

MEMORÁNDUM N° 82/DVAGT-AI/2023

Para : AUDITORIA INTERNA

De : DIVISIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA

Ref. : REMISIÓN DE INFORME FINAL N° 07/DVAGT-AI/2023

Fecha : 15/11/2023

ID N° 1.394.387-

Se remite el Informe Final correspondiente a la Auditoría practicada por la División Auditoría de Gestión Técnica, que consistió en la revisión técnica In Situ de las instalaciones realizadas a clientes del servicio de IPTV en el Distrito N° 7 – Encarnación, en cumplimiento a la Orden de Trabajo N° 33/A.I./2023.

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 Comercial y a la Asesoría Jurídica**, para que tomen conocimiento de las recomendaciones y **elaboren los Planes de Mejoramiento Funcionales (PMF)** con relación a los ítems solicitados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la recepción del presente.

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

Atentamente,


ING. VICTOR DANIEL ACUÑA

Encargado de Despacho
División Auditoría de Gestión Técnica

Foliado 1 al 14



INFORME FINAL N° 07/DVAGT-AI/2023.
AUDITORIA TÉCNICA A LAS INSTALACIONES DE LAS BOCAS ADICIONALES
CONTRATADAS DEL SERVICIO DE IPTV A CLIENTES DEL DISTRITO N° 7 -
ENCARNACIÓN

MACROPROCESO:
Gestión Integral de Servicios Interior

PROCESOS:
Gestión Administrativa Interior

DEPENDENCIA AUDITADA:
Gerencia Interior Distrito N° 7 – Encarnación

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 07/11/2023

DIRECTIVO RESPONSABLE:
Ing. Rubén Darío Méndez Martínez;
Abog. Walter Vidal Nuñez Ayala

DESTINATARIO:
Gerencia Comercial;
Asesoría Jurídica

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

1 ANTECEDENTES

El presente trabajo fue realizado en cumplimiento de la Orden de Trabajo N° 33/A.I./2023 de fecha 16 de agosto de 2023, en relación a lo informado en el Memorándum N° 123/DPD7/ENC/GI/2023.

2 ALCANCE

La auditoría abarco la revisión técnica In Situ de las instalaciones realizadas a clientes del servicio de IPTV en el Distrito N° 7 - Encarnación.

La Auditoría fue realizada en el Distrito N° 7 – Encarnación, 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 dependencia sujeta a revisión y de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

3 OBJETIVOS

- Verificar la correspondencia de las conexiones del servicio IPTV con respecto a las bocas adicionales solicitadas por los clientes.

VISION Ser una empresa nacional confiable y sustentable en el rubro de las telecomunicaciones, en constante crecimiento, con talento humano capaz y comprometido.
MISION Satisfacemos las necesidades de comunicación de nuestros clientes, con servicios de calidad y cobertura en todo el territorio nacional, contribuyendo al bienestar y desarrollo del país.
VALORES Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

4 DOCUMENTOS

- Reportes de Bocas de adicionales del servicio de IPTV, Sistema Monitor.
- Reporte de facturación de clientes (facturas).
- Formulario 846 -Formulario de solicitud de prestación del servicio
- Ordenes de Servicios Técnico (OST) de las ejecuciones de trabajos.

5 TRABAJOS REALIZADOS

- Verificación documental de las Ordenes de servicio para los trabajos de instalación de las bocas adicionales del servicio IPTV.
- Verificación In Situ de los trabajos de instalación del servicio de IPTV
- Revisión documental proveídas por las Divisiones Técnica y Comercial dependientes del Distrito N° 7 – Encarnación
- Revisión documental proveídas por la División Gestión Administrativa de Clientes Corporativos – Dpto. Cuentas Corporativas

6 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” Descargos, “R” para las recomendaciones y “PMF” para el Plan de Mejora Funcional.

El resultado del presente Informe surge de la verificación técnica In Situ de las cuentas de clientes del servicio de IPTV proveído por la Compañía. Este Equipo Auditor determinó las muestras considerando la cantidad de bocas adicionales del servicio de IPTV, de los siguientes números de cuentas: **706.970, 705.695 y 2.112.362.**

6.1 CUENTA N° 706.970 - CARLOS ALBERTO BÁEZ ALVARENGA 106 (CIENTO SEIS) BOCAS (FUNCIONARIO ACTIVO DE COPACO S.A.)

En fecha 22/08/2023, este Equipo Auditor se presentó a la dirección Ruta I KM 10 Barrio San José Obrero – Enc, correspondiente al cliente Cuenta N° **706.970** a nombre de **Carlos Alberto Báez Alvarenga**, en donde se realizó una verificación IN SITU, de la infraestructura instalada para la prestación del servicio de IPTV, resultado del cual fue labrado un “Acta de Verificación Técnica” firmado de conformidad por los Auditores Actuales, el Lic. Ernesto R. Benítez B., el Sr. Augusto F. Hermosilla D., y el Sr. Christian A. González C., Funcionarios de la División Auditoría de Gestión Técnica - Auditoría Interna; el Sr. Jorge O. Paiva L., funcionario de la División Enlace de Fibra Óptica y el Sr. Francisco J. Arréllaga M., funcionario de la División Red IP.

Así mismo, se determinó la muestra considerando que la cuenta N° 706.970 posee 106 (ciento seis) bocas activas del servicio de IPTV.

VISION
MISION
VALORES

Ser una empresa nacional confiable y sustentable en el rubro de las telecomunicaciones, en constante crecimiento, con talento humano capaz y comprometido.
Satisfacemos las necesidades de comunicación de nuestros clientes, con servicios de calidad y cobertura en todo el territorio nacional, contribuyendo al bienestar y desarrollo del país.
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

