASEJUR_FRACC	SAF	6561	MAZACOTE NESTOR	SECCIONTECNICA PILAR
4	MELOHUMB	ASEJUR_FRACC	SAF	10369	MELO FIGUEREDO HUMBERTO	SECCIONTECNICA SAN ESTANISLAO
5	MENDDANI	ASEJUR_FRACC	SAF	9029	MENDOZA SALDIVAR DANIEL ARNALDO	SECCIONTECNICA CORONEL OVIEDO

Sistema BOSS: 343 (trescientos cuarenta y tres) usuarios activos del Sistema BOSS, se identificaron 22 (veintidós) usuarios cuyas funciones actuales difieren de los roles asignados.

NRO.	USUARIO	ROL ASIGNADO	CARNET	EMPLEADO	DEPENDENCIA
1	ACOSJUAN	BILL_PAGO_A_CUENTA	6163	ACOSTA RECALDE JUAN RAMON	SECCIONTECNICA CIUDAD DEL ESTE
2	ALVAMARI	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_ASIGNAR_CREDITO	14316	ALVARENGA ARECOMARIAFATIMA	DIVISION NEGOCIOS DIGITALES
3	AQUIDERL	BILL_PAGO_A_CUENTA	7064	AQUINO MARTINEZDERLIS RICARDO	SECCIONTECNICACAAZAPA
4	AYALALDO	BILL_PAGO_A_CUENTA	13059	AYALA MENDOZA ALDO ROBERTO	SECCIONTECNICA CIUDAD DEL ESTE
5	BATTLILI	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_PAGO_A_CUENTA	11409	BATTE SERAFINI LILIAN ROSSANA	SECCIONTECNICA CORONEL OVIEDO
6	BAZAHUGO	BILL_CAJERO_COBRADOR	5848	BAZAN CABRERA HUGO GERARDO	SECCIONTECNICA PEDRO J. CABALLERO
7	BENIANIB	BILL_PAGO_A_CUENTA	11369	BENITEZCESPEDESANIBALAGUSTIN	SECCIONTECNICACONCEPCION
8	BOGAJULI	BILL_PAGO_A_CUENTA	10706	BOGADO JULIO CESAR	SECCIONTECNICAPARAGUARI
9	CONGLUIS	BILL_PAGO_A_CUENTA	13560	CONGREGADO MOLINAS LUIS ALBERTO	SECCIONTECNICACAACUPE
10	DOMIRAMO	BILL_PAGO_A_CUENTA	12154	DOMINGUEZMARINRAMON MANUEL	SECCIONTECNICACAACUPE
11	ESTEFIDE	BILL_PAGO_A_CUENTA	10575	ESTECHE SANTACRUZ FIDEL	SECCIONTECNICACAAZAPA
12	FERNMART	BILL_ADMINISTRATIVA_ADMIN_RECA, BILL_FRACC_EXCEPCIONAL, BILL_PAGO_A_CUENTA	13098	FERNANDEZGOMEZ MARTA ELIZABETH	SECCIONGESTION DE PLANTA INTERNA AREGUA
13	FRETALEJ	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_PAGO_A_CUENTA	4776	FRETES ACOSTA ALEJANDRO	SECCIONTECNICA FILADELFIA

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

NRO.	USUARIO	ROL ASIGNADO	CARNET	EMPLEADO	DEPENDENCIA
14	FRUTVICT	BILL_ADMINISTRATIVA_ADMIN_RECA, BILL_CAJERO_COBRADOR	9125	FRUTOS AMARILLA VICTOR MANUEL	DIVISIONINSTALACION Y MANTENIMIENTO DE ABONADOS CAPIATA
15	LANDROCI	BILL_PAGO_A_CUENTA	9231	LANDAIRA MEDINA ROCIO ANDREA	DIVISION CANAL PRESENCIAL
16	MONTMELI	BILL_ADMINISTRATIVA_ADMIN_RECA	11610	MONTIEL PEREZ MELISSA CRISTINA	DIVISIONTECNICA ADMINISTRATIVA INTERIOR - G.T.
17	MORELUIS	BILL_PAGO_A_CUENTA	7511	MOREIRA GONZALEZ LUIS MARIA	SECCIONTECNICACONCEPCION
18	RAMIRAMO	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_PAGO_A_CUENTA	5158	RAMIREZ PALMA RAMON AUGUSTO	SECCIONTECNICA SAN JUAN BTA. MNES
19	ROJAFLAV	BILL_PAGO_A_CUENTA	10439	ROJAS FLAVIO ANTONIO	SECCIONTECNICACAACUPE
20	SAMANEST	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_PAGO_A_CUENTA	5660	SAMANIEGO NESTORASILINO	SECCIONTECNICACONCEPCION
21	VELAJOEM	BILL_CAJERO_COBRADOR, BILL_PAGO_A_CUENTA	13434	VELAZQUEZ MALDONADO JORGE EMIGDIO	SECCIONTECNICA VILLARRICA
22	VELADAVI	BILL_ADMINISTRATIVA_ADMIN_RECA, BILL_CAJERO_COBRADOR	12049	VELAZQUEZRIOS DAVID SEBASTIAN	SECCIONTECNICA PILAR

Sistema SIRD: 3 (tres) usuarios activos verificados, los cuales no se identificaron inconsistencias relevantes respecto a los perfiles asignados y funciones ejercidas.

Observación (H-0001): Se constata la existencia de usuarios que, en el ejercicio de sus funciones, cuentan con perfiles administrativos asociados a la gestión de créditos.

<u>Descargo de la Gerencia de Tecnologia de Informacion:</u>

(D) *"Antecedentes - ESTADO ACTUAL DE USUARIOS CON PERFILES DE CARGA, PAGOS Y FRACCIONAMIENTO.*

Observación (H-0001): sobre esta observación se sugiere siempre también identificar el estado de la cuenta de usuario, lo cual contribuye a tener un mejor panorama de la situación pues, muchas veces los roles no se revocan aún, pero sí se procede al bloqueo inmediato de la cuenta de usuario, cuando la Gerencia de Tecnología de la Información toma conocimiento mediante documentos o instrumentos oficiales o pedidos formales de los jefes, quienes comunican sobre estas acciones o decisiones, situación que en el pasado no sucedía. Respecto a las funciones, para la Gerencia de TI es un poco difícil tomar conocimiento de los traslados internos o externos de los empleados quienes prestan servicios, y/o cumplen funciones en las oficinas dependientes, ya que muchas veces son decisiones internas de las jefaturas y la comunicación solamente llega hasta la Gerencia de Recursos, para la correspondiente reasignación de la dependencia, no así a la Gerencia de TI; esta situación está siendo revisada de manera a poder mitigar los casos mediante el uso de herramientas más específicas."

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Opinion del Equipo Auditor:

El Equipo Auditor realizó la verificación de los perfiles asignados, contrastándolos con la oficina donde se encuentra actualmente designado el funcionario y las funciones efectivamente ejecutadas, conforme a las funciones conferidas según el Manual de Funciones a las áreas Administrativa–Comercial y a la Sección Técnica.

En dicha verificación se identificó una incongruencia de funciones, al observar usuarios de la División Técnica con perfiles administrativos, siendo que las funciones administrativas y comerciales (gestión de cobranzas, pagos, depósitos bancarios, fraccionamiento, presupuesto y manejo de documentos financieros) son propias de las áreas Comercial y Administrativa, no así de la Sección Técnica, cuyas responsabilidades son netamente operativas sobre la red y gestión de trabajos técnicos en los sistemas.

Si bien se evidencia una debilidad en la comunicación de traslados y cambios de dependencia entre RRHH y TI, esto no exime a la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) de su responsabilidad en la gestión, control y administración de perfiles de acceso, considerando que la auditoría identificó usuarios técnicos con privilegios administrativos activos en los sistemas, lo cual confirma que los mecanismos de monitoreo y revisión de accesos no fueron plenamente efectivos.

Por tanto, corresponde a la dependencia auditada demostrar, con evidencia formal, la razón por la cual un usuario con funciones técnicas requiere mantener un perfil administrativo activo. La falta de esta justificación confirma una debilidad de control en la gestión de privilegios y accesos. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)** para cumplir con la siguiente recomendación:

Recomendación a la Gerencia de Tecnología de Información:

(R) Coordinar con la Gerencia de Recursos la verificación de la correspondencia entre los usuarios y los privilegios asignados en los sistemas BOSS, SAF y SIRD, a fin de confirmar que dichos privilegios se ajusten a las funciones vigentes de cada empleado.

Antecedente – PROPIETARIO DE DATOS DENTRO DEL CIRCUITO DE AUTORIZACIÓN

"5.1.4 Observación (CI): El circuito actual de autorización para el acceso a los sistemas corporativos (Formulario GTI-01-E) no contempla la participación del Propietario de Datos en su ámbito de competencia.

Recomendación a la Gerencia de Tecnología de Información:

Incluir dentro del circuito de actual de autorización para el acceso a los sistemas corporativos (Formulario GTI-01-E) la participación del Propietario de Datos en su ámbito de competencia."

Descargo de la Gerencia de Tecnología de Información

"Me dirijo a Ud., y por su digno intermedio donde corresponda, a fin de elevar a través del presente instrumento, en referencia al Informe Final N° 10/DAGT-AI/2020 – Auditoría de Seguridad del Sistema Corporativo (Pagos/Créditos), en el ítem 5.1. donde se indica incluir dentro del circuito actual para el acceso a los sistemas corporativos (Formulario GTI-01-E) la participación del Propietario de los Datos en su ámbito de competencia, en este caso los Gerentes, entonces, para llevar a cabo este desarrollo evolutivo es preciso cumplir con tareas de ajustes y configuraciones en la plataforma de la Intranet, sitio desde donde se administra el citado formulario.

La composición del proyecto y el avance del mismo, se despliegan en el siguiente cuadro:

Tareas realizadas	Tareas pendientes
Relevamiento de información.	Ajuste en el formulario GTI-01-E - *frontend* (ajuste de código html y php).
Análisis de factibilidad técnica.	Pruebas y puesta en producción.
Diseño del proyecto para la solución.	
Ajuste en el modelo de datos - *backend* (base de datos MySQL).	
65%	35%

La plataforma que da base a la Intranet Corporativa a finales del año 2021 se encontraba con inconvenientes técnicos, los cuales fueron subsanados en el presente año; por otro lado, se han tenido bajas importantes de técnicos calificados para la ejecución e implementación del mismo, por estos motivos es necesario solicitar la prórroga correspondiente, para así cumplir con este importante proyecto de mejoramiento hasta finales del presente año."

Situación actual

En el marco de la auditoría de seguimiento del Informe Final N° 10/DAGT-AI/2020 y de la solicitud de informe según Memorándum N° 20/DPAG-AI/2025, se constató que el circuito de autorización de acceso (Formulario GTI-01-E) continúa sin contemplar la participación del Propietario de Datos en su ámbito de competencia, pese a que la Política de Seguridad de la Información le asigna la responsabilidad de autorizar y supervisar los accesos bajo su custodia.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Asimismo, los Propietarios de Datos no cuentan con herramientas que les permitan verificar de forma directa y periódica los usuarios que mantienen acceso a su información, lo cual limita su capacidad de control y genera una alta dependencia de la Gerencia de Tecnología de Información para garantizar la correcta administración de cuentas de usuarios y asignación de roles.

La ausencia de procesos automáticos y revisiones periódicas impide asegurar que los accesos vigentes coincidan en todo momento con lo autorizado.

Como consecuencia, se identifican los siguientes riesgos:

- Incumplimiento de la Política de Seguridad de la Información, en lo relativo a los procedimientos de registro de usuarios (P.S.I. 3.2.1 Registración de Usuarios inc. b y f) y administración de privilegios (3.2.2. Administración de Privilegios).
- Riesgo de acumulación de cuentas activas innecesarias o de usuarios desvinculados.
- La ausencia de controles de trazabilidad implica que un uso indebido de las cuentas podría pasar inadvertido.
- La detección de posibles incidentes dependería únicamente de denuncias o reportes puntuales, lo que limita la capacidad preventiva de la organización.

En este contexto, la Gerencia de Tecnología de Información no presentó evidencias que acrediten la ejecución o finalización de los trabajos destinados a incorporar al Propietario de Datos dentro del circuito formal de autorización de acceso.

Observación (CI-0001): El circuito actual de autorización para el acceso a los sistemas corporativos (Formulario GTI-01-E) no contempla la participación del Propietario de Datos en su ámbito de competencia.

Descargo de la Gerencia de Tecnologia de Informacion:

(D) *"Observación (CI-001): esta observación sigue en estado pendiente a la fecha de emisión del documento, ya que en paralelo también se encuentra la gestión de actualización de los propietarios de datos pues, se han identificado varias plataformas y sistemas que son administrados también por la Gerencia Técnica, para lo cual se vienen realizando trabajos en forma conjunta con la citada gerencia y la Unidad de Seguridad de la Información, de manera a tener no solo un catálogo actualizado de los propietarios de datos, sino también de las plataformas, servicios y sistemas que son utilizados en carácter corporativo en la Compañía. Este resultado se estima tener antes de la finalización del presente año fiscal.*

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

El enlace disponible en la Intranet Corporativa, que corresponde a la Solicitud de Acceso a Sistemas, se encuentra en:

http://10.1.11.204/html2pdf_v4/formularioGTI01.php

En el mismo aún no se contempla la autorización del Propietario de Datos, justamente ya que se viene haciendo el ajuste previo del catálogo de sistemas que son considerados corporativos que son administrados tanto en la Gerencia Técnica, como así también en la Gerencia de Tecnología de la Información.

Se informa finalmente, que las actualizaciones de procedimientos vigentes, fueron remitidas al Gabinete Técnico antes del 31/10/2025, de acuerdo a la fecha establecida para su correspondiente autorización por el Directorio de la Compañía."

Opinion del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor confirma que el Formulario GTI-01-E aún no incorpora al Propietario de Datos en el circuito de autorización, encontrándose las acciones en etapa de ajuste y desarrollo, sin evidencias tecnológicas de avance en la implementación del control recomendado. Por lo tanto, la observación permanece pendiente y sin mitigación efectiva. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)** para cumplir con la siguiente recomendación:

Recomendación a la Gerencia de Tecnología de Información:

(R) Incluir dentro del circuito de autorización al Propietario de Datos y establecer mecanismos que le permitan gestionar y supervisar los accesos de usuarios bajo su responsabilidad, en cumplimiento con la Política de Seguridad de la Información.

Conclusión

En el marco de la Auditoría de Seguimiento persisten incongruencias entre las funciones ejercidas por los usuarios y los perfiles asignados, manteniéndose un nivel de riesgo significativo en materia de seguridad lógica y administración de privilegios, sin la debida justificación documentada por parte de los Propietarios de Datos. Esta situación representa una desviación a los criterios establecidos en la Política de Seguridad de la Información, particularmente en lo referente a los controles de registración de usuarios y administración de privilegios.

Asimismo, se verificó que la recomendación relacionada con la actualización del circuito formal de autorización de accesos (Formulario GTI-01-E), que debe incluir la

participación del Propietario de Datos,aún no ha sido implementada, manteniéndose el proceso de otorgamiento de perfiles sin un ajuste efectivo a lo solicitado en el informe precedente.

En ese mismo contexto, se observó que los Propietarios de Datos no cuentan con herramientas que les permitan verificar de forma directa y periódica los usuarios que mantienen acceso a su información, lo cual limita su capacidad de control y genera una alta dependencia de la Gerencia de Tecnología de Información para garantizar la correcta administración de cuentas de usuarios y asignación de roles.

En consecuencia, el Equipo Auditor concluye que las medidas adoptadas por las áreas auditadas no han sido suficientes para asegurar la mitigación plena de los riesgos identificados, por lo que se insta a fortalecer los mecanismos de control, formalizar la participación del Propietario de Datos en el ciclo de autorización y garantizar la trazabilidad y actualización periódica de los accesos otorgados en los sistemas corporativos.

Lic. Augusto F. Hermosilla D.
Auditor Actuante

Lic. Maria Paola Medina N.
Auditora Actuante

Ing. Aurora Nuñez
Coordinadora
Jefa del Dpto. Auditoría de Gestión

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

MEMORÁNDUM N° 14/DVTA-AI/2025

PARA : AUDITORÍA INTERNA

DE : DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA

REF. : INFORME FINAL N° 26/AI/2025

FECHA : 11/12/2025 **ID N°:** 1574627.-

Con el objeto de remitir el **Informe Final N° 26/AI/2025** coordinado por la División Técnica Administrativa correspondiente a la **Auditoría de Cumplimiento al Contrato N° 10/2022 "Contrato N° 10/2022 "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET" – AD REFERENDUM - PLURIANUAL"**.

Se solicita por su intermedio, remitir el Informe a la **Presidencia del Directorio**, para su conocimiento y/o acción futura.

Así también, en base a las observaciones y recomendaciones efectuadas, se recomienda que el presente documento sea derivado a la **Gerencia Técnica, Gerencia de Recursos y Gerencia Administrativa Financiera**, para su atención y elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional – PMF en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde la recepción.

Maitei rorýmante ndéve,

Francisca Elizabeth González
Encargada de Despacho
División Técnica Administrativa - AI

Foliado: 21 (Veintiún) hojas incluyendo el Informe Final N° 26/AI/2025 y la Providencia de la Jefatura de la AI

INFORME FINAL Nº 26/AI/2025 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO al Contrato N° 10/2022 "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET" – AD REFERENDUM - PLURIANUAL	
PROCESO: ▪ GESTION DE REDES y SERVICIOS	**SUB PROCESO:** ▪ PLANIFICACIÓN TÉCNICA
DEPENDENCIA AUDITADA: GERENCIA TÉCNICA - COPACO S.A.	**FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:** 11 de Diciembre de 2025
DIRECTIVO RESPONSABLE: Ing. Benito Portillo, Jefe Departamento Planificación	**DESTINATARIO:** Ing. Francisco Machuca – Gerente Técnico
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

1. ANTECEDENTE

En cumplimiento a la Orden de Trabajo Nº 26/A.I./2025 se realiza la Auditoría de Cumplimiento al Contrato N° 10/2022"ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET", ID N° 405188

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las cláusulas de plazo, lugar y condiciones de entrega y recepción de suministros así como el proceso de retiro de los mismos

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la presentación por parte del proveedor de la documentación exigida en el Contrato.
- Verificar el cumplimiento de los plazos y forma de entrega de suministros establecidos en el Contrato y en el Pliego de Bases y Condiciones.

3. ALCANCE

Origen de la auditoría: en cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y a la Orden de Trabajo N° 26/AI/2025

Periodo auditado: desde mayo2022 - 2024

Área a examinarse: La auditoría comprende la verificación documental de los Protocolos de Pruebas Técnicas, Acta de Recepción Técnica Provisoria y pagos efectuados por la Compañía en el marco del Contrato N° 10/2022

Este trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todas las gestiones administrativas, 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. PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS

Para el logro de los objetivos propuestos se aplicaron los siguientes procedimientos de auditoría:

4.1. Solicitudes generadas a las Dependencias afectadas
4.2. Verificación y análisis de los Documentos recibidos en respuesta a las Solicitudes generadas.
4.3. Revisión de las documentaciones respaldatorias recibidas

5. MARCOLEGAL

5.1. Ley N° 7021/2022 de Suministro y Contrataciones Públicas.
5.2. Decreto N° 9823 por el cual se Reglamenta la Ley N° 7021/2022 de Suministro y Contrataciones Públicas.
5.3. Ley Nº 2051/03 de Contrataciones Públicas.
5.4. Decreto Nº 21909/03 por el cual se Reglamenta la Ley 2.051/03 de Contrataciones Públicas.
5.5. Decreto N° 5174/05 que modifica algunos artículos del Decreto N° 21909/03.
5.6. Normas Internacionales de Auditoria (NIA).
5.7. Ley N° 1535/99 "De Administración Financiera del Estado" y las disposiciones establecidas por los Organismos de Control".
5.8. Ley Nº 125/91 "Que establece el Nuevo Régimen Tributario".
5.9. Resoluciones AGPE Nº 7271/2017 "Por el cual se aprueba y adopta el Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo (SIAGPE)".
5.10. Resolución AGPE Nº 496/2024 del 18/12/2024.
5.11. Manual de Auditoria Gubernamental – MAGU.
5.12. Procedimiento para la Administración de Contratos Suscriptos en el Marco de la Ley N° 2051 de Contrataciones Públicas y sus Modificaciones - POE GOC 04 ratificado por el Directorio de la Compañía en fecha 06/12/2023 – Acta N° 40.

6. DOCUMENTACIONES

Las documentaciones utilizadas en la presente auditoría comprenden:

6.1 Contrato N° 10/2022, "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET", ID N° 405188 y todos los Documentos que forman parte según la Cláusula SEGUNDA: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.
6.2 Procedimientos de la Auditoría Interna
6.3 Riesgos de la Gerencia Técnica aprobados por Directorio el 15/10/2024 – Acta N° 42.
6.4 Notificación N° 24/2024 por la cual se Dispone el cambio de nivel jerárquico y denominación de la Subgerencia de Planificación pasando a ser DEPARTAMENTO

DE PLANIFICACIÓN dependiente de la Gerencia Técnica – Acta N° 09 del 16/02/2024.

6.5 Pliegos de Bases y Condiciones - Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).

6.6 Póliza de Fiel Cumplimiento del Contrato N° 1509001296.

6.7 Instrucción de Servicio Nº 09 P del 19/03/2024 – Designación de Representante de la Compañía para Administración, Control y Seguimiento del Contrato Nº 10/2022 al Gerente Técnico.

6.8 Memorándum Nº 09/DVTA-AI/2025 – a la Gerencia Técnica, solicitud de documentos respaldatorios de la entrega de los suministros, protocolos de pruebas técnicas y adendas a los contratos.

6.9 Memorándum Nº 10/DVTA-AI/2025 – a la Gerencia Administrativa Financiera, solicitud de antecedentes de pago al proveedor

6.10 Memorándum Nº 11/DVTA-AI/2025 – al Gabinete Técnico, solicitud de documentos referentes a los Contratos.

6.11 Cuestionarios de Control Interno

6.12 Informe Preliminar Nº 26/AI/2025 – Memorándum Nº 12/DVTA-AI/2025.

6.13 Descargos recibidos de la Gerencia Técnica, Gerencia Administrativa Financiera y Gabinete Técnico.

7. 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.

CONTRATO N° 10/2022, "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET", ID N° 405188

De acuerdo al análisis presentado por la Comisión de Evaluación en el Informe de Evaluación de Oferta de la Licitación Pública Nacional N° 12/2022, se concluyo la adjudicación a favor de la empresa S.S.D. S.R.L., según el siguiente detalle:

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio unitario (IVA incluido)	Precio Total (IVA incluido)
1	Equipo ProviderEdge para Internet	6	Huawei	China	1.074.333.333	6.445.999.998
2	Soporte Técnico	1	SSD SRL / Huawei	Paraguay	193.350.000	193.350.000
						6.639.349.998

7.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Orden	DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN / GERENCIA TÉCNICA	RESPUESTAS		
		R1	R2	R3
1	¿Se realiza la planificación de compras de equipos que aseguren la provisión de servicios?	Si	Si	N/A
2	¿Cuentan con procedimientos para el seguimiento de contratos?	Si	Si	No
3	¿Existe resolución o documento formal que designe al administrador y fiscales del contrato?	Si	Si	No
4	¿La designación especifica las funciones y responsabilidades?	No. Hay un manual de Gestión de Contratos	Si	No fueron claros
5	¿Se cuenta con un plan de seguimiento o cronograma de ejecución del contrato?	Si	Si	Si
6	¿Se llevan registros digitales de los controles realizados (actas, informes, checklist, etc)?	Si	Si	Si
7	¿Se identifican riesgos potenciales en la ejecución y se adoptan medidas correctivas oportunas?	Si	Si	N/A
8	¿El administrador y/o fiscal conoce las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables al contrato?	Si	Si	No. Falta información y guía
9	¿Se documentan las recepciones mediante actas firmadas por las partes?	Si	Si	Si
10	¿Se registran y comunican oportunamente las no conformidades o incumplimientos detectados?	Si	Si	Si
11	¿Se realizan controles de calidad técnica cuando corresponde?	Si	Si	Si. Falta Mejorar
12	¿En qué momento se realizan los pagos?	Corresponde a la disponibilidad presupuestaria / financiera	Según disponibilidad presupuestaria	N/A
13	¿Se cumplen los plazos legales y contractuales para tramitar pagos y certificaciones?	Si	Si	N/A
14	¿Existieron adendas y/o modificaciones contractuales?	No	No	No
15	¿Se aplicaron multas o ejecutaron garantías cuando hay incumplimientos?	No	No	N/A
16	¿Se archiva adecuadamente la documentación del contrato?	Si	Si	Si
17	¿Se lleva un cuaderno de obras, bitácora o registro actualizado y firmado por las partes?	Si	No	N/A

18	¿Quién es responsable de la guarda de los equipos?	El Departamento de Servicios de Red IP	Departamento de Servicios de Red IP	N/A
19	¿Cuentan con garantía los equipos adquiridos?	Si	Si	Si
20	¿El personal para el manejo del contrato es suficiente?	Si	Si	No
21	¿Se cuenta con personal suficiente para la operación de los equipos?	Si	Si	No
22	¿Se realizan capacitaciones al personal?	Si	Desde la División Gestión de Contratos no se tiene información	No
23	¿Se cuenta con manual de funciones y el mismo es socializado a los empleados del área?	Si	Si	No
24	¿El personal técnico identifica su proceso?	Si	Si	No

De acuerdo a las respuestas al Cuestionario de Control Interno correspondiente a la Orden de Trabajo N° 26/AI/25 – Gerencia Técnica, se resume a continuación:

Con relación a la planificación se confirma la existencia de planificación de compras y procedimientos de seguimiento. Existen designaciones formales de administradores y fiscales, aunque en algunos casos no se detallan claramente las funciones. Se dispone de planes y cronogramas de seguimiento, así como registros digitales de los controles realizados.

Sobre la supervisión y control técnico se identifican riesgos y se adoptan medidas correctivas. Se documentan recepciones mediante actas y se comunican las no conformidades.

No se registraron adendas ni modificaciones contractuales. No se aplicaron multas ni ejecuciones de garantías.

Administración documental y registro, se archiva la documentación adecuadamente. Los equipos cuentan con garantías y se identifica al responsable de su guarda.

Recursos humanos y capacitación. El personal asignado a la gestión de contratos es suficiente en la mayoría de los casos, pero se evidencian debilidades en capacitación y socialización de manuales. No todo el personal cuenta con información suficiente sobre las leyes, reglamentos y procesos aplicables.

Observación 7.1.1 (CI), a la Gerencia Técnica:
Designación y roles de responsables: Aunque se cuenta con resoluciones de designación, en algunos casos no se especifican claramente las funciones y responsabilidades.

Descargo de la Gerencia Técnica: *Se toma conocimiento de la observación y se verificaran los formatos de Actas de Conformidad obrantes en los archivos de la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación - GT, a los efectos de subsanar el error para Contrataciones afines de bienes y servicios. En el Anexo se muestra, a consideración de la Auditoría Interna, un formato modificado de Acta de Conformidad que subsana el error señalado. Con referencia a estas observaciones, por medio de la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación - GT se proveerán a los Fiscales designados con la Orden de Fiscalización correspondiente, copias de los siguientes documentos: * Decreto 2264/24 - Reglamentación de la Ley N° 7021/2022 «De Suministro y Contrataciones Públicas» * Procedimiento vigente de Gestión de Contratos de COPACO S.A. * Contrato a ser fiscalizado * Especificaciones Técnicas y cronograma de entrega del bien o servicio contratado.*

Opinión del Equipo Auditor: Si bien la Gerencia Técnica reconoce la observación y manifiesta su intención de mejorar la documentación y los formatos utilizados, persiste una debilidad relacionada con la falta de precisión en la definición de funciones y responsabilidades de los responsables designados. Aunque existen resoluciones de designación, en varios casos no se describen claramente los roles operativos ni los alcances de la fiscalización o gestión asignada. Esta situación puede generar interpretaciones diversas, trámites inconsistentes y debilidades en la trazabilidad de las actuaciones vinculadas a los contratos fiscalizados. En virtud a lo mencionado, la Observación se mantiene.

Recomendación: Completar las resoluciones de designación incorporando una descripción clara y específica de las funciones, responsabilidades y alcances de cada responsable.

Observación 7.1.2 (CI), a la Gerencia Técnica:
Capacitación insuficiente: Se identifican debilidades en la capacitación del personal y falta de conocimiento sobre las normativas aplicables.

Descargo de la Gerencia Técnica: *Con referencia a estas observaciones, por medio de la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación – GT se proveerán a los Fiscales designados con la Orden de Fiscalización correspondiente, copias de los siguientes documentos: • Decreto 2264/24 – Reglamentación de la Ley Nº 7021/2022 «De Suministro y Contrataciones Públicas» • Procedimiento vigente de Gestión de Contratos de COPACO S.A. • Contrato a ser fiscalizado • Especificaciones Técnicas y cronograma de entrega del bien o servicio contratado*

Opinión del Equipo Auditor: La Gerencia Técnica manifiesta su compromiso de proporcionar a los Fiscales designados la documentación normativa y contractual necesaria para apoyar su labor. Si bien esta medida contribuye a mejorar el acceso a la información, no constituye por sí misma una acción que subsane las debilidades detectadas en la capacitación del personal ni garantiza el dominio adecuado de las normativas aplicables. Por cuanto se observa que

persiste un riesgo operativo derivado del conocimiento insuficiente de los procedimientos vigentes, lo que puede afectar la correcta ejecución, supervisión y documentación de los procesos de contratación, por lo que, en consecuencia la Observación se mantiene.

Recomendación: Implementar un programa de capacitación formal y periódico para el personal involucrado en la gestión y fiscalización de contratos, con énfasis en la Ley 7021/2022, su reglamentación y los procedimientos internos actualizados

Observación 7.1.3 (CI), a la Gerencia Técnica:
Comunicación y socialización de manuales: No todos los empleados del área han recibido o conocen el manual de funciones. Es necesario asegurar su distribución y firma de recepción para garantizar la comprensión de roles y responsabilidades.

Descargo de la Gerencia Técnica: *Con referencia a esta observación, se entrego de los Manuales de Función a los Encargados de Despacho de las Divisiones Planta Externa e Infraestructura, Transmisión y Accesos, Gestión de Contratos y a la Sección Evaluación de Proyectos, con el compromiso de que se debe socializar el contenido de los Manuales a los Funcionarios del Departamento. Se adjunta a esta providencia una Planilla con la firma de los Encargados de Despacho de Divisiones y Secciones dependientes del Departamento de Planificación, en la que consta la recepción de los Manuales de Funciones correspondientes, con el compromiso de que se deben socializar con los funcionarios subalternos.*
Observación: La División Planeamiento y Contratos cambio de nombre a División Gestión de Contratos, y la sección Evaluación de Proyectos, dependiente de la División Planeamiento y Contratos quedo a cargo del Departamento de Planificación, según consta en la Notificación 144/P-SE/2025. Se entregó al Encargado de Despacho de la División Gestión de Contratos una copia del Manual de Funciones de la División Planeamiento y Contratos y de la Sección Contratos.

Opinión del Equipo Auditor: Tras el análisis del descargo remitido por la Gerencia Técnica, se verifica que los Manuales de Funciones fueron entregados formalmente a los Encargados de Despacho de las Divisiones Planta Externa e Infraestructura, Transmisión y Accesos, Gestión de Contratos y a la Sección Evaluación de Proyectos. La Gerencia acompañó además una planilla con las firmas de recepción correspondientes, dejando constancia del compromiso de socializar el contenido con los funcionarios a su cargo.

Asimismo, se constató que los cambios organizacionales recientes fueron tenidos en cuenta y cuentan con documentación de respaldo. Con base en las evidencias presentadas, se considera que la Gerencia Técnica ha adoptado acciones suficientes para asegurar la distribución, conocimiento y disponibilidad de los Manuales de Funciones en las áreas involucradas. En consecuencia, la observación se da por levantada.

Observación 7.1.4 (CI), a la Gerencia Técnica:
Capacidad operativa: Aunque el personal asignado se considera suficiente, se sugiere revisar la distribución de cargas laborales y reforzar áreas críticas relacionadas con la gestión técnica y administrativa de contratos.

Descargo de la Gerencia Técnica: Debido a las actuales condiciones laborales en COPACO S.A. Se ha producido la migración de numerosos y calificados funcionarios a Instituciones del Estado o Empresas privadas, lo que reduce la cantidad de personal idóneo para la gestión de Contratos. No obstante, por medio de la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación - GT, se agotaran las Instancias con las áreas afectadas para la designación de la cantidad necesaria de personal técnico y administrativo para la gestión de los Contratos.

Opinión del Equipo Auditor: La Gerencia Técnica reconoce la disminución de personal calificado debido a la migración de funcionarios hacia otras instituciones y empresas, lo cual afecta la disponibilidad de recursos idóneos para la gestión técnica y administrativa de contratos. Asimismo, informa que se realizarán gestiones con las áreas correspondientes para obtener el personal necesario.
Si bien esta situación evidencia un factor externo que incide en la capacidad operativa, se considera que la problemática persiste, ya que aún no se han concretado acciones que garanticen la asignación efectiva de recursos o una redistribución formal de las cargas laborales. La estructura actual continúa presentando riesgos de sobrecarga y posibles retrasos en los procesos vinculados a la administración de contratos por lo que esta Observación se mantiene.

Recomendación: A la Gerencia de Recursos, gestionar la asignación o reubicación de personal técnico y administrativo para la administración y gestión de contratos, en base a los requerimientos y justificación de la Gerencia Técnica.

7.2. INDICADORES

Estos son los indicadores que están definidos para el Contrato Nº 10/22 en la DNCP

Para el Ítem 1: Equipo PE (ProviderEdge) para Internet

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Nota de Remisión con verificación de recepción aprobada	Nota de Remisión con verificación de recepción aprobada	75 (setenta y cinco) días corridos contados a partir del día siguiente de la fecha de la firma de contrato
Modelo de Protocolo de Pruebas	Modelo de Protocolo de Pruebas	Dentro de los 15 (quince) días calendario siguientes a la fecha de terminación real del suministro de bienes

Recepción Técnica Provisoria	Recepción Técnica Provisoria	Una vez que el Protocolo de Pruebas Técnicas de cada bien solicitado en el PBC se encuentre aprobado y si solo en ellas se encuentran pendientes considerados por la Contratante como no sustanciales
Recepción Técnica Definitiva	Acta de Recepción Técnica Definitiva	Sera emitido a solicitud del proveedor o emitido de oficio por la Contratante, luego de 730 (setecientos treinta) días corridosde haberse emitido el Acta de Recepción Técnica Provisoria.

Para el Ítem 2: Soporte Técnico para Equipo PE (ProviderEdge)

INDICADOR	TIPO	FECHA DE PRESENTACIÓN PREVISTA
Primer Acta de Conformidad de Servicio	Primer Acta de Conformidad de Servicio	Firma del primer Acta de conformidad de servicio a los 60 días calendario posteriores a la firma del Protocolo de Pruebas técnicas
Segunda Acta de Conformidad de Servicio	Segunda Acta de Conformidad de Servicio	Firma de la segunda Acta de conformidad de servicio a los 60 días calendario posteriores a la firma de primer Acta de conformidad de servicio
Tercera, Cuarta, ..., Duodécima Acta de Conformidad de Servicio	Tercera, Cuarta, ..., Duodécima Acta de Conformidad de Servicio	Se deberán firmar las Actas de conformidad de servicio 60 días posteriores a la firma de la anterior Acta de Conformidad y así sucesivamente hasta finalizar la duración del Soporte técnico

De acuerdo a lo verificado en el Portal de la DNCP para esta adquisición los indicadores tienen 100% de cumplimiento por parte del Administrador del Contrato.

7.3. DATOS GENERALES DEL CONTRATO:

Proveedor	S.S.D. S.R.L.
Firma del Contrato	19/05/2022
Inicio del Contrato	19/05/2022
Vigencia del Contrato	Hasta el cumplimiento total de las obligaciones
Vigencia de la Póliza	03/03/2025
Plazo de entrega de los bienes	90 días calendario desde el día siguiente de la firma del Contrato (para los suministros) Soporte técnico, durante 730 días calendario a partir de la firma del Protocolo de Pruebas Técnicas
Importe del Contrato Gs. (I.V.A. Incluido)	6.639.349.998.-
Administrador del Contrato	Sub Gerencia de Planificación hoy **Departamento Planificación – Gerencia Técnica**
Fiscales del Contrato	Ulises Ayala
	Francisco Arrellaga
	Albert Villasboa
	Hernán Santa Cruz

Garantías	Póliza de Fiel Cumplimiento del Contrato N° 1509001296: Fecha de Emisión: 25/05/2022 Vigencia: desde el 19/05/2022 al 19/09/2024, 855 días Aseguradora: Central Seguros Prórroga de vigencia: Fecha de Emisión: 22/10/2024 Vigencia: desde el 19/09/2024 al 03/03/2025, 166 días
Monto total ejecutado	G 6.639.349.998

Ítems contratados:

Ítem	Descripción del bien	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio unitario (IVA incluido)	Precio Total (IVA incluido)
1	Equipo ProviderEdge para Internet	6	Huawei	China	1.074.333.333	6.445.999.998
2	Soporte Técnico	1	SSD SRL / Huawei	Paraguay	193.350.000	193.350.000
						6.639.349.998

7.4. **Notas de Remisión:**

Número	Fecha	Descripción	Cantidad	Recepción en COPACO	Firma (por COPACO)
001-001-0001602	12/07/22	Equipo PE (PROVIDER EDGE) para INTERNET Marca HUAWEI PROCEDENCIA CHINA	6	12/07/22	– Albert Villasboa (Fiscal) – Francisco Arrellaga (Fiscal) – Carlos Corvalán (GerenteTécnico)
001-001-0000612	19/07/22	Patch Cord LC-UPC/SC-UPC SM DÚPLEX 20m	218	19/07/22	– Albert Villasboa (Fiscal) – Francisco Arrellaga (Fiscal) – Carlos Corvalán (GerenteTécnico)
		Patch Cord LC-UPC/LC-UPC SM DÚPLEX 10m	70		
		Patch Cord LC-UPC/LC-UPC MM OM4 DÚPLEX 20m	36		
		Distribuidores ópticos 24 puertos con sus adaptadores SC/UPC y PIGTAIL, bandeja, tubos termos retráctiles, tornillos M6 de fijación	12		
		Rollo de 200 m de Fibra Óptica SM 24 pelos para cable puente.	1		

7.5. Constancias de presentación de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas, Activos y Pasivos ante la Contraloría General de la República, de todos los sujetos obligados en el marco de la Ley N° 6.355/19.-

Razón Social	SSD S.R.L.
RUC Nº	80070851-2
Fecha de presentación	22/12/2021
Nº de Registro de DJBR	12024

7.6. Protocolos de Pruebas Técnicas

Los protocolos presentados son:

Equipo	Sitio	Fecha	Observación
HuaweiNetEngine 8000 F1A-8H20	Copaco	28/07/2022	Todas las pruebas realizadas en el documento han sido llevadas a cabo satisfactoriamente

Los equipos fueron entregados en el plazo establecido por lo que no hubo retrasos.

7.7. Actas de conformidad de servicio de soporte técnico prestado.

Descripción	Periodo		
	Desde	Hasta	Fecha de Acta
Acta de Conformidad Nº 1	28/07/2022	27/09/2022	28/09/2022
Acta de Conformidad Nº 2	28/09/2022	27/11/2022	28/11/2022
Acta de Conformidad Nº 3	28/11/2022	27/01/2023	30/01/2023
Acta de Conformidad Nº 4	28/01/2023	27/03/2023	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 5	28/03/2023	27/05/2023	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 6	28/05/2023	27/07/2023	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 7	28/07/2023	27/09/2023	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 8	28/09/2023	27/11/2023	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 9	28/11/2023	27/01/2024	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 10	28/01/2024	27/03/2024	26/04/2024
Acta de Conformidad Nº 11	28/03/2024	27/05/2024	27/11/2024
Acta de Conformidad Nº 12	28/05/2024	27/07/2024	27/11/2024

Sobre las actas de conformidad que fueron emitidas conforme lo establece el Contrato, se observa un error en las mismas conforme lo siguiente:

ACTA DE CONFORMIDAD N° 02
CORRESPONDIENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL PERIODO 28/09/2022 AL 27/11/2022

FECHA: 28 NOV 2022

Se expide la presente **ACTA DE CONFORMIDAD**, por los servicios prestados correspondiente al **ITEM 2: Servicio de Soporte**, en el periodo comprendido del **28/09/2022** al **27/11/2022**, por parte de la Firma **SSD S.R.L.** en el marco del **CONTRATO N° 10/2022 "ADQUISICIÓN DE EQUIPO PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET" ID. 405.188.**

FECHA DE PROTOCOLO DE PRUEBAS DEL ITEM 2: 28 de Julio de 2022
FECHA DE INICIO SEGÚN CONTRATO DEL ITEM 2: 28 de Julio de 2022
FECHA DE TERMINACION SEGÚN CONTRATO DEL ITEM 2: 28 de Julio de 2024.

Se deja expresa constancia que los servicios fueron prestados de conformidad a lo dispuesto en la **Cláusula Décimo Octava: "Soporte Técnico para Equipos PE"** del Contrato cumpliendo con el esquema de SLA.

En cada una de las Actas se ha repetido: FECHA DE PROTOCOLO DE PRUEBAS DEL ÍTEM 2: 28 de Julio de 2022, que es un error pues el Ítem 1 es el que cuenta con Protocolo de Pruebas Técnicas y el servicio de soporte técnico inició una vez firmado dicho protocolo.

Además se verifica que, si bien se elaboraron las Actas de Conformidad correspondientes a los periodos bimestrales establecidos en el contrato, existieron demoras significativas en la fecha de emisión y firma de varias actas.

En particular, las Actas Nº 4 a la Nº 10 correspondientes a los periodos comprendidos entre enero de 2023 y marzo de 2024, fueron emitidas de manera acumulada en fecha 26/04/2024, entre 1 y 15 meses después del cierre de cada periodo. Esta situación evidencia que la validación del servicio no se realizó en tiempo y forma, limitando la capacidad de control oportuno por parte de la administración y pudiendo afectar el proceso de conformación y pago al proveedor.

Asimismo, se identificó que las Actas Nº 11 y Nº 12, correspondientes a los periodos de marzo a julio de 2024, fueron emitidas el 27/11/2024, manteniendo el patrón de retrasos en la formalización de las conformidades.

Observación 7.7.1 (CI), a la Gerencia Técnica:
Error en las 12 (doce) Actas de Conformidad, donde está escrito Fecha de Protocolo de Pruebas del Ítem 2 debiendo ser Fecha de Protocolo de Pruebas del Ítem 1.

Descargo de la Gerencia Técnica: *Se toma conocimiento de la observación y se verificaran los formatos de Actas de Conformidad obrantes en los archivos de la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación - GT, a los efectos de subsanar el error para Contrataciones afines de bienes y servicios. En el Anexo se muestra, a consideración de la Auditoría Interna, un formato modificado de Acta de Conformidad que subsana el error señalado.*

Opinión del Equipo Auditor: La Gerencia Técnica reconoce el error identificado en las 12 actas de conformidad y presenta un formato corregido que subsana la equivocación en la referencia del "Protocolo de Pruebas". Esta acción evidencia disposición para mejorar la consistencia documental y evitar futuras confusiones en la verificación de ítems contractuales. No obstante, se observa que aún no se ha documentado la corrección de las actas ya emitidas ni la implementación formal del nuevo formato. Por ello, si bien el error ha sido reconocido y se ha iniciado un proceso de mejora, la situación requiere consolidarse con acciones efectivas que aseguren su corrección integral. En virtud a lo mencionado, la Observación se mantiene.

Recomendación: Regularizar las 12 actas de conformidad afectadas, emitiendo correcciones formales o reemplazos según corresponda y dejando constancia en los expedientes.

Observación 7.7.2 (CI), a la Gerencia Técnica:

La emisión tardía de actas de conformidad puede generar debilidades en el control del servicio prestado, falta de evidencia actualizada sobre su correcta ejecución, y riesgos de aprobación de servicios que no fueron verificados oportunamente.

Descargo de la Gerencia Técnica: *Respecto a esta observación, se toma conocimiento y la División Gestión de Contratos - Departamento de Planificación - GT tomará los recaudos necesarios para la emisión de las Actas de conformidad a tiempo y forma.*
Se observa en el INFORME PRELIMINAR N.° 26/AI/2025, en la Sección 7.9 Acta de Recepción Técnica Definitiva, se cita que el Fiscal Hemán Santacruz indica que se recibieron todos los bienes estipulados en el Contrato y al no existir ningún tipo de pendientes, la fiscalización sugiere dar curso favorable al pedido", lo que indica en cumplimiento de las condiciones establecidas en la Cláusula Décimo Sexta del Contrato citado, no habiendo pendientes, indicando la correcta ejecución de servicios durante el periodo de vigencia contractual.

Opinión del Equipo Auditor: Con base en el descargo presentado por la Gerencia Técnica, donde consta que los bienes fueron recibidos conforme a lo establecido en el contrato y sin pendientes, se verifica que el servicio fue efectivamente ejecutado y validado por el fiscal designado. En consecuencia, la observación relativa a la emisión tardía del acta de conformidad se considera subsanada para el caso analizado y la observación se levanta. No obstante, se destaca que, si bien el cumplimiento se acreditó en esta instancia, la emisión extemporánea de actas constituye un riesgo recurrente que podría afectar la oportunidad y trazabilidad de las verificaciones en procesos futuros

7.8. Acta de RecepciónTécnica Provisoria

El Contratista solicitó Acta de Recepción Técnica Provisoria por Nota de fecha 12/08/22 (Exp. 2561/2022) ID 1240847

Por providencia del 5/06/2022, los fiscales presentaron el informe que se resume:

Documento	Fecha	Descripción
Nota de remisión Nº 001-001-0001602	12/07/2022	Se recibieron los 6 Equipos PE (ProviderEdge) para Internet solicitados en el contrato de referencia
Correo adjunto en la Nota SN1240228/2022	14/07/2022	La contratista informa que bajo la supervisión de los fiscales se hace entrega de los equipos instalados, energizados, con el correcto funcionamiento tanto en la Central de Ciudad Nueva y la de Villa Morra
Nota de remisión Nº 001-001-0001612	19/07/2022	Se recibieron los accesorios y componentes con sus respectivos números de serie que acompañan a los equipos
Protocolo de pruebas técnicas	28/07/2022	Los fiscales junto con el representante de la contratista procedieron a elaborar el Protocolo de Pruebas Técnicas cerrando las pruebas sin pendientes

Datos del Acta de Recepción Técnica Provisoria - ARTP

Fecha del Acta de Recepción Técnica Provisoria: 19/09/2022

Fecha Contrato: 19/05/2022

Plazo contractual correspondiente al Ítem 1: 90 (noventa) días calendario a ser contados a partir del día siguiente de la firma del Contrato.

Fecha de inicio según contrato correspondiente al Ítem 1: 20/05/2022

Fecha de terminación según contrato correspondiente al Ítem 1: 17/08/2022

Fecha de terminación real: 19/07/2022

Plazo contractual correspondiente al Ítem 2: 730 (setecientos treinta) días calendario a ser contados a partir de la firma del Protocolo de Pruebas Técnicas.

Fecha de inicio según contrato correspondiente al Ítem 2: 28/07/2022

Fecha de terminación según contrato correspondiente al Ítem 1: 28/07/2024

Monto total del Contrato: G 6.639.349.998 IVA incluido

El Acta de Recepción Técnica Provisoria corresponde a los Protocolos de Pruebas Técnicas de fecha 28/07/2022 y Notas de Remisiones siguientes:

- Nota de Remisión N° 001-001-0001602 12/07/2022
- Nota de Remisión N° 001-001-0001612 19/07/2022

7.9. **Acta de RecepciónTécnica Definitiva**

La Cláusula décimo sexta del Contrato dice que posteriormente a la firma del Protocolo de Pruebas Técnicas: "...Luego de 730 (setecientos treinta) días calendario y si no se detectaren vicios ocultos en cualquier aspecto del despliegue (hardware, software, licencia, documentación, etc.) el Proveedor podrá solicitar el Acta de Recepción Técnica Definitiva"

El Contratista solicitó Acta de Recepción Técnica Definitiva por Nota de fecha 30/10/2024 (Exp. 3749/2024) ID 1489857.

Por providencia del 22/11/2024, Hernán Santa Cruz (Fiscal del Contrato) indica que corresponde la solicitud de la Contratista habiendo recibido todos los bienes estipulados en el Contrato y al no existir ningún tipo de pendientes, la fiscalización sugiere dar curso favorable al pedido.

Por providencia del 23/12/2024, el Gerente Técnico – Administrador del Contrato remite los originales de las Actas de Recepción Técnica Definitiva fechadas y firmadas para su aprobación por parte del Directorio.

Por providencias del 06/01/2025, la División Control y Seguimiento de Contratos y el Gabinete Técnico sugieren la prosecución de los trámites para la emisión del Acta.

El Directorio en reunión del 11/06/2025, Acta Nº 22 resuelve: *Autorizar la emisión del Acta de Recepción Técnica Definitiva de conformidad al Contrato Nº 10/2022 "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET AD REFERENDUM - PLURIANUAL", suscrito con la firma S.S.D. S.R.L.*

El Acta de Recepción Técnica Definitiva fue emitida a través de la Nota S.E. Nº 14 del 28/07/2025

7.10. **PAGOS**

El presente Contrato es de ejecución presupuestaria plurianual. A ese efecto se dará cumplimiento a lo establecido en el Art. 14 de la Ley 2051/2003 De Contrataciones Públicas

Para el Ítem 1: Equipo PE (ProviderEdge) para Internet

Primera solicitud de Pago: 30 % (treinta por ciento) del monto correspondiente al suministro (ProviderEdge + accesorio según Especificaciones Técnicas), con la presentación de la factura correspondiente a este pago y el Acta de Recepción Técnica Provisoria.

Segunda solicitud de Pago: 35 % (treinta y cinco por ciento) del monto correspondiente al suministro (ProviderEdge + accesorio según Especificaciones Técnicas), luego de 90 (noventa) días calendario de haberse presentado la primera solicitud de pago, con la presentación de la factura correspondiente a éste pago y el Acta de Recepción Técnica Provisoria.

Tercera solicitud de Pago: 35 % (treinta y cinco por ciento) del monto correspondiente al suministro (ProviderEdge + accesorio según Especificaciones Técnicas), luego de 90 (noventa) días calendario de haberse presentado la segunda solicitud de pago, con la presentación de la factura correspondiente a éste pago y el Acta de Recepción Técnica Provisoria.

Todos los pagos serán efectuados dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a la presentación de la solicitud de pago por escrito, acompañada de la Factura correspondiente conforme a los requisitos establecidos en la Ley Nº 125/91 y el Acta de Recepción Técnica Provisoria, previa verificación y conformidad de LA CONTRATANTE.

Para el Ítem 2: Soporte Técnico para Equipo PE (ProviderEdge)

Las solicitudes de pago serán semestrales

Primera solicitud de Pago: 25 % (veinticinco por ciento) del monto total correspondiente al Soporte Técnica (Soporte Técnico para Equipo PE), con la presentación de la factura correspondiente a éste pago y el Acta de Conformidad del Servicio prestado.

Segunda solicitud de Pago: 25 % (veinticinco por ciento) del monto total correspondiente al Soporte Técnico (Soporte Técnico para Equipo PE), con la presentación de la factura correspondiente a éste pago y el Acta de Conformidad del Servicio prestado.

Tercera solicitud de Pago: 25 % (veinticinco por ciento) del monto total correspondiente al Soporte Técnico (Soporte Técnico para Equipo PE), con la presentación de la factura correspondiente a este pago y el Acta de Conformidad del Servicio prestado.

Cuarta solicitud de Pago: 25 % (veinticinco por ciento) del monto total correspondiente al Soporte Técnico (Soporte Técnico para Equipo PE), con la presentación de la factura correspondiente a este pago y el Acta de Conformidad del Servicio prestado.

El Contrato además establece la Tasa de interés por Mora

En caso de que la contratante incurriera en mora en los pagos, se aplicará una tasa de interés por cada día de atraso, del: 0,0003333333. La mora será computada a partir del día siguiente del vencimiento del pago y no incluye el día en el que la contratante realiza el pago.

Si la contratante no efectuara cualquiera de los pagos al proveedor en las fechas de vencimiento correspondiente o dentro del plazo establecido en la presente cláusula, la contratante pagará al proveedor interés sobre los montos de los pagos morosos a la tasa establecida en este apartado, por el período de la demora hasta que haya efectuado el pago completo, ya sea antes o después de cualquier juicio.

Solicitudes de Pago

Solicitudes de pago presentadas:

Orden	Fecha	Exp.	Factura N°	Monto Guaraníes	Observaciones
1	07/10/22	3323/22	001-001-0002270	1.933.799.999	30% del monto total del Ítem 1
2	21/12/22	4300/22	001-001-0002414	2.256.099.999	35% del monto total del Ítem 1
3	19/04/23	1115/23	001-001-0002523	2.256.099.999	35% del monto total del Ítem 1
4	24/05/23	1494/23	001-001-0002563	48.337.500	25% del monto total del Ítem 2
5	24/05/23	1495/23	001-001-0002561	48.337.500	25% del monto total del Ítem 2
6	24/05/23	1496/23	001-001-0002562	48.337.500	25% del monto total del Ítem 2
7	20/06/24	2152/24	001-001-0003117	48.337.500	25% del monto total del Ítem 2

La Gerencia Administrativa Financiera ha remitido respuesta al Memorándum Nº 10/DVTA-AI/2025 – ID Nº 1562659, donde se solicita copia de los expedientes de pago realizados hasta la fecha.

En la misma la *Encargada de Despacho de la Sección Control y Pagos* por providencia del 14/10/2025 informa que a la fecha no se ha realizado pago alguno a favor de la firma S.S.D. S.R.L en virtud del Contrato Nº 10/2022 ""ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET", ID N° 405188.

Observación N° 7.10.1 (CI), a la Gerencia Administrativa Financiera:
No se han realizado pagos en el marco del Contrato Nº 10/2022.

Descargo de la Gerencia Administrativa Financiera: Informaron que a la fecha del descargo (19/11/2025) no se ha realizado pago alguno.

Opinión del Equipo Auditor: Se toma conocimiento del descargo de la Gerencia Administrativa Financiera respecto a la falta de pagos bajo el Contrato Nº 10/2022. La ausencia de pagos genera un riesgo en la continuidad contractual y podría afectar la relación con el proveedor, así como el cumplimiento de las obligaciones contractuales por lo que la observación se mantiene. Dado el monto del Contrato, y el interés por mora establecido en el mismo se estima que el monto es apreciable que debe ser tenido en cuenta.

Recomendación: A la Gerencia Administrativa Financiera, gestionar de manera prioritaria la programación y ejecución de los pagos correspondientes, asegurando que se cumplan los plazos establecidos en el contrato. Para este caso particular del Contrato Nº 10/2022, realizar un cálculo detallado del interés por mora que debe pagar la Compañía y remitir un informe al Presidente de del Directorio advirtiendo el riesgo del incumplimiento del pago que aumenta con el paso del tiempo, según cláusula décimo primera del Contrato y las Condiciones Contractuales del Pliego de Bases y Condiciones.

Es nuestro informe.

Aurora Núñez
Auditora

Francisca Elizabeth González
Auditora

Auditoría Interna HOJA 20

CORRESPONDE A ORIGINAL DE MEMORANDUM N° 14/DVTA-AI/2025 – DIVISIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA – AUDITORIA INTERNA – ID 1574627

…///… 11 de Diciembre de 2025

A: PRESIDENCIA DEL DIRECTORIO

A efectos de elevar a conocimiento y/o acción futura de esa Superioridad, el Informe Final N° 26/AI/2025 correspondiente a la **AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO al Contrato N° 10/2022 "ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PE (PROVIDER EDGE) PARA INTERNET" – AD REFERENDUM - PLURIANUAL,** ejecutada por la División Técnica Administrativa (Auditoría Interna), en cumplimiento a la Orden de Trabajo N° 26/AI/2025.

A continuación se resume sobre las Observaciones (CI) mantenidas y las Recomendaciones emitidas por el Equipo Auditor:

1) **Observación 7.1.1 (CI), a la Gerencia Técnica:**
Designación y roles de responsables: Aunque se cuenta con resoluciones de designación, en algunos casos no se especifican claramente las funciones y responsabilidades.
Recomendación: Completar las resoluciones de designación incorporando una descripción clara y específica de las funciones, responsabilidades y alcances de cada responsable.
2) **Observación 7.1.2 (CI), a la Gerencia Técnica:**
Capacitación insuficiente: Se identifican debilidades en la capacitación del personal y falta de conocimiento sobre las normativas aplicables.
Recomendación: Implementar un programa de capacitación formal y periódico para el personal involucrado en la gestión y fiscalización de contratos, con énfasis en la Ley 7021/2022, su reglamentación y los procedimientos internos actualizados.
3) **Observación 7.1.4 (CI), a la Gerencia Técnica:**
Capacidad operativa: Aunque el personal asignado se considera suficiente, se sugiere revisar la distribución de cargas laborales y reforzar áreas críticas relacionadas con la gestión técnica y administrativa de contratos.
Recomendación: A la Gerencia de Recursos, gestionar la asignación o reubicación de personal técnico y administrativo para la administración y gestión de contratos, en base a los requerimientos y justificación de la Gerencia Técnica.
4) **Observación 7.7.1 (CI), a la Gerencia Técnica:**
Error en las 12 (doce) Actas de Conformidad, donde está escrito Fecha de Protocolo de Pruebas del Ítem 2 debiendo ser Fecha de Protocolo de Pruebas del Ítem 1.

Mg. CÉSAR GUERIN
Auditor Interno
COPACO S.A.

Recomendación: Regularizar las 12 actas de conformidad afectadas, emitiendo correcciones formales o reemplazos según corresponda y dejando constancia en los expedientes.

5) **Observación N° 7.10.1 (CI), a la Gerencia Administrativa Financiera:**
No se han realizado pagos en el marco del Contrato Nº 10/2022.
Recomendación: A la Gerencia Administrativa Financiera, gestionar de manera prioritaria la programación y ejecución de los pagos correspondientes, asegurando que se cumplan los plazos establecidos en el contrato. Para este caso particular del Contrato Nº 10/2022, realizar un cálculo detallado del interés por mora que debe pagar la Compañía y remitir un informe al Presidente de del Directorio advirtiendo el riesgo del incumplimiento del pago que aumenta con el paso del tiempo, según cláusula décimo primera del Contrato y las Condiciones Contractuales del Pliego de Bases y Condiciones.

Finalmente y de acuerdo a lo señalado por la División Técnica Administrativa – Auditoría Interna, se solicita que el presente Informe sea remitido por su intermedio a la **Gerencia Técnica, Gerencia de Recursos y Gerencia Administrativa Financiera**; a fin de que dicha dependencia elabore el Plan de Mejoramiento correspondiente en un periodo no mayor a 10 (diez) días desde la recepción del Documento.

Che maitei horyvéva,

Ing. César A. Guerín A.
Auditor Interno

Folio: 1 al 21

DPTO. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 1

MEMORÁNDUM Nº 67/DVAGAF/2025

Para: DEPARTAMENTO AUDITORIA DE GESTIÓN

De: DIV. AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Ref.: INFORME FINAL N° 17/AI/2025

Fecha: 29/12/2025 **ID. Nº 1577060**

Con el objeto de remitir el Informe Final realizado por ésta División, correspondiente a la Auditoría Financiera – Estados Financieros practicada a diferentes Rubros del Balance General y el Cuadro de Resultados de la Compañía al 31 de Agosto de 2025, el cual consistió en la revisión analítica de las cuentas contables, conforme al Plan de Trabajo Anual y a la O.T. Nº 17/AI/2025.

Así mismo, se solicita que el informe sea remitido por su intermedio a la **Presidencia del Directorio** para su conocimiento y/o acción futura.

Atentamente,

C.P. Diana Villordo
E.D. División Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

Foliado del 01 al 16.

AUDITORÍA INTERNA
DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN
Recibido por: Aurora
Fecha: 29 DIC 2025 Hora: 14:30

AUDITORÍA FINANCIERA
Folio Nº 2

AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS PRACTICADA A VARIOS RUBROS DEL BALANCE GENERAL Y DEL CUADRO DE RESULTADOS AL 31 DE AGOSTO DE 2025

DPTO. AUDITORIA FINANCIERA Folio N° 3

INDICE

Orden	Descripción	Página
1.-	Antecedentes	04
2.-	Objetivo	04
3.-	Alcance	04
4.-	Desarrollo	04
4.1.-	Inversiones Corrientes – Bancos M/L – CDA	04 - 07
4.2.-	Intereses a Cobrar – CDA	08 - 10
4.3.-	Préstamos M/L Corto (CP) y Largo Plazo (LP)	11 - 13
4.4.-	Intereses a Pagar M/L	14 - 16

DPTO. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 4

INFORME FINAL Nº 17/AI/2025 **AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS PRACTICADA A VARIOS RUBROS DEL BALANCE GENERAL Y DEL CUADRO DE RESULTADOS AL 31 DE AGOSTO DE 2025**	
COMPONENTE: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
ESTÁNDAR: AUDITORÍA INTERNA	
FORMATO Nº : 210 - INFORME DE AUDITORÍA INTERNA – DETALLADO	
(1) PROCESO: Gestión Administrativa Financiera – Estratégico y de Apoyo	**(2) SUBPROCESO:** Gestión Contable
(3) ACTIVIDAD: Emisión de Estados Financieros	**(4) DEPENDENCIA AUDITADA:** Departamento Contabilidad/GAF
(5) DESTINATARIO: Lic. Christian Gaete	**(6) FECHA EMISIÓN**: 29/12/2025
(7) DIRECTIVO RESPONSABLE: Lic. Osmar Cañete Roa	
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA	

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna para el Ejercicio Fiscal 2025, aprobado por el Directorio de la Compañía según Acta Nº 43 de fecha 22 de octubre de 2024, el cual contempla la Auditoria Financiera - Estados Financieros correspondiente a la División Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera - Departamento Auditoría de Gestión.

2. OBJETIVO

Obtener evidencias suficientes, pertinentes, relevantes y competentes que sirvan de base para tener una seguridad razonable de que los saldos expuestos en los Estados Contables al 31 de agosto de 2025 estén conforme a las Normas de Contabilidad y a las Disposiciones Legales vigentes en la República del Paraguay.

3. ALCANCE

La Auditoria consistió en la revisión analítica y análisis de las Cuentas Contables seleccionadas del Balance General y Cuadro de Resultados de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima al 31 de agosto de 2025 y fue realizado conforme a las Normas de Auditoría vigentes y aplicables en el Paraguay. Las observaciones incluidas en este informe son producto del análisis efectuado a los Estados Contables y a las documentaciones respaldatorias proveídas a ésta Auditoría, cuya elaboración y emisión son de exclusiva responsabilidad de las dependencias y empleados intervinientes en los procesos de ejecución y registro de las operaciones examinadas.

4. DESARROLLO DEL INFORME

Como parte del desarrollo del trabajo la Auditoría Interna procede a la identificación de los diferentes tipos de observaciones, utilizando el código "**H**" para Hallazgos y "**CI**", para Observaciones de Control Interno.

Se presenta a continuación el resultado del análisis y evaluación realizado a determinadas cuentas de los Estados Contables de la Compañía al 31 de agosto de 2025:

4.1- INVERSIONES CORRIENTES - BANCOS MONEDA LOCAL - CDA

4.1.1- Documentaciones:

- Balance General al 31 de Agosto de 2025.
- Mayor Contable al 31 de Agosto de 2025.
- Fotocopia del Acta Nº 30/P/25, fecha 06/08/2025, aprueba la renovación del Certificado de Depósito de Ahorro (CDA) Serie EA Nº 7888 - Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A.

Lic. María Isabel Acosta P.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Folio N° 5

- Fotocopia del Acta Nº 08/P/25, fecha 26/02/25, aprueba la renovación del Certificado de Depósito de Ahorro (CDA), Serie AA Nº 7499 – Banco Nacional de Fomento.
- Fotocopia del Acta Nº 10/P/25, fecha 12/03/2025 aprueba la cotización para la constitución del Certificado de Depósito de Ahorro (CDA), Series: EA Nº 6704, EA 6706 y EA 6705, Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A.
- Fotocopia del Acta Nº 41/P/24, fecha 08/10/2025 aprueba la cotización para la constitución del Certificado de Depósito de Ahorro (CDA), serie EA AA Nº 7387 Banco Nacional de Fomento.

4.1.2- Trabajos Realizados:

Entre los trabajos realizados para lograr los objetivos previstos, se destacan:

- Revisión de los saldos contables del rubro Inversiones Corrientes - Bancos Moneda Local - CDA, al 31 de Agosto de 2025.
- Elaboración de cuadros analíticos, a fin de comparar los saldos expuestos en el Balance General versus los Certificados de Depósitos de Ahorro (CDA).
- Verificación de las documentaciones que respaldan dicho rubro.

A continuación se detallan las cuentas contables analizadas con sus saldos correspondientes al 31/08/2025:

Ref.:	Cuenta Contable		Saldo s/ Balance General al 31/08/2025
	Código	Descripción	Importe en Guaraníes
	11.02	**Inversiones Corrientes**	**14.212.500.000**
A	**11.02.01**	**Inversiones Corrientes**	**14.212.500.000**
A.1	11.02.01.01.009	Banco GNB Paraguay	10.212.500.000
A.2	11.02.01.01.010	Banco Nacional de Fomento C/C 818783/2	2.500.000.000
A.3	11.02.01.01.011	Banco Nacional de Fomento C/A 12801/5	1.500.000.000

4.1.3- Desarrollo del Trabajo

A- Inversiones Corrientes:

Del análisis de la Inversión Corriente se determinó lo siguiente:

El saldo de la cuenta contable en concepto de Inversiones Corrientes Bancos M/L (CDA), al 31 de agosto de 2025, asciende a Gs. 14.212.500.000. (Guaraníes catorce mil doscientos doce millones quinientos mil), cuya composición se detalla en el siguiente cuadro:

Ref.:	Entidad Financiera	Serie Nº	Taza %	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento	Tipo de Interés	Plazo	Importe de Inversión (CDA) En (Gs.)
a	BNF	AA 7499	7,15	11/03/25	05/01/26	Anual	298/días	2.500.000.000
b	BNF	AA 7387	7,4	05/11/24	06/11/25	Anual	366/días	1.500.000.000
c	GNB	AA 7388	9,85	19/08/25	15/12/25	Anual	118/días	2.500.000.000
d	GNB	EA 6704	7,15	25/03/25	12/12/25	Anual	265/días	2.500.000.000
e	GNB	EA 6706	7,15	25/03/25	15/12/25	Anual	265/días	3.212.500.000
f	GNB	EA 6705	7,15	25/03/25	15/12/25	Anual	265/días	2.000.000.000
Total de Inversiones Corrientes Banco (CDA) s/ Balance General al 31/08/2025								**14.212.500.000**

Fuente: Elaboración propia con datos del Balance General y Documentos Dpto. Tesorería.

Lic. María Isabel Acosta P.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

a-b) La Inversión realizada en la modalidad de Certificados de Depósitos de Ahorros (CDA), como se puede visualizar en el cuadro precedente consta de 2 (dos), CDA del Banco BNF Serie Nº AA 7499 y Serie Nº AA 7387 por el importe que totaliza Gs. 4.000.000.000. (Guaraníes cuatro mil millones) en el plazo de 298 días y 366 días, con tasa de interés anual del 7,15% y 7,4%, pagaderos mensual, fecha de apertura 11/03/25 y 05/11/2024, con fecha de vencimiento 05/01/26 y 06/11/2025, bajo las condiciones establecidas por la entidad bancaria y el Directorio, en reunión de fecha 26 de febrero de 2025 y 08 de octubre de 2024, según Acta Nº 08 y Nº 41 respectivamente, aprueba la cotización para la renovación de la Inversión Financiera y para constitución del Certificado de Depósito de Ahorro y entrega en garantía 1 (un) CDA a favor del Banco GNB Paraguay, según Memorándum Nº 19/DT/2025 y Nº 92/DT/2024.

c) Las referidas inversiones realizada en la modalidad de Certificados de Depósitos de Ahorros (CDA), como se puede visualizar en el cuadro precedente el Certificado de Depósitos de Ahorro del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. Serie Nº EA 7388, cuyo importe asciende a Gs. 2.500.000.000.- (Guaraníes dos mil quinientos millones), en un plazo de 118 días, con una tasa de interés anual del 9,85% pagaderos mensual, bajo las condiciones establecidas por la entidad bancaria, fecha de apertura 19/08/2025, con fecha vencimiento 15/12/2025 y aprobado por el Directorio según Acta Nº 30 de fecha 06 de agosto de 2025, fue otorgado en concepto de garantía prendaria según Memorándum Nº 66/DT/25.

d) Las inversiones realizadas en la modalidad de Certificados de Depósitos de Ahorros (CDA), como se puede visualizar en el cuadro precedente el (CDA) del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. Serie Nº EA 6704, cuyo importe total asciende a Gs. 2.500.000.000. (Guaraníes dos mil quinientos millones), en un plazo de 265 días, con una tasa de interés anual del 7,15% pagadero mensual, bajo las condiciones establecidas por la entidad bancaria, fecha de apertura 25/03/2025, con fecha vencimiento 15/12/2025 y aprobado por el Directorio según Acta Nº 10 de fecha 12 de marzo de 2025, fue otorgado en concepto de garantía prendaria según Memorándum Nº 25/DT/25.

e) Las inversiones realizadas en la modalidad de Certificados de Depósitos de Ahorros (CDA), como se puede visualizar en el cuadro precedente el (CDA) del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. Serie Nº EA 6706, cuyo importe total asciende a Gs. 3.212.500.000.- (Guaraníes tres mil doscientos doce millones quinientos mil), en un plazo de 265 días, con una tasa de interés anual del 7,15% pagadero mensual, fecha de apertura 25/03/2025, con fecha vencimiento 15/12/2025, bajo las condiciones establecidas por la entidad bancaria, y aprobado por el Directorio según Acta Nº 10 de fecha 12 de marzo de 2025, fue otorgado en concepto de garantía prendaria según Memorándum Nº 25/DT/25.

f) Las inversiones realizadas en la modalidad de Certificados de Depósitos de Ahorros (CDA), como se puede visualizar en el cuadro precedente el (CDA) del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. Serie Nº EA 6705, cuyo importe total asciende a Gs. 2.000.000.000.- (Guaraníes dos mil millones), en un plazo de 265 días, con una tasa de interés anual del 7,15% pagadero mensual, fecha de apertura 25/03/2025, con fecha de vencimiento 15/12/2025, bajo las condiciones establecidas por la entidad bancaria, y aprobado por el Directorio según Acta Nº 10 de fecha 12 de marzo de 2025, fue otorgado en concepto de garantía prendaria según Memorándum Nº 25/DT/25.

En el año 2024 la Contraloría General de la República emitió el **Informe CGR Nota 3961/2024**, del cual se elaboró un **Plan de Mejoramiento Institucional**, en la cual se suscribió como acción de mejora lo siguiente: *"Se procedió a realizar la exposición correcta de las Inversiones en CDA que fueron expuestas en el Activo No Corriente al cierre del 31/12/2023. Actualmente se*

Lic. María Isabel Acosta P.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORIA FINANCIERA Folio N° 7

constituyeron nuevas Inversiones en CDA, las cuales serán expuestas en la cuenta del Activo Corriente para el inicio el periodo 2025".

Según el seguimiento realizado al avance de acción, se verifica el cumplimiento de dicha acción en el presente ejercicio fiscal.

Lic. María Acosta
Auditora

C.P. Diana Villordo
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

AUDITORÍA INTERNA GERENCIA Folio N° 8

4.2- INTERESES A COBRAR - CDA

4.2.1- Documentaciones:

- Balance General al 31 de agosto de 2025.
- Mayor Contable al 31 de agosto de 2025.
- Fotocopia de los Certificados de Depósitos de Ahorro en Guaraníes y copias de Recibos Cupón de Intereses que se detallan a continuación:
  - ✓ (CDA), Serie EA Nº 5999 – Banco GNB.
  - ✓ (CDA), Serie EA Nº 6001 – Banco GNB.
  - ✓ (CDA), Serie EA Nº 6704 – Banco GNB.
  - ✓ (CDA), Serie EA Nº 6705 – Banco GNB.
  - ✓ (CDA), Serie EA Nº 6706 – Banco GNB.
  - ✓ (CDA), Serie AA Nº 7323, 7387, 7337, 7499, 6420 - Banco Nacional de Fomento.

4.2.2- Trabajos Realizados:

Entre los trabajos realizados para lograr los objetivos previstos, se destacan:

- Análisis de los saldos contables del rubro Intereses a Cobrar por Inversiones, correspondientes a los meses de enero a Agosto de 2025.
- Elaboración de cuadros analíticos, a fin de comparar los saldos expuestos del Balance General versus las Planillas de Intereses de la Entidad Bancaria.
- Verificación de las documentaciones que respaldan dicho rubro.

A continuación, se detallan las cuentas contables analizadas con sus saldos correspondientes al periodo auditado:

Ref.:	Cuenta Contable		Saldo s/ Balance General al 31 de Agosto de 2025
	Código	Descripción	Importe en Guaraníes
B	**11.04.08.01**	**Intereses a Cobrar - CDA**	**157.832.201**
B.1	11.04.08.01.001	Intereses a Cobrar	157.832.201
B. 2	**46.01.01.01.01**	**Intereses cobrados**	**693.724.028**

4.2.3- Desarrollo del Trabajo:

B. Intereses a Cobrar - CDA:

Al 31 de Agosto de 2025, el saldo del rubro Intereses a Cobrar - CDA, asciende a Gs. 157.832.201 (Guaraníes ciento cincuenta y siete millones ochocientos treinta y dos mil doscientos uno). En el siguiente cuadro un resumen de los movimientos del Libro Mayor:

Ref.:	Cuenta Contable	Descripción		Saldo s/Libro Mayor al 31 de agosto/25	
	11.04.08.01	Intereses a Cobrar		Débito (Gs.)	Crédito (Gs.)
		Asiento apertura		47.522.831	0
B.1	11.04.08.01.001	Banco GNB	Serie EA 5999	47.782.637	47.782.637
			Serie EA 6000	29.747.945	29.747.945
			Serie EA 6001	37.184.932	37.184.932
			Serie EA 6704	74.928.081	59.746.576
			Serie EA 6705	59.942.465	47.797.261
			Serie EA 6706	96.282.582	76.774.348
		BNF	BNF - 7323	123.671.233	107.958.905
			BNF - 7387	73.898.629	65.079.451
			BNF - 7337	23.761.416	0

Lic. María Isabel Acosta P.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

Ref.:	Cuenta Contable	Descripción		Saldo s/Libro Mayor al 31 de agosto/25	
			BNF - 7499	74.928.083	59.746.576
			BNF - 6420	50.958.902	50.958.902
Total				**740.609.736**	**582.777.533**
Saldo Intereses al 31/08/2025				**157.832.203**	

Fuente: Elaboración Propia con datos del Balance General, Libro Mayor, CDA y cupón de intereses.

B.1 Cuadro de Intereses a Cobrar por Inversiones - CDA

Se realizó el cruce de los importes del Libro Mayor Contable, expuesto en el Balance General versus las Planillas de Cupón Vencimiento de Intereses proporcionados por el Departamento Tesorería. En el siguiente cuadro un resumen de los movimientos:

Entidad Financiera/ Serie CDA	Fecha de Vencimiento	Tipo de Interés	Importe de Inversión (CDA) (Gs.)	Importe de Intereses s/Libro Mayor al 31/08/25 (Gs.)	Importe de Intereses s/Planilla Cupón al 31/08/25 (Gs.)
a) Banco GNB					
Serie EA 5999	12/03/2025	Mensual	2.000.000.000	47.782.637	47.782.637
Serie EA 6000	12/03/2025	Mensual	3.212.500.000	29.747.945	29.747.945
Serie EA 6001	12/03/2025	Mensual	2.500.000.000	37.184.932	37.184.932
Serie EA 6704	15/12/2025	Mensual	2.500.000.000	74.928.081	74.928.081
Serie EA 6705	15/12/2025	Mensual	2.000.000.000	59.942.465	59.942.465
Serie EA 6706	15/12/2025	Mensual	3.212.500.000	96.282.582	96.282.582
b) Banco Nacional de Fomento					
Serie AA 7323	07/08/2025	Mensual	2.500.000.000	123.671.233	123.671.233
Serie AA 7387	06/11/2025	Mensual	1.500.000.000	73.898.629	73.898.629
Serie AA 7337	26/02/2025	Mensual	2.500.000.000	23.761.416	23.761.416
Serie AA 7499	05/01/2026	Mensual	2.500.000.000	74.928.083	74.928.083

Fuente: Elaboración propia con Balance General, Libro Mayor y Documentos del Dpto. Tesorería.

En el cuadro precedente se puede visualizar la cuenta contable Intereses a Cobrar corresponde al importe registrado en concepto de intereses generados por los depósitos de Certificados de Depósitos de Ahorro (CDA), en los Bancos: GNB Paraguay S.A.E.C.A. y BNF.

B.2 Intereses Cobrados:

El saldo de la cuenta de referencia, al 31 de Agosto de 2025, asciende a Gs. 693.724.028 (Guaraníes seiscientos noventa y tres millones setecientos veinticuatro mil veintiocho), según los movimientos registrados en el Libro Mayor Contable. En el siguiente cuadro el detalle de la cuenta:

Ref.:	Cuenta Contable		Importe s/Libro Mayor Devengamientos al 31 de Agosto/2025 (Gs.)
	Código	Descripción	
B.2	46.01.01.01.01	Intereses Cobrados (Bancos: GNB Paraguay y BNF)	693.724.028
Saldo s/Libro Mayor al 31/08/2025			**693.724.028**

Fuente: Balance General y Libro Mayor.

Lic. Maria Isabel Acosta P.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

Folio N° 10

Conclusión

Conforme a las revisiones realizadas, se visualizan los devengamientos en concepto de intereses de Certificados de Depósitos de Ahorro (CDA), en los Bancos: BNF y GNB Paraguay.

Lic. María Acosta
Auditora

C.P. Diana Villordo
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

DIV. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 11

4.3- PRÉSTAMOS M/L CORTO Y LARGO PLAZO

4.3.1- Documentaciones

- Balance General al 31 de agosto de 2025.
- Libro Mayor Contable del SAF al 31 de agosto de 2025.
- Asientos Contables al 31 de agosto de 2025.
- Copia de planilla Plan de Pagos Inicial de Liquidación de Préstamo del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A, recibida vía correo electrónico.
- Copia de saldo de Préstamo vigente del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A., recibida vía correo electrónico.

4.3.2- Trabajos Realizados

Entre los trabajos realizados para lograr los objetivos previstos, se destacan:

- Verificación de los movimientos y saldos del rubro Préstamos M/L Corto y Largo Plazo.
- Elaboración de cuadro demostrativo de las cuentas que componen el rubro.
- Revisión de las amortizaciones de capital versus planilla de liquidación de préstamos de la Entidad Bancaria.

A continuación se citan las cuentas contables analizadas con sus correspondientes saldos al período auditado:

4.3.3- Desarrollo del Trabajo:

I. Préstamos M/L

Al realizar la verificación del rubro Préstamos M/L del pasivo a corto plazo, el saldo al 31 de agosto de 2025 asciende a Gs. 11.951.651.359 (Guaraníes once mil novecientos cincuenta y un millones seiscientos cincuenta y un mil trescientos cincuenta y nueve), compuesto de las siguientes cuentas contables:

REFERENCIAS	CUENTA CONTABLE		SALDO ACUMULADO A AGOSTO/2025 Expresado en Guaraníes
	CÓDIGO CONTABLE	DESCRIPCIÓN	
I	**21.01.01.01**	**Préstamos M/L**	**11.951.651.359**
I.1	21.01.01.01.002	Bancos en sobregiros	11.315.364.260
I.2	21.01.01.01.010	Prestamos M/L - Banco GNB Paraguay SAECA	636.287.099
II	**22.01.01.01**	**Préstamos M/L LP**	**5.312.500.006**
II.1	22.01.01.01.009	Prestamos M/L - Banco GNB Paraguay SAECA	5.312.500.006

I.1- Cuenta Contable Nº 21.01.01.01.002 - Bancos en sobregiros:

El saldo según el Balance General al 31 de agosto de 2025 asciende a Gs. 11.315.364.260 (Guaraníes once mil trescientos quince millones trescientos sesenta y cuatro mil doscientos sesenta), según los Asientos Contables que se visualizan en el siguiente cuadro:

Asiento N°	Fecha	Descripción de la Cuenta	Saldo s/Libro Mayor al 31 de Agosto/2025
1251	29/08/2025	Banco en Sobregiro BNF 042 Agosto-2025	296.688.515
1252	29/08/2025	Bancos en Sobregiro Itau 082 Agosto-2025	426.314.004
1256	29/08/2025	Banco en Sobregiro Itau 99 Agosto-2025	687.236.433
1257	29/08/2025	Banco en Sobregiro GNB 172 Agosto-2025	8.490.579.252
1258	29/08/2025	Banco en Sobregiro GNB 174 Agosto-2025	1.366.703.518

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

Folio N° 12

Asiento N°	Fecha	Descripción de la Cuenta	Saldo s/Libro Mayor al 31 de Agosto/2025
1313	29/08/2025	Banco en sobregiro GNB 172 Agosto-2025	1.010.943
1328	29/08/2025	Banco en Sobregiro Itau 082 Agosto-2025	23.100.000
1400	31/08/2025	Banco en Sobregiro GNB $ 177 Agosto-2025	23.731.595
Saldo s/ Balance General al 31/08/2025			**11.315.364.260**

Fuente: Elaboración propia con datos del Balance General – SAF.

Los sobregiros corresponden a los Bancos BNF, ITAU y GNB Paraguay S.A.E.C.A.

I.2- Cuenta Contable N° 21.01.01.01.010 - Préstamos M/L Banco GNB Paraguay SAECA - Cuadro Comparativo de Amortizaciones s/ Planilla de Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo versus Libro Mayor.

En el siguiente cuadro se observa el resumen de los movimientos de la cuenta contable:

Cuenta Contable N° 21010101010 - Préstamo M/L - Banco GNB Paraguay SAECA							
PRESTAMO Nº 000655477202 / GNB Paraguay SAECA							
Meses/ 2025	Asiento Nº Fecha	Descripción	Importe s/Libro Mayor (a)			Amortizaciones s/ Calendario de Amortizaciones (b)	Diferencias (a) - (b)
			Débito (Gs.)		Crédito (Gs.)	(Gs.)	(Gs.)
Enero	1487 01/01/25	Asiento de apertura	-	-	2.052.953.763	-	-
Enero	430 27/01/25	Amortización de Préstamo cuota 13-14 - Enero/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Febrero	743 26/02/25	Amortización de Préstamo cuota 15-16 OP 655477 - Febrero/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Marzo	186 26/03/25	Amortización de Préstamo cuota 17-18 OP 655477 – Marzo/2025	-	242.832.192	-	-	-
Marzo	191 26/03/25	Contra-Asiento del Asiento Nro. 1/202503/186. Amortización de Préstamo cuota 17-18 OP 655477 - Marzo/2025	-	-	242.832.192		
Marzo	192 26/03/25	Amortización de Préstamo cuota 17-18 OP 655477 - Marzo/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Abril	139 28/04/25	Amortización de Préstamo cuota 19-20 OP 655477 - Abril/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Mayo	420 26/05/25	Amortización de Préstamo cuota 21-22 Op.655477 Mayo/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Junio	1061 26/06/25	Amortización de Préstamo cuota 23-24 - Junio/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-

C.P. Diana R. Villordo Peralta
F.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 13

Cuenta Contable N° 21010101010 - Préstamo M/L - Banco GNB Paraguay SAECA							
Julio	1454 28/07/25	Pago Préstamo cuota 25-26 OP 655477 - Julio/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Agosto	598 28/08/25	Amortización de Préstamo cuota 27 - 28 - Agosto/2025	-	177.083.333	-	177.083.333	-
Total amortizaciones cuotas				**1.659.498.856**	**2.295.785.955**	**1.416.666.664**	**(242.832.192)**
Saldo s/ Balance General al 31/08/2025			**636.287.099**				

Fuente: Datos extraídos del sistema (SAF), Libro Mayor al 31/08/2025 y Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamos DPT.

Conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo el importe a amortizar en el corto plazo es de Gs. 2.295.785.955 (Guaraníes dos mil doscientos noventa y cinco millones setecientos ochenta y cinco mil novecientos cincuenta y cinco mil), y según los registros del Libro Mayor, al 31 de agosto de 2025 se registraron las correspondientes amortizaciones, siendo el saldo de Gs. 636.287.099 (Guaraníes seiscientos treinta y seis millones doscientos ochenta y siete mil noventa y nueve).

II. Préstamos M/L Largo Plazo

El saldo de la cuenta contable N° 22.01.01.01 - Préstamos M/L Largo Plazo, asciende a Gs. 5.312.500.006 (Guaraníes cinco mil trescientos doce millones quinientos mil seis), como se detalla en el cuadro:

Asiento N°	Fecha	Descripción de la Cuenta	Saldo s/ Libro Mayor al 31 de Agosto/2025 (En guaraníes)	
			Débito	Crédito
1487	01/01/2025	Asiento de Apertura del Periodo - Enero/2025	0	5.312.500.006
Total Préstamo LP s/ Balance General al 31/08/2025			**0**	**5.312.500.006**

Fuente: Datos extraídos del sistema (SAF) Balance General y Libro Mayor al 31/08/2025.

El importe correspondiente al Préstamo a largo plazo se expone conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación del Banco.

Conclusión

Los registros contables de los importes correspondientes al corto y largo plazo se exponen correctamente conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo del Banco, así también se registraron las correspondientes amortizaciones en el periodo analizado.

Es nuestro informe

C.P. Diana Villordo
E.D. Div. Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 14

4.4- INTERESES A PAGAR M/L

4.4.1- Documentaciones

- Balance General al 31 de agosto de 2025.
- Mayor Contable del SAF al 31 de agosto de 2025.
- Asientos Contables al 31 de agosto de 2025.
- Copia de Planilla Plan de Pagos Inicial de Liquidación de Préstamo del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A, recibida vía correo electrónico

4.4.2- Trabajos Realizados

Entre los trabajos realizados para lograr los objetivos previstos se destacan:

- Análisis y verificación de los movimientos registrados en la cuenta Intereses a Pagar M/L a Corto Plazo.
- Elaboración de cuadros demostrativos de las cuentas que componen el rubro.

A continuación, se citan las cuentas contables analizadas con sus correspondientes saldos al período auditado:

REFERENCIAS	CUENTA CONTABLE		SALDO ACUMULADO A AGOSTO/2025 Expresado en Guaraníes
	CÓDIGO CONTABLE	DESCRIPCIÓN	
I	**21.01.01.02**	**INTERESES A PAGAR M/L**	**347.308.218**
I.1	21.01.01.02.001	Intereses M/L	347.308.218
II	**22.01.01.02**	**INTERESES A PAGAR M/L**	**1.395.431.500**
II.2	22.01.01.02.001	Intereses a Pagar Moneda Local L/P	1.395.431.500

4.4.3- Situaciones Observadas

I.1. Intereses a Pagar en M/L – Corto Plazo:

Al realizar la verificación del rubro Intereses a Pagar en M/L del pasivo a corto plazo, cuyo saldo al 31 de agosto de 2025 asciende a Gs. 347.308.218 (Guaraníes trescientos cuarenta y siete millones trescientos ocho mil doscientos dieciocho), el mismo corresponde al importe registrado en concepto de Intereses por el préstamo obtenido del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. En el siguiente cuadro el resumen de los movimientos:

PRÉSTAMO Nº 000655477202 - BANCO GNB PARAGUAY S.A.E.C.A.						
Nº	Asiento Nº Fecha	Descripción de la Cuenta	Saldos s/Libro Mayor al 31 de Agosto/2025		Importe s/ Planilla Plan de Pagos Inicial de Liquidación de Préstamo	Diferencias
			Débito Gs.	Crédito Gs.	Gs.	Gs.
		Asiento de Apertura		143.131.849	-	-
1	1511	Intereses M/L - Memo 60/DT/24 Provisión de Intereses Préstamo GNB Paraguay 2025 - Corto Plazo, préstamo de fecha 27/06/2024	-	703.376.711	-	-
2	430	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 13-14 - Enero/2025	69.484.589	-	69.484.589	-
3	743	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 15-16 OP 655477 -Febrero/2025	67.830.194	-	67.830.194	-
4	192	Intereses M/L - Amortización de Préstamo	59.771.690	-	59.771.690	-

C.P. Diana [illegible] Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORÍA FINANCIERA Folio N° 15

		cuota 17-18 OP 655477 - Marzo/2025				
5	139	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 19-20 OP 655477 - Abril/2025	64.521.404	-	64.521.404	-
6	420	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 21-22 Op.655477 - Mayo/2025	60.839.041	-	60.839.041	-
7	1061	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 23-24 - Junio/2025	61.212.614	-	61.212.614	-
8	1454	Intereses M/L - Pago Préstamo cuota 25-26 OP 655477 - Julio/2025	57.636.986	-	57.636.986	-
9	598	Intereses M/L - Amortización de Préstamo cuota 27 - 28 - Agosto/2025	57.903.824	-	57.903.824	-
Totales			**499.200.342**	**846.508.560**	**499.200.342**	**347.308.218**
Saldo s/Balance General al 31/08/2025			**347.308.218**			

Fuente: Datos extraídos del sistema (SAF) Libro Mayor al 31/08/2025 y Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamos DPT

Se verifica que el Préstamo N°000655477202 Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A. cuyas amortizaciones fueron registradas conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo en el periodo analizado.

Conclusión:

Al comparar los registros del Libro Mayor Contable al 31 de agosto de 2025 con la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo proveído por el Departamento Tesorería, no se visualizan diferencias entre ambos reportes.

II.2. Intereses a Pagar M/L - Largo Plazo (LP):

Conforme a las verificaciones realizadas a la Cuenta Contable N° 22.01.01.02.001 - Intereses a Pagar Moneda Local LP, el saldo al 31 de agosto de 2025 asciende a Gs. 1.395.431.500 (Guaraníes mil trescientos noventa y cinco millones cuatrocientos treinta y un mil quinientos), fue registrado conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo, como se detalla en el cuadro:

Asiento N°	Fecha	Descripción de la Cuenta	Saldo s/ Libro Mayor al 31 de Agosto/2025 (En guaraníes)	
			Débito	Crédito
1487	01/01/2025	Asiento de Apertura del Periodo - Enero/2025	0	1.395.431.500
Total Préstamo LP s/ Balance General al 31/08/2025			**0**	**1.395.431.500**

Fuente: Datos extraídos del sistema (SAF) Libro Mayor al 31/08/2025 y Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamos.

Como resultado del análisis realizado, no se visualizan movimientos de los importes provisionados de la cuenta contable Intereses a Pagar M/L (LP), correspondientes a obligaciones existentes de largo plazo próximas a vencer.

Conclusión

Los registros contables de los importes correspondientes al corto y largo plazo se exponen correctamente conforme a la Planilla Plan de Pago Inicial de Liquidación de Préstamo del Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A.

C.P. Diana P. Villordo Peralta
E.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

DPTO. AUDITORIA FINANCIERA
Folio N° 16

Descargo del Departamento Contabilidad/GAF
"Y por su intermedio a quien corresponda a fin de informar que desde el Departamento Contabilidad se toma conocimiento del Informe Preliminar Nº 17/AI/2025 del cual no se realiza ningún descargo"

Opinión del Auditor
Se acepta el descargo presentado por el Departamento Contabilidad/GAF.

Es nuestro informe.

C.P. Diana Villordo
E.D. Div. Auditoría de Gestión
Administrativa y Financiera

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 Nº 99/DVAGT-DPAG-AI/2.025.

A : **DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

De : **DIVISIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA.**

Ref. : **Remisión de Informe Final Nº 18/AI/2025.**

Fecha : **30/12/2.025.** **ID Nº 1.577.101.-**

Con el objeto de remitir el Informe Final efectuado por la División Auditoría de Gestión Técnica, que consistió en una Auditoría Informática sobre la Infraestructura Tecnológica de los Servicios de Red IP, en cumplimiento a la **Orden de Trabajo Nº 18/A.I./2.025.**

Solicito que el presente trabajo sea remitido a la **Presidencia del Directorio,** para conocimiento y/o acciones futuras y por intermedio de ésta, a la **Gerencia Técnica – Departamento de Servicios de Red IP,** 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 10 (diez) días contados a partir de la recepción del presente, en caso de requerir más tiempo, solicitar prórroga por medio del jefe directo al correo de auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

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 Auditoria de Gestión Técnica

Folio único.
Adjunto
- Informe Final Nº 18/AI/2025 – 18 (dieciocho) Hojas.

AUDITORÍA INTERNA
DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN
Recibido por: Aurora
Fecha: 30 DIC 2025 Hora: 8:25

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

INFORME FINAL Nº 18/AI/2025 AUDITORÍA INFORMÁTICA SOBRE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS DE RED IP	
PROCESO: Gestión de Redes y Servicios	**SUBPROCESO:** Gestión de Servicios IP
DEPENDENCIA AUDITADA: Departamento Servicios de Red IP	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:** 30/12/2025
DIRECTIVO RESPONSABLE: Ulises A. Ayala Z.	**DESTINATARIO:** Gerencia Técnica
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

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 Nº 18/A.I./2025** de fecha 14 de julio de 2025.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la infraestructura tecnológica y los controles de seguridad implementados en los Servicios de Red IP, con el propósito de verificar su adecuación, identificar riesgos tecnológicos y valorar la efectividad de los planes de contingencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar la Infraestructura Tecnológica de los Servicios de Red IP.
- ✓ Evaluar la Infraestructura Tecnológica de los Sistemas de Prevención contra ataques de intrusos, virus, spam entre otros.
- ✓ Evaluar la Información de Clientes IP registrados en la Base de Datos de la Compañía.
- ✓ Evaluar los niveles de Seguridad de Acceso a los Servidores de Internet y de la Red de Datos IP.
- ✓ Identificar Riesgos Tecnológicos y Planes de Contingencia.

ALCANCE

La presente auditoría comprende la evaluación de la infraestructura tecnológica y los mecanismos de seguridad asociados a los Servicios de Red IP administrados por la Compañía, en el marco de las políticas y normativas de seguridad de la información vigentes.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Se incluirá la revisión de los sistemas de prevención y detección de intrusiones, antivirus, antispam y demás mecanismos de protección, a fin de verificar su efectividad y cumplimiento con los lineamientos institucionales de seguridad de la información.

Se realizará la identificación de riesgos tecnológicos y la revisión de los planes de contingencia establecidos para la continuidad de los servicios críticos de red, considerando su adecuación a las políticas de seguridad de la información y a las mejores prácticas en gestión de incidentes.

El área sujeta a revisión fue el Departamento Servicios de Red IP dependiente de la Gerencia Técnica. La auditoría fue realizada de acuerdo a las funciones y responsabilidades conferidas por los procedimientos que regulan las mismas y otras disposiciones legales concordantes y aplicables.

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 empleados de las áreas auditadas.

La Auditoría no incluye una revisión detallada e integral de todas las operaciones de las áreas auditadas, por lo tanto, el presente informe no puede considerarse como una exposición de todas las deficiencias o medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

DOCUMENTOS

- ✓ Política de Seguridad de la Información (P.S.I.) – Aprobado en fecha 09 agosto 2022.
- ✓ Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2.025 - Solicitud de Informe al Departamento Servicios de Red IP
- ✓ Listado de clientes del servicio de ADSL, GPON, Fibra Óptica y FTTH
- ✓ Listado de reglas del IDS Snort, que incluye direcciones IP bloqueadas o reportadas.
- ✓ Reportes de facturación correspondientes a los meses de enero a octubre de 2025 extraídos del Sistema BOSS.

TRABAJOS REALIZADOS:

- ✓ Inspección in situ de las instalaciones y áreas técnicas vinculadas a la infraestructura tecnológica de los Servicios de Red IP.
- ✓ Verificación de los servidores donde se encuentran alojados el sistema MONITOR y el servidor de correo electrónico.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

- ✓ Evaluación del informe presentado en respuesta al Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2.025.
- ✓ Evaluación de parámetros de configuración asociados al bloqueo de direcciones IP identificadas como riesgosas en el IDS.

DESARROLLO DEL INFORME:

Como parte del desarrollo del trabajo, el Equipo Auditor 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, **"D"** para los descargos, "**R**" para las recomendaciones y "**PMF**" para el Plan de Mejoramiento Funcional.

El Equipo Auditor realizó la revisión y verificación de los sistemas **MONITOR** y **BOSS**, en el marco de la evaluación de la infraestructura tecnológica y de los mecanismos de control implementados. Asimismo, el sistema **MONITOR** fue seleccionado debido a su relevancia en la operación de los Servicios de Red IP, dado que constituye una herramienta central para el monitoreo de la conectividad de los clientes y la gestión de sus configuraciones técnicas. Por su parte, el sistema **BOSS** fue utilizado a fin de verificar el estado de facturación asociado a los servicios brindados.

Seguidamente, se presentan las observaciones resultantes de los procedimientos de auditoría aplicados, conforme a los criterios definidos y a la evidencia obtenida durante el desarrollo del trabajo.

1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Evidencia de pruebas o validaciones recientes de efectividad (Simulacros de intrusión, pruebas de parche)

De conformidad con lo solicitado mediante el Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2025, se remiten los resultados correspondientes al análisis de las reglas implementadas en el sistema de detección de intrusos (IDS) **Snort**, conforme al archivo **"snort_blocked_2025-10-10-14-55-28.txt"**, que contiene los registros de eventos y bloqueos generados por el sistema.

Del análisis de los registros generados por Snort al 10/10/2025 se concluye que el sistema cumple básicamente con su función de detección y bloqueo de amenazas externas en tiempo real. Las reglas de inteligencia (Emerging Threats, Spamhaus, Dshield y CINS) se encuentran activas y actualizadas, evidenciando la detección de tráfico procedente de direcciones IP catalogadas como maliciosas, así como intentos

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

de escaneo y explotación de servicios críticos (SSH, PostgreSQL, Oracle, WordPress).

2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo solicitado mediante el Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2025, relacionado con la solicitud de información sobre las políticas o procedimientos aplicados en la gestión de los sistemas informáticos administrados por el Departamento Servicios de Red IP, el área auditada manifiesta textualmente lo siguiente:

"*Actualmente, el departamento no cuenta con un documento formal que compile las políticas y procedimientos para la gestión de los sistemas informáticos. Este punto ha sido identificados y se encuentra pendiente de elaboración.*"

Observación (H-0001): No se evidenció la implementación de los lineamientos de las Políticas de Seguridad de la Información en las operaciones de los Servicios de Red IP, lo que representa un riesgo de incumplimiento de los estándares de seguridad de la información y de protección de los datos gestionados.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

*"Con respecto a la **Observación (H-0001)**: En la División se implementan procedimientos básicos de control y seguridad en las tareas de implementación y mantenimiento de los sistemas administrados, no obstante se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin de conformar un equipo de trabajo para la elaboración de documentación formal sobre las políticas y procedimientos para la gestión de sistemas informáticos.".*

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor mantiene la observación **H-0001**. Si bien se valora la existencia de procedimientos básicos de control señalados por el área auditada, dichos procedimientos no sustituyen la obligación de adecuar las operaciones de los Servicios de Red IP a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información vigente. La falta de una aplicación formal e integral de dicha Política en las operaciones del área evidencia un incumplimiento del marco normativo institucional en materia de seguridad de la información, el cual establece la obligatoriedad de proteger los recursos de información y la tecnología utilizada para su procesamiento frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales.

Recomendación a la Gerencia Técnica:

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

(R) Adecuar las operaciones de los Servicios de Red IP a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información vigente, considerando que dicha política define el marco normativo para la protección de los recursos de información y de la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales.

Controles de acceso

Observación (CI-0001): Se constató que el sistema Monitor aplica únicamente requisitos mínimos de complejidad de contraseñas; sin embargo, no implementa controles adicionales necesarios para fortalecer la seguridad del proceso de autenticación, tales como la expiración periódica de contraseñas, el bloqueo por intentos fallidos y la restricción del uso de cuentas genéricas.

La ausencia de estos mecanismos debilita la eficacia del control de accesos, incrementa el riesgo de accesos no autorizados y evidencia un incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP:

(D) "*Con respecto a la **Observación (CI-0001)** se procederá a implementar en el sistema Monitor las funciones de expiración periódica de contraseña y bloqueo por intentos fallidos. En relación a la restricción de cuentas genéricas el sistema Monitor no provee usuarios genéricos, cada usuario se encuentra asociado a un empleado específico donde se registran datos como nombre, apellidos, correo corporativo y número de carnet.*".

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en la observación CI-0001**, valorando la intención del área auditada de implementar controles adicionales de autenticación; no obstante, al momento de la auditoría dichos controles no se encontraban implementados ni evidenciados.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Implementar y formalizar controles adicionales de autenticación en el sistema Monitor, incluyendo la expiración periódica de contraseñas, el bloqueo por intentos fallidos y mecanismos que permitan verificar la inexistencia de cuentas genéricas, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Observación (H-0002): A pesar de que la Política de Seguridad de la Información (PSI) establece procedimientos formales para la gestión de accesos —incluyendo la asignación, modificación y revocación de permisos, la definición de roles y responsabilidades, y los requisitos de documentación y aprobación— se constató que el área auditada no aplica dichos lineamientos. Actualmente, la gestión de accesos se realiza sin un proceso estructurado y sin la aplicación de los controles definidos en la normativa institucional.

El no adherirse a los procedimientos estipulados en la PSI incrementa el riesgo de otorgar permisos indebidos, dificulta la trazabilidad y revisión de privilegios, y evidencia un incumplimiento directo de los controles formales requeridos para la administración segura de accesos a los sistemas corporativos.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) *"Con respecto a la **Observación (H-0002)** se aclara cuanto sigue: las creaciones de usuarios y asignación de permisos en el sistema monitor son gestionados a través de solicitudes dirigidas al correo monitor@copaco.com.py, para tal motivo requiere que los solicitantes envíen sus datos de nombre completo, número de carnet, correo corporativo y funciones específicas para uso del sistema. Por cada solicitud recibida se genera un ticket en el sistema OSTicket con un código único el cual es analizado y procesado por los operadores de la Div. Sistemas de servidores y seguridad. Para roles que permiten mayores privilegios se solicita la autorización de jefe inmediato con documentación adjunta de asignación del cargo que ocupan.*

Como se observa en el párrafo precedente, los procesos de creación, modificación y asignación de roles y permisos de usuarios en el sistema Monitor se encuentran debidamente documentados, sin embargo, se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin de conformar un equipo de trabajo para la elaboración de procedimiento formal que se adecue a la Política de Seguridad de la Información (PSI).".

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **levanta la observación H-0002**, considerando que el área auditada cuenta con mecanismos operativos para la gestión de accesos, tales como solicitudes formales, registros mediante sistema de tickets y autorizaciones jerárquicas para la asignación de permisos, y que, adicionalmente, manifestó su compromiso de adecuar y documentar dichos procedimientos conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información (PSI), a fin de formalizar y fortalecer la administración segura de accesos a los sistemas corporativos.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Observación (H-0003): Se constató que no cuenta con un mecanismo formal mediante el cual los usuarios firmen una declaración de confidencialidad y compromiso, no solo para el resguardo de sus contraseñas personales, sino también para la protección de la información que manejan en el desempeño de sus funciones.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) *"Con respecto a la **Observación (H-0003)**, y con el fin de su implementación en el sistema Monitor, se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin de conformar un equipo de trabajo para la elaboración del texto de declaración de confidencialidad y compromiso.".*

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **levanta la Observación H-0003**, considerando el compromiso asumido por el área auditada de elaborar una declaración de confidencialidad y compromiso, orientada a formalizar las responsabilidades de los usuarios respecto al resguardo de sus credenciales de acceso y a la protección de la información que gestionan en el desempeño de sus funciones.

Desarrollo y Mantenimiento

Observación (CI-0002): No se encuentra formalmente implementada la separación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción, ni controles documentados para la transferencia de aplicaciones y administración de versiones.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) *"Con respecto a la **Observación (CI-0002)** la implementación de segregación de funciones, en la forma que se menciona, requiere de la conformación de equipos de trabajo con habilidades específicas en el ámbito de diseño de sistemas, desarrollo y pruebas de los cuales esta división carece. Actualmente la división a cargo del sistema Monitor cuenta solamente con un desarrollador y un especialista en sistema de bases de datos lo que impide, por falta de tiempo y recursos necesarios, llevar a cabo las actividades mencionadas en lineamiento con los estándares actuales de desarrollo de software. Esta observación y las recomendaciones necesarias serán elevadas al departamento en un informe sobre el estado actual del sistema junto con los requerimientos de personal y equipamientos necesarios para la conformación de un equipo de desarrollo conforme a los estándares actuales de la industria.".*

Opinión del Equipo Auditor:

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

El Equipo Auditor considera que la separación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción, así como la existencia de controles formales para la transferencia de aplicaciones y la administración de versiones, constituyen buenas prácticas fundamentales para la gestión segura y controlada de los sistemas de información. No obstante, se reconoce que las limitaciones actuales de recursos humanos del área —contando únicamente con un desarrollador y un especialista en bases de datos— dificultan su implementación en el corto plazo. En ese contexto, se valora la intención manifestada por el área auditada de elevar esta situación a las instancias correspondientes con el objeto de, en la medida de las posibilidades institucionales, avanzar progresivamente hacia la separación de ambientes. En atención a lo expuesto, se considera **levantada la observación CI-0002**.

Observación (H-0004): No existe un procedimiento que garantice la inclusión de controles de seguridad y la evaluación de riesgos en las etapas de análisis y diseño de los sistemas.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) *"Con respecto a la **Observación (H-0004)** se aclara cuanto sigue: si bien desde esta división se implementan procedimientos básicos de control y seguridad en las tareas de implementación y mantenimiento de los sistemas administrados, para un análisis avanzado y sus respectivas recomendaciones se requiere de personal certificado en seguridad informática. Esta observación y las recomendaciones necesarias serán elevadas al departamento.".*

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en la observación H-0004**, considerando que los controles básicos de seguridad mencionados resultan insuficientes para garantizar, de manera formal y sistemática, la incorporación de controles de seguridad y la evaluación de riesgos en las etapas de análisis y diseño de los sistemas.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Adecuar los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas a la Política de Seguridad de la Información vigente, incorporando de forma documentada la evaluación de riesgos y los controles de seguridad desde las etapas de análisis y diseño, conforme a los lineamientos y disposiciones del marco normativo institucional.

Procedimiento para el registro y actualización de datos en la base de datos de clientes IP en los sistemas corporativos administrados.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

De conformidad con lo solicitado mediante el Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2025, relacionado con la solicitud de información sobre las políticas o procedimientos aplicados en la gestión de los sistemas informáticos administrados por el Departamento Servicios de Red IP, el área auditada manifiesta textualmente lo siguiente:

"Los procedimientos de carga y actualización de datos se encuentran automatizados por el sistema monitor. A continuación se detallan los procedimientos relacionados a los servicios Internet sobre tecnología Gpon y Adsl."

Como parte de la revisión, se tomó como muestra un paso del procedimiento ejecutado por el Operador NOC: "*El operador selecciona el número de cuenta a dar de alta*". Durante esta verificación, se observó que el sistema no realiza validaciones ni controles de integridad sobre los datos seleccionados, lo que permite que una cuenta errónea pueda ser activada sin ser detectada. Asimismo, se constató que el operador procede a activar de manera indiscriminada las cuentas pendientes, sin efectuar verificaciones previas que aseguren la corrección de la información.

Observación (H-0005): No se realizan validaciones, ni verificación de integridad de datos de clientes del servicio de adsl al momento de su creación y activación en el sistema monitor. Lo que aumenta el riesgo de activación de cuentas inválidas, además de comprometer la integridad y validez de los datos registrados.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) *"Con respecto a la **Observación (H-0005)** sobre validaciones y verificación de integridad de datos al momento de la creación de usuarios sobre la tecnología Adsl, se indica que el sistema Monitor se nutre de los datos extraídos en los contratos cargados en el sistema Boss para su efecto de creación. El personal a cargo de las creaciones no ejecuta una validación de los datos debido a que se asume que los datos en el sistema Boss son validados y verificados por el operador de carga de contrato. Por otra parte, si existiera algún caso de creación de usuarios sin el respaldo paralelo de un contrato en el sistema Boss, el sistema Monitor cuenta con los mecanismos necesarios para su detección, finalización e informe conforme a los controles automatizados que se ejecutan de forma diaria.".*

Clientes Activos sin Facturar

Durante la revisión del control "Clientes activos sin facturar", el área auditada informó en el Cuestionario de Control Interno que cuenta con alertas automáticas para identificar servicios activos sin facturación. Sin embargo, se constató que dichas

Escaneado con CamScanner

alertas no abarcan todos los escenarios operativos. La revisión fue realizada tomando como base la planilla **"Clientes_sistema_monitor.xlsx"** remitida a este equipo auditor, contrastando la información contenida en dicha planilla con las facturas emitidas en el periodo comprendido entre enero y octubre del año 2025. En particular, se detectó un usuario cuya facturación se registró hasta el **02/12/2024**, mientras que en el sistema Monitor figura que mantiene una conexión activa al servicio de internet hasta la fecha **20/11/2025**, situación que sugiere un servicio activo sin corte ni suspensión. Esta debilidad evidencia que la alerta no se activó para este caso y que la identificación de estas situaciones depende, en gran medida, de denuncias o revisiones puntuales.

Observación (H-0006): Se constató que los controles implementados para validar la relación entre los servicios de Internet activos y su facturación presentan limitaciones en su alcance. Estos controles no incorporan criterios de detección completos, lo que restringe su efectividad y permite la existencia de servicios activos no facturados, los cuales son identificados únicamente de manera puntual.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) "*Con respecto a la **Observación (H-0006)** se aclara cuanto sigue: el sistema Monitor realiza controles diarios de los servicios activos a fin de identificar casos de bloqueos administrativos, finalizaciones y cambios de planes de servicio. Para este efecto, por cada servicio activo, el sistema obtiene los datos actualizados del contrato en el sistema Boss para su análisis correspondiente. Para los casos de finalizaciones el parámetro que se tiene en cuenta es el dato de fecha fin del contrato asociado al servicio, asumiendo que un contrato con fecha fin es un contrato que ya no se encuentra activo. Para los casos de nuevas creaciones y/o cambios de planes de servicios (contratos en estado nuevo) el sistema Monitor hace uso de un webservice proveído por la gerencia de TI que permite la asignación de fecha de inicio y este a su vez ejecuta las modificaciones internas como el cambio del estado del contrato de un estado nuevo (NUE) a un estado activo (ACT) iniciando con esto la facturación efectiva del servicio.*

En relación al caso puntual del cliente Luis Alberto Sanabria Alderete con nro. de cuenta 2132055 verificamos que el contrato con código 8906380 cuenta con fecha de inicio (30/10/2024) y se encuentra en estado Nuevo. Por lo que se verifica, el operador del sistema Boss asignó la fecha de inicio de forma manual al momento de carga del contrato y por tal motivo el sistema Monitor considera que se trata de un contrato válido y activo dado que cuenta con fecha de inicio y no contiene una fecha fin. Para este caso particular se concluye que la falta de facturación no es por una falla en los controles del sistema Monitor sino debido a que el sistema Boss no cambió el estado del contrato a Activo (ACT) al momento de asignación de fecha de inicio.".

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en las observaciones H-0005 y H-0006**, considerando que, si bien el área auditada sostiene que el sistema Monitor se nutre de datos provenientes del sistema Boss y que la validación de los contratos recae en dicho sistema, ello no exime al Departamento de Servicios de Red IP de implementar controles propios y complementarios que aseguren la integridad y consistencia de los datos utilizados para la activación y gestión de los servicios.

La ausencia de validaciones automatizadas y verificaciones previas permitió la activación de servicios asociados a contratos en estado NUE, sin que el sistema detectara oportunamente la inconsistencia, posibilitando la existencia de servicios activos sin facturación efectiva. Asimismo, los controles y alertas informados presentan limitaciones en su alcance, lo que evidencia debilidades en los mecanismos de control y en la coordinación entre los sistemas involucrados, afectando la confiabilidad de la información y la correcta facturación de los servicios.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) En coordinación con la Gerencia Comercial, revisar y adecuar los parámetros de gestión de estados contractuales, a fin de asegurar que la asignación, modificación y vigencia de dichos estados se encuentren acompañadas de controles automatizados que verifiquen la correspondencia entre el servicio efectivamente prestado y la facturación asociada, evitando que la prestación del servicio se mantenga activa durante períodos prolongados en ausencia de facturación.

3. GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD OPERATIVA

Planes de contingencia y continuidad vigente.

"Se informa que, actualmente, no se dispone de planes de contingencia ni de continuidad de negocio (PCN/DRP) formalmente documentados, probados y declarados como vigentes"

Observación (H-0007): Se constató que el área auditada no cuenta con planes de contingencia ni de continuidad formalmente documentados, aprobados, probados y vigentes. La ausencia de estos planes limita la capacidad de la organización para responder de manera oportuna ante eventos disruptivos y representa un incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la

Escaneado con CamScanner

Información en materia de contingencia y continuidad, la cual exige la elaboración, mantenimiento y prueba periódica de estos instrumentos.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) "*Con respecto a la **Observación (H-0007)** se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin conformar un equipo de trabajo para la elaboración de documentación formal sobre planes de contingencia y continuidad con los que ya se cuenta hoy en día.*"

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en su observación (H-0007)**, ya que, pese a lo manifestado por el área auditada, no se evidencian planes de contingencia ni de continuidad formalmente documentados, aprobados, probados y vigentes, conforme a la Política de Seguridad de la Información.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Elaborar los planes de contingencia y continuidad operativa, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información, asegurando la realización y documentación de pruebas periódicas.

Resultados de pruebas o simulacros de recuperación documentados realizadas en los últimos 12 meses

"*Se informa que, en el periodo mencionado, se han realizado restauraciones de respaldos de máquinas virtuales y contenedores en el entorno del cluster de servidores con resultados exitosos, sin embargo, no han sido formalmente documentadas.*"

Si bien el área auditada informa que se realizan pruebas de restauración de respaldos de máquinas virtuales y contenedores, así como actividades de contingencia y continuidad operativa en el entorno de clúster de servidores con resultados exitosos, dichas actividades no se encuentran documentadas ni respaldadas con evidencias formales (por ejemplo, reportes de ejecución, resultados, responsables o fechas de realización).

La falta de documentación y evidencias formales sobre las pruebas realizadas limita la trazabilidad y verificabilidad de los procesos de restauración, contingencia y continuidad. Esto podría afectar la capacidad de demostrar la eficacia de los

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

mecanismos de recuperación ante fallas o desastres, y dificultar la mejora continua de dichos procesos.

Observación (H-0008): Se constató que no se cuenta con documentación ni evidencias formales de la ejecución de pruebas o simulacros de recuperación, incluyendo las pruebas de restauración de respaldos de máquinas virtuales y contenedores, ni de las actividades asociadas a la contingencia y continuidad operativa en el entorno de clúster de servidores.

Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:

(D) "*Con respecto a la **Observación (H-0008):** Hoy en día no se cuenta con el personal y los equipos (hardware y software requerido) para la ejecución de pruebas o simulacros de recuperación, no obstante, se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin conformar un equipo de trabajo para la elaboración de procedimientos formales sobre pruebas o simulacros de recuperación.*".

Opinión del Equipo Auditor:

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en su observación *(H-0008)***, dado que, si bien el área auditada señala limitaciones de recursos para la ejecución de pruebas o simulacros de recuperación, no se evidencian registros ni documentación formal que respalden la realización de pruebas de restauración de respaldos ni de simulacros de recuperación, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Elaborar los procedimientos formales de pruebas y simulacros de recuperación, incluyendo pruebas de restauración de respaldos, asegurando la generación de evidencias formales que permitan verificar su ejecución y efectividad.

Procedimientos de respaldo (backups) y pruebas de restauración documentadas realizadas en los últimos 12 meses.

"Procedimiento de Respaldo (Backup):

Frecuencia y Alcance: *Se ejecutan respaldos completos de las máquinas virtuales y contenedores administrados en el entorno cluster de servidores de forma semanal.*

Escaneado con CamScanner

Retención Local: *Se mantiene una política de retención de las últimas tres (3) copias de respaldo en almacenamiento local, utilizando las herramientas nativas provistas por el sistema Proxmox.*

Respaldo Externo (Offsite): *Adicionalmente, todas las copias de respaldo son replicadas y almacenadas de forma independiente en un servidor externo dedicado, asegurando así la disponibilidad de los datos en caso de un desastre que afecte al entorno de producción principal.*

Prueba de restauración: *Se han realizado restauraciones de respaldos de máquinas virtuales y contenedores en el entorno del cluster de servidores con resultado exitoso, sin embargo, no han sido formalmente documentadas."*

Si bien el área auditada manifestó que, durante los últimos 12 meses, se han efectuado respaldos periódicos de máquinas virtuales y contenedores, así como pruebas de restauración de dichos respaldos en el entorno del cluster de servidores, con resultados exitosos, no se cuenta con documentación ni evidencia formal que sustente tales afirmaciones. No se encontraron registros que incluyan fechas de ejecución, alcance de las pruebas, responsables, pasos realizados, resultados obtenidos ni reportes de validación.

No se puede verificar objetivamente si las pruebas efectivamente se llevaron a cabo, ni evaluar su eficacia real. Esta falta de evidencia documental compromete la capacidad de demostrar la confiabilidad de los mecanismos de recuperación ante fallas o desastres, y dificulta la mejora continua de los procesos de respaldo y restauración.

Observación (H-0009): No se dispone de un procedimiento de respaldo y restauración formalmente aprobado, documentado y controlado que defina de manera estructurada los pasos, responsabilidades, criterios de éxito y revisiones periódicas del proceso de respaldo y restauración.

<u>Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:</u>

(D) *"Con respecto a la* ***Observación (H-0009):*** *Hoy en día no se cuenta con el personal y los equipos (hardware y software requerido) para la ejecución de pruebas o simulacros de recuperación, no obstante, se elevará al departamento un informe mencionando esta observación a fin conformar un equipo de trabajo para la elaboración de procedimientos formales sobre almacenamiento de respaldos y restauración.".*

<u>Opinión del Equipo Auditor:</u>

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene en su observación H-0009**, dado que, si bien el área auditada manifiesta la realización de respaldos periódicos y pruebas de restauración, no se evidencian procedimientos de respaldo y restauración formalmente documentados, aprobados y controlados, ni registros que respalden la ejecución, resultados y responsables de dichas actividades, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Elaborar procedimiento de respaldo y restauración que defina de manera estructurada los pasos, responsabilidades, criterios de éxito, esquemas de retención y pruebas periódicas documentadas, conforme a la Política de Seguridad de la Información, asegurando su aplicación y control efectivo.

Correo Electrónico

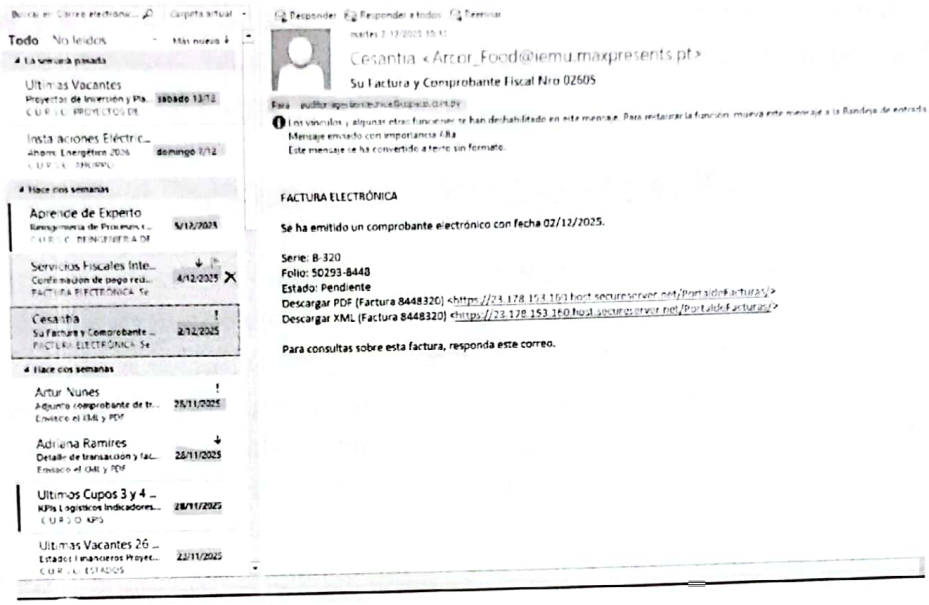
De conformidad con lo solicitado mediante el Memorándum N° 73/DVAGT-DPAG-AI/2025, relacionado con la solicitud de información sobre las políticas o procedimientos aplicados en la gestión de los sistemas informáticos administrados por el Departamento Servicios de Red IP, en lo que respecta al servidor de correo electrónico institucional, el área auditada manifiesta textualmente lo siguiente:

"Mail Gateway (Servidor de Puerta de Enlace de Correo):

- ***Función:*** *Es el punto de entrada y salida único para todo el correo electrónico.*
Se encuentra inmediatamente detrás del firewall.
Su principal función es la pre-filtración del correo.
- ***Medidas de seguridad implementadas:***
  - ***Filtrado de Spam:*** *Utiliza bases de datos de firmas de spam, listas negras (DNSBL).*
  - ***Análisis Antivirus:*** *Escanea todos los correos entrantes y salientes en busca de malware.*
  - ***Validación de Remitentes:*** *Implementa protocolos de autenticación de correo **SPF, DKIM y DMARC** para verificar la legitimidad del remitente y prevenir la suplantación de identidad (spoofing)."*

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner



Observación (H-0010): Se constató que, pese al filtrado aplicado por el Mail Gateway, continúan ingresando correos no deseados a las cuentas de usuario, lo que evidencia que los mecanismos actuales de protección no resultan plenamente eficaces. Esta situación incrementa el riesgo de exposición a malware y phishing, y constituye un incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información respecto a la eficacia de los controles de seguridad aplicados al servicio de correo electrónico.

<u>Descargo del Departamento de Servicios de Red IP – Gerencia Técnica:</u>

(D) *"Con respecto a la **Observación (H-0010)** se aclara cuanto sigue: a partir de su implementación (Agosto 2024) las estadísticas indican el rechazo y etiquetado diario de correos no deseados entre el 40 y el 60 por ciento de los correos destinados a los diferentes dominios gestionados, esto demuestra la efectividad del sistema implementado. Dicho esto, se debe tener en cuenta que no existe sistema 100 por ciento efectivo y su eficiencia debe ser complementada aplicando buenas prácticas de uso del sistema de parte de los usuarios finales.".*

<u>Opinión del Equipo Auditor:</u>

Evaluado el descargo correspondiente, el Equipo Auditor **se mantiene la observación H-0010**. Si bien se valora la implementación del Mail Gateway y los resultados obtenidos en la reducción de correos no deseados, la persistencia del ingreso de este tipo de correos a las cuentas de usuario evidencia que los mecanismos actuales de protección no resultan plenamente eficaces. Asimismo, aunque se reconoce que ningún sistema de filtrado es totalmente infalible y que la concientización de los usuarios constituye un factor complementario, ello no exime al área responsable

Escaneado con CamScanner

de **evaluar y fortalecer de manera continua** los controles de seguridad del servicio de correo electrónico, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Recomendación al Departamento de Servicios de Red IP:

(R) Evaluar y fortalecer de manera continua los controles de seguridad del servicio de correo electrónico, revisando y ajustando la configuración del Mail Gateway, a fin de mejorar la eficacia en la detección y mitigación de correos no deseados, malware y ataques de phishing. Asimismo, se recomienda complementar los controles técnicos con acciones de concientización a los usuarios, conforme a los lineamientos establecidos en la Política de Seguridad de la Información.

Conclusión

Como resultado del análisis practicado en la gestión de los Servicios de Red IP, específicamente a la operatividad del Sistema Monitor y el Servidor de Correo Electrónico Institucional y expuestos en este informe el Equipo Auditor observa que el Departamento de Servicios de Red IP enfoca la gestión de la seguridad de la información como una responsabilidad limitada a su ámbito operativo, restringiéndola a la aplicación de controles técnicos básicos y a la disponibilidad de recursos propios.

No obstante, la Política de Seguridad de la Información vigente establece un modelo organizativo transversal, en el cual la seguridad de la información no recae de manera aislada en un área específica, sino que se sustenta en la coordinación entre las distintas áreas y dependencias de la Compañía, con el acompañamiento de la Gerencia de Tecnología de la Información, el Comité de Seguridad de la Información y la Unidad de Seguridad de la Información, responsables de la implementación de las medidas de seguridad de la información, la protección de los recursos de la compañía y la tecnología para su procesamiento, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales, conforme a los roles y responsabilidades definidos en dicha política.

En ese sentido, la ausencia de personal especializado o de recursos específicos en el área auditada no exime del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la PSI, la cual prevé mecanismos de articulación y apoyo interáreas para la gestión de riesgos, la definición e implementación de controles, así como la formalización documental de los procedimientos, roles y responsabilidades vinculados a la seguridad de la información.

La reiterada referencia a limitaciones internas en los descargos evidencia una

Escaneado con CamScanner

comprensión parcial del marco institucional de la seguridad de la información, lo que debilita la aplicación integral de la Política y expone a la institución a riesgos derivados de una gestión fragmentada y no alineada al modelo organizativo definido

A tal efecto, resulta necesario alinear la gestión operativa, los procedimientos técnicos y los controles implementados a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información, garantizando la protección de los recursos de información y de la tecnología utilizada para su procesamiento, así como el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Lic. Augusto F. Hermosilla D.
Auditor Actuante
Coordinador

Lic. Paola Medina
Auditora Actuante

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

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

COPACO
Comunicación en todo Sentido!

mecip 2015

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

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 Nº 100/DVAGT-DPAG-AI/2.025.

A : **DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN.**

De : **DIVISIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA.**

Ref. : **Remisión de Informe Final Nº 27/A.I./2025.**

Fecha : **30/12/2.025.** **ID Nº 1.577.185.-**

Con el objeto de remitir el Informe Final efectuado por la División Auditoría de Gestión Técnica, que consistió en una Auditoría Técnica e Infraestructura, en cumplimiento a la **Orden de Trabajo Nº 27/A.I./2025.**

Solicito que el presente trabajo sea remitido a la **Presidencia del Directorio,** para conocimiento y/o acciones futuras y por intermedio de ésta a la **Gerencia Técnica – Distrito de Paraguarí - Central de Villeta,** 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 10 (diez) 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 Auditoria de Gestión Técnica

Folio del 1 al 08, incluyendo el presente Memorándum.
Adjunto
- Informe Final Nº27/AI/2025 – 07 (siete) Hojas.

AUDITORÍA INTERNA
DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN
Recibido por: Aurora
Fecha: 30 DIC 2025 Hora: 9:30

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

INFORME FINAL Nº 27/AI/2.025. AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA E INFRAESTRUCTURA EN EL DISTRITO Nº 09 – PARAGUARÍ / DIVISIÓN INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ABONADOS – CENTRAL VILLETA.	
PROCESO: -Gestión de Redes y Servicios.	**SUBPROCESO:** -Montaje y Mantenimiento de Redes de Planta Externa. -Instalación y Mantenimiento de Redes de Última Milla.
DEPENDENCIA AUDITADA: División Instalación y Mantenimiento de Abonados – **Central Villeta – Distrito N°9 – Paraguarí.**	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:** 30/12/2.025.
DIRECTIVO RESPONSABLE: Lic. Andrea Méreles C.	**DESTINATARIO:** Gerencia Técnica.
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA.	

ANTECEDENTES

El presente trabajo fue realizado en cumplimiento de la **Orden de Trabajo Nº 27/A.I./2.025** de fecha 28 de Octubre de 2.025, tuvo como finalidad evaluar la integridad y eficiencia operativa de los sistemas técnicos de la Central de Villeta, alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía en términos de calidad de servicios, evaluación de los estados de los activos, las condiciones de las instalaciones y gestión Técnica e Infraestructura, conforme a los estándares establecidos en el Manual de Auditoría Gubernamental del Paraguay – **MAGU**, garantizando así el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la compañía.

ALCANCE

La Auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de la **División Instalación y Mantenimiento de Abonados Central de Villeta**, 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 a la **División Instalación y Mantenimiento de**

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Abonados Central de Villeta y de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

OBJETIVOS.

- Verificar el estado de la Planta Interna y de la Red de Planta Externa.
- Verificar el estado de los equipos en la Sala Digital.
- 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 Depósito.
- Verificación de las facturaciones de las instalaciones de GPON.
- Verificar el estado y situación actual Edilicia y Perimetral de la Central.
- Verificación del vehículo de la Central.
- Verificación del sitio Radio Base de Central Villeta.
- Verificación del Generador Eléctrico.
- Verificar la producción del área técnica con relación a la atención de los reclamos e instalación de nuevos servicios.

TRABAJOS REALIZADOS.

- Entrevista con la Lic. Andrea Mereles – **E/D Distrito Nº 9 – Paraguarí.**
- Entrevista con el Sra. Sonia Torres – **E/D Central Villeta.**
- Entrevista con el Sr. Lorenzo Aquino F. – **Técnico.**
- 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 al **Sistema BOSS y MONITOR**.
- Verificar y controlar la aplicación del procedimiento utilizado para la administración del Sub Depósito.
- Verificación de las facturaciones de las instalaciones de GPON.
- Verificar el estado y situación actual Edilicia y Perimetral de la Central.
- Verificación del vehículo de la Central.
- Verificación del sitio Radio Base de Central Villeta.
- Verificación del Generador Eléctrico.
- Verificar la producción del área técnica con relación a la atención de los reclamos e instalación de nuevos servicios.

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.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

1 CUESTIONARIO CONTROL INTERNO:

1.1 (H) Déficit de Competencia y Comunicación (Riesgo Blándos): Existe una brecha evidente en el conocimiento del marco **MECIP** y de los planes estratégicos y operativos institucional **(PEI/POI)** entre los miembros del equipo. Esto indica una falla en el componente de Información, Comunicación y Aptitud del Personal que impacta la efectividad de las actividades de control.

1.2 (H) Riesgo Crítico de Continuidad Operacional (Riesgo Duro): Los problemas recurrentes y graves en la flota vehicular y la inoperatividad del Generador Eléctrico constituyen un riesgo crítico a la Continuidad de la Central de Villeta, Alberdi.

1.3 (H) Debilidad en el Control de Recursos: El mal estado general de la infraestructura y los problemas específicos con el mantenimiento vehicular, reflejan una debilidad en el control de la Administración de Recursos Físicos.

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

1.1 Déficit de Competencia y Comunicación.

Respuesta: Referente a si se cuenta con Manual de Funciones y es socializado, se ha remitido via correo electrónico a los jefes de secciones y al correo de la compañera que presta servicio en Villeta Sra. Sonia Torres para la socialización correspondiente. Asi mismo se solicitará la capacitación a los empleados en coordinación con la Gerencia de Recursos taller del MECIP, PEI/POA.

1.2 Riesgo Crítico de Continuidad Operacional.

Respuesta: Se adjuntan documentos sobre recepción del móvil, solicitudes de reparaciones

Generador Eléctrico:

Se ha solicitado acreditacion de combustible via planilla mensual para
Compra de 2 baterias para la puesta en funcionamiento del Generador Eléctrico – Villeta

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en los descargos presentados por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita no resuelve completamente la deficiencia identificada con relación a la **Déficit de Competencia y Comunicación**, **Riesgo Crítico de Continuidad Operacional** (Vehicular) y **Debilidad en el Control de Recursos** (Infraestructura).

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor se mantiene en los puntos **1.1**, **1.2** ***(Vehicular)*** y **1.3** ***(Infraestructura)***. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para los puntos mencionados.

Recomendación.

(R) A las jefaturas:

- **En el punto 1.1:** Solicitar a la Gerencia de Recurso, la **Capacitación Obligatoria** sobre el **MECIP**, inducción / reinducción sobre el **PEI/POI,** documentando la participación obligatoria de todo el personal en un curso formal con certificación, en un plazo de ejecución de 90 días.
- **En el punto 1.2**: Pueda intensificar el pedido rigurosamente sobre la reparación del odómetro, respetando el **Reglamento de uso de Vehículo**, en el punto 11.8.
- **En el punto 1.3**: Realizar las gestiones oportunas, para la reparación de la Infraestructura en la Central de Villeta.

2 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA INTERNA.

2.1 **(CI)** Se observó la falta de reordenamiento de las cruzaditas en el bastidor, como así también el retiro de aquellas que se encuentren fuera de servicio, debiendo realizarse una inspección o control periódico formal (ej. lista de chequeo semanal o mensual) por parte del encargado de la central para verificar el estado físico de la planta interna.

2.2 **(H)** Se pudo observar que una sección del piso de la sala donde se ubica la sala de la mesa de pruebas se encuentra visiblemente resquebrajado. Esto constituye un riesgo para el personal técnico que opera y transita en el área.

2.3 **(H)** Se pudo constatar una deficiencia en el control de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de soporte ambiental en el área técnica, específicamente, el equipo de aire acondicionado que sirve a la sala donde se ubica la mesa de pruebas, que requiere de mantenimiento, lo cual contraviene las mejores prácticas de gestión sobre los activos de la Compañía. El equipo esta visiblemente con signo de deterioro y funcionamiento irregular, lo que provoca un sobrecalentamiento de los equipos en la oficina, lo que reduce su vida útil y aumenta la probabilidad de fallas costosas y cortes de servicio.

2.4 **(CI)** Se pudo observar equipo informático y también una cantidad de accesorios en desuso. La acumulación de equipos obsoletos o dañados ocupa espacio físico valioso y contribuye al desorden operativo, dificultando la localización de activos funcionales y la gestión eficiente de los recursos.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

2.5 **(H)** Se observó que el banco de baterías se encuentra en la sala de mesa de pruebas digital, lo que contraviene los protocolos de apartamientos de equipos y seguridad. El estado de esta área genera graves implicaciones:

- ✓ **Riesgo de Fuga de Electrolito:** El deterioro del ambiente y la posible falta de mantenimiento de las baterías podrían llevar a fugas de electrolito, que es corrosivo y peligroso.
- ✓ **Riesgo para el Personal:** Este riesgo ponen en peligro a cualquier persona que esté en la sala de mesa de pruebas.

2.6 **(CI)** La falta de mantenimiento adecuado a la sala, incluyendo deficiencia en la lumínica y deterioro de la pintura.

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

2.1 Respuesta: Reordenamiento de las cruzaditas en el bastidor

2.2 Se pudo observar que una sección del piso de la sala donde se ubica la sala de la mesa de pruebas se encuentra visiblemente resquebrajado, en ese sentido se realizaran los trabajos correspondientes con fondos del distrito previa autorizacion para el mes de enero 2026 ya que actualmente ya no se disponen de recursos, es importante mencionar que esta jefatura no tenia conocimiento de dicha situación

2.3 Respuesta: Se ha solicitado verificación de los equipos de aire acondicionado

2.4 Equipo informático y accesorio en desuso. Respuesta: Se estarán remitiendo a almacenes para la baja correspondiente según formulario de movimiento interno de Bienes de uso una vez que almacenes abra nuevamente. Ya los compañeros realizaron la limpieza y ordenamiento correspondiente

2.5 Banco de baterías: En su momento los compañeros encargados de energía reubicaron en mesa de prueba posiblemente por el problema de hundimiento del piso en donde anteriormente se encontraba. Una vez hecha la reparación se estará solicitando para el cambio de ubicación del banco de baterías.

2.6 Lumínica
Iluminación de la entrada a la Central
Ya se cuenta con el cartel, falta nada más la colocación en la parte superior.

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita en algunos puntos no resuelve completamente la deficiencia identificada.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor levanta la observación en el punto 2.1, 2.6; y se mantiene en los puntos 2.2., 2.3, 2.4, 2.5 Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para el punto mencionado.

Recomendación.

(R) A las jefaturas:

- **En el punto 2.2**: Realicen las gestiones oportunas, atendiendo el daño que podría ocasionar.
- **En el punto 2.3:** Realizar seguimiento de la solicitud hasta su reparación.
- **En el punto 2.4:** Gestionar la entrega en tiempo y forma, teniendo en cuenta la vigencia de la **CIRCULAR N°07 P/2024 ID: 1.466.680**, donde se comunica la **OBLIGACIÓN** de remitir a la División Almacenes y Suministros los bienes en desuso e inservibles.
- **En el punto 2.5:** Solicitar el pedido de los trabajos, dadas las observaciones observadas.

3 VERIFICACIÓN DE LA SALA DIGITAL.

3.1 **(CI)** Se pudo observar la falta de un poco más de ordenamiento de los cables en las conexiones de Fibra Óptica y de los equipos transceivers en los gabinetes de los racks *(módulos de envío/recepción),* y algunos etiquetados de los cables y equipos.

3.2 **(CI)** Se pudo observar que el techo y las paredes de la sala presentan rastro de filtración de agua, humedad y la deficiencia en el sistema de iluminación. La filtración de agua y la humedad constante exponen directamente los equipos electrónicos sensibles *(racks, transceivers, cableado de fibra óptica, etc.)* a daños por cortocircuito, corrosión y oxidación, lo que puede provocar fallas masivas y la interrupción total del servicio.

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

3.1 Respuesta: Se había solicitado en su momento

3.2. Techo y paredes
Respuesta: Se ha solicitado la verificación

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, donde se pudo observar la falta de reordenamiento y problema de goteras de suma importancia.

Escaneado con CamScanner

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor levanta la observación en el punto 3.1; y se mantiene en el punto 3.2. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para el punto mencionado.

Recomendación.

(R) En un plazo prudencial, realizar seguimiento de las gestiones correspondientes ante el área encargada para los trabajos de reparación del techo, viendo su urgencia y puesta en peligro los costosos equipos en la sala Digital.

4 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA EXTERNA:

4.1 **(H)** Se pudo observar un cable multipar aéreo que roza con la columna de Hº Aº que afecta a las cajas terminales 46 al 50, lo que dificulta el servicio ofrecido a los clientes.

4.2 **(H)** Se pudo observar que las reparaciones de los cables Drop son muy precarios pero ingenioso para su operatividad, también que los casette no cuentan con la protección correspondiente, lo que puede afectar la operatividad y continuidad del servicio.

4.3 **(H)** Se pudo observar que la caja NAP 2 tiene un inconveniente, el cable de la ANDE pasa por debajo de ella, lo que constituye un peligro a la hora de extender la escalera para realizar los trabajos en dicha caja. Esta situación compromete la integridad de los compañeros.

4.4 **(H)** Se observó una condición de desorden y riesgo en la infraestructura de la Planta Externa en varios tramos del área de cobertura, específicamente:

- **Cableado a Baja Altura y en el Suelo:** Se pudo constatar la presencia de cables de la compañía que se encuentran tendidos a baja altura o directamente por el suelo. Los cables que se encuentran cerca del suelo o a baja altura son altamente susceptibles a daños por vehículos, actos vandálicos, o por la intervención de terceros *(obras civiles)*, lo que incrementa la probabilidad de cortes de servicio y la afectación a los clientes.
- **Riesgo Patrimonial:** El cableado expuesto y no asegurado aumenta el riesgo de robo de cobre o fibra *(si aplica)*, resultando en pérdidas directas de activos fijos para la Compañía.
- **Riesgo de Seguridad:** La presencia de cables a baja altura o en el suelo representa un peligro para la seguridad de peatones y vehículos, pudiendo exponer a la Compañía a reclamos y denuncias.
- **Información Adicional:** Se recibió información no documentada formalmente que indica que esta condición es consecuencia de los trabajos de reordenamiento o cambio de columnas realizados por la Administración Nacional de Electricidad **(ANDE)**.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

4.1 Respuesta: Se observa que el cable multipar se desprendió del sapito y el Encargado técnico estará realizando los trabajos de mejoras

4.2 Respuesta: Se realizan las reparaciones (parches) para mantener en servicio a los clientes ya que actualmente no se cuenta con los materiales necesarios.

4.3 Se estará coordinando con la Ande para verificación y reubicación en forma conjunta con los técnicos de Villeta.

4.4 Respuesta: Verificación de mantenimiento preventivo y correctivo por parte de los técnicos del Distrito en cuanto a los cables que pertenecen a la Compañía.

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita no resuelve completamente la deficiencia identificada.

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor levanta la observación en el punto 4.2 y se mantiene en el punto 4.1, 4.3 y 4.4. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para los puntos mencionados.

Recomendación.

(R) Realice las gestiones correspondientes ante el área encargada para los trabajos mencionados.

5 VERIFICACIÓN EDILICIA:

5.1 **(H)** Se observo que el techo y parte la pared donde se encuentra el Generador Eléctrico se encuentra infestada de termitas (cupi'i), lo que representa un riesgo potencial a la infraestructura interna. La presencia de esta plaga evidencia un daño estructural potencial en la sala que alberga el equipo del Generador Eléctrico, comprometiendo la integridad de la madera y la estructura del techo y paredes.

5.2 **(CI)** Se pudo comprobar la falta de limpieza y poda de malezas dentro la central, lo que representa una imagen negativa de la compañía, la acumulación de malezas y basura sirve como refugio y vía de acceso para roedores, insectos y plagas *(como las termitas ya identificadas)*, proyectando una imagen de descuido y falta de gestión, afectando la percepción de la comunidad y de los clientes. La maleza excesiva puede dificultar la visibilidad de los perímetros, afectando la vigilancia y seguridad física de las instalaciones y aumentando el riesgo de intrusión o vandalismo.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

5.3 **(H)** Se verifica la existencia de una deficiencia en el control de mantenimiento de la fachada y los elementos **exteriores** del edificio de la Central, específicamente:

- **Deterioro de la Pintura:** Se observó un deterioro visible de la pintura en el **exterior** del edificio, lo que proyecta una imagen de descuido y abandono de las instalaciones, lo cual impacta negativamente la percepción pública sobre la seriedad ofrecido por la compañía *(Imagen Corporativa).*
- **Deficiencia en la Iluminación Exterior:** Se constató una iluminación exterior insuficiente o defectuosa, comprometiendo la seguridad del predio durante la noche, dificultando la vigilancia y aumentando el riesgo de intrusión, robo o vandalismo en el perímetro de la central.

5.4 **(H)** Se constató la falta de una parte de la muralla perimetral en la parte trasera del predio de la Central, adyacente a la caseta del Generador Eléctrico y colindante con el negocio vecino, la ausencia de esta barrera implica que el acceso al fondo de la central es prácticamente libre desde el exterior.

5.5 **(CI)** Se verificó la necesidad de un mantenimiento adecuado al salón de atención al cliente, falta de iluminación, mantenimiento del equipo de aire acondicionado, así también el salón no se encuentra en buenas condiciones, siendo el punto de contacto directo con los usuarios, el deterioro de las instalaciones proyecta una imagen de descuido.

5.6 **(CI)** Se verificó la infraestructura en el área Administrativa Comercial, corroborando la falta de mantenimiento de pintura en las paredes y la falta de un equipo de aire acondicionado funcional, teniendo en cuenta las condiciones ambientales de altas temperaturas, afectando directamente el confort, tanto del personal Administrativo - Comercial y de los clientes.

5.7 **(CI)** Se verificó el depósito en la planta baja, lo que falta una limpieza general y un ordenamiento para su mejor aprovechamiento de espacio.

5.8 **(CI)** Se constató una oficina sin uso en la planta baja, de la mesa de prueba a la mano derecha, la cual le falta mantenimiento de pintura a la pared, incluyendo deficiencia en la iluminación, vidrio en la ventana y una limpieza general para su reutilización y aprovechamiento de espacios.

5.9 **(CI)** Se verificó una pieza que queda a la mano izquierda de la sala de mesa de prueba, la cual fue identificada como la antigua sala del banco de baterías, a la fecha se utiliza como depósitos de materiales varios incluyendo componentes, herramientas o insumos, observándose la falta mantenimiento, incluyendo deficiencia en la iluminación, deterioro de la pintura y acumulación de suciedad.

5.10 **(CI)** Se constató la falta de mantenimiento en la iluminación de los pasillos de ambas plantas, que une a la escalera.

Independencia Nacional N°755, Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py Asunción - Paraguay
+595 21 450 343 auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

5.11 **(CI)** Se verificó una deficiencia crítica en el control de mantenimiento de las áreas sanitarias de uso común en la Central, específicamente:

- **Malas Condiciones del Sanitario:** Se verificó que el baño de mujeres y varones de ambas plantas que se encuentra en muy malas condiciones de salubridad e infraestructura. El ambiente de trabajo se ve comprometido cuando no se ofrecen condiciones sanitarias básicas y dignas.
- **Falta de Mantenimientos Múltiples:** La condición implica la falta de diversos mantenimientos esenciales, tanto en plomería, griferías, humedad, infraestructura, iluminación, limpieza y dotación de insumos.

5.12 **(CI)** Se pudo constatar la falta de limpieza general y mantenimiento adecuado en las oficinas de la planta alta, como así también el deterioro de la pintura y la deficiencia en la iluminación.

5.13 **(CI)** Se constató un depósito sin uso en la planta Alta, la cual le falta mantenimiento de pintura a la pared, incluyendo deficiencia en la iluminación, y una limpieza general para su reutilización y aprovechamiento de espacios.

5.14 **(CI)** Se observo que la antena auto soportada se encuentra llena de nidos de aves, que podrían causar algún daño que pueda afectar a los equipos instalados en la misma, como así también la Luz de Baliza en la Torre de la Radio Base.

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

5.1 Respuesta: Se estará realizando la desinfección y erradicación de las termitas.

5.2 Respuesta: Se ha procedido a la limpieza

5.3 Respuesta: Se solicitará la verificación, reparación y pintura al Departamento de Servicios Generales y se estará coordinando para los gastos que generen.

5.4 Falta de muralla perimetral
Respuesta: Se gestionará la reparación correspondiente en coordinación con el Dpto. de Servicios Generales.

5.5 Salón de atención al cliente
Respuesta: Se ha solicitado asistencia para verificación del aire acondicionado también se visualiza la iluminación correspondiente

5.6 Respuesta: Se estarán realizando las mejoras de pintura según disponibilidad de fondos del distrito.

5.7 Respuesta: Deposito de planta baja se ha realizado la limpieza y ordenamiento

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

5.8 Respuesta: Se ha realizado la limpieza correspondiente, cabe mencionar que se han realizado las compras para la iluminación correspondiente solo por falta de tiempo falta colocar todos los focos.

5.9 Respuesta: Se ha realizado la limpieza correspondiente

5.10 Respuesta: Iluminación de pasillos

5.11 Respuesta: Áreas sanitarias, en su mayoría fueron hechas las reparaciones

5.12 Respuesta: Se han realizado las limpiezas correspondientes

5.13 Deposito Planta alta

5.14 Respuesta: Se realizará las gestiones preventivas y correctivas al respecto

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita no resuelve completamente la deficiencia identificada.

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor levanta las observaciones en los puntos 5.2, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10, 5.12, 5.13, y se mantiene en los puntos 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.11, 5.14. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para los puntos mencionados.

Recomendación.

(R) En un plazo prudencial, realice las gestiones correspondientes ante el área encargada para los trabajos mencionados en cada punto que son muy específicos y no parciales, por esa razón ejecutar el mantenimiento integral (plomería, accesorios, pintura, pisos, fumigación y reparación de infraestructura) para devolverle condiciones dignas de uso.

6 VERIFICACIÓN VEHÍCULAR

6.1 **(H)** Se observó 1 (una) camioneta N° 337, en estado regular, con problemas de; cubiertas, chaperías, asientos, tablero, odómetro, limpieza, luces, frenos y parte mecánica en general. Sin mencionar la presencia de cables, alambres, herrajes y otros materiales en la caja de la camioneta.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

6.1 Respuesta: Se ha contestado en el 1.2

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita no resuelve completamente la deficiencia identificada.

Considerando lo mencionado y evaluado el descargo, este Equipo Auditor se mantiene en el punto 6.1. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para el punto mencionado.

Recomendación.

(R) Pueda intensificar el pedido rigurosamente sobre la reparación del odómetro, respetando el **Reglamento de uso de Vehículo**, en el punto **11.8**.

7 VERIFICACIÓN DEL GENERADOR ELÉCTRICO.

7.1 **(H)** El generador eléctrico de la marca AKSA Diesel, se encuentra con problemas, lo que denota la falta de procedimiento de mantenimiento preventivo, falta de control de inventario de combustible, falta de reporte y la falta de gestión para los mismos.

Descargo S.I.M.A. Central de Villeta.

7.1 Respuesta: Se ha contestado en el 1.2, Obs. Solo falta que vengan personal de energía para la puesta en funcionamiento, ya cuenta con las baterías y combustible correspondiente.

Opinión del Equipo Auditor.

Se ha tomado conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por la S.I.M.A. Central Villeta, sin embargo, se considera que la acción descrita no resuelve completamente la deficiencia identificada.

Considerando lo mencionado y evaluado el descargo, este Equipo Auditor se mantiene en el punto 7.1. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional **(PMF)**, para el punto mencionado.

Recomendación.

(R) Realizar el pedido formal, realizando el seguimiento de la gestión hasta su conclusión.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

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.
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

CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo con el desarrollo del presente Informe Final, se han verificado situaciones críticas, las observaciones mantenidas evidencian debilidades estructurales y operativas que requieren la implementación de acciones correctivas integrales, debidamente planificadas y monitoreadas, a fin de mitigar riesgos técnicos, patrimoniales, seguridad física, operatividad de redes y condiciones de atención al cliente, lo que puede impactar negativamente en la prestación del servicio y en la imagen institucional de la Compañía.

En este contexto, la elaboración y ejecución del Plan de Mejoramiento Funcional resulta fundamental para fortalecer el control interno, optimizar la gestión técnica y garantizar condiciones adecuadas de operación y atención al usuario.

CUADRO RESUMEN DE OBSERVACIONES PARA CONFECCIÓN DEL PMF-INFORME FINAL CENTRAL VILLETA

N°	Punto	Tipo	Descripción Breve
1	1.1	H	Déficit de Competencia y Comunicación
2	1.2	H	Riesgo Crítico de Continuidad Operacional - Vehicular
3	1.3	H	Debilidad en el Control de Recursos - Infraestructura
4	2.2	H	Sección del piso de la sala donde se ubica la sala de la mesa de pruebas se encuentra visiblemente resquebrajado
5	2.3	H	Falta de mantenimiento del equipo de aire acondicionado técnico
6	2.4	CI	Gestión inadecuada de equipos y accesorios en desuso, con incumplimiento de normativa vigente de bienes patrimoniales.
7	2.5	H	Banco de baterías ubicado en área no autorizada para su funcionamiento
8	3.2	CI	Filtraciones de agua y humedad en Sala Digital, con riesgo para equipos y continuidad del servicio
9	4.1	H	Cable multipar aéreo que roza con la columna de Hº Aº
10	4.3	H	Riesgo operativo por ubicación de caja NAP 2
11	4.4	H	Desorden y riesgo en la infraestructura de la Planta Externa
12	5.1	H	Infestación de termitas en sala del generador
13	5.3	H	Deficiencia en mantenimiento de fachada
14	5.4	H	Muralla perimetral en la parte trasera del predio
15	5.5	CI	Mantenimiento adecuado al salón de atención al cliente
16	5.6	CI	Falta de mantenimiento en área administrativa comercial
17	5.11	CI	Deficiencias críticas en áreas sanitarias
18	5.14	CI	Deficiencia en mantenimiento de antena auto soportada y sistema de balizamiento
19	6.1	H	Estado deficiente del odómetro del vehículo N° 337
20	7.1	H	El generador eléctrico de la marca AKSA Diesel

El presente Informe 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.

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner

Agradecemos la colaboración de todo el personal durante el proceso del Trabajo realizado, y en espera de los **Planes de Mejoramiento Funcional**, nos despedimos muy atentamente,

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

Independencia Nacional N°755.
Edificio San Esteban 7mo Piso.
www.copaco.com.py
Asunción - Paraguay
+595 21 450 343
auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

Escaneado con CamScanner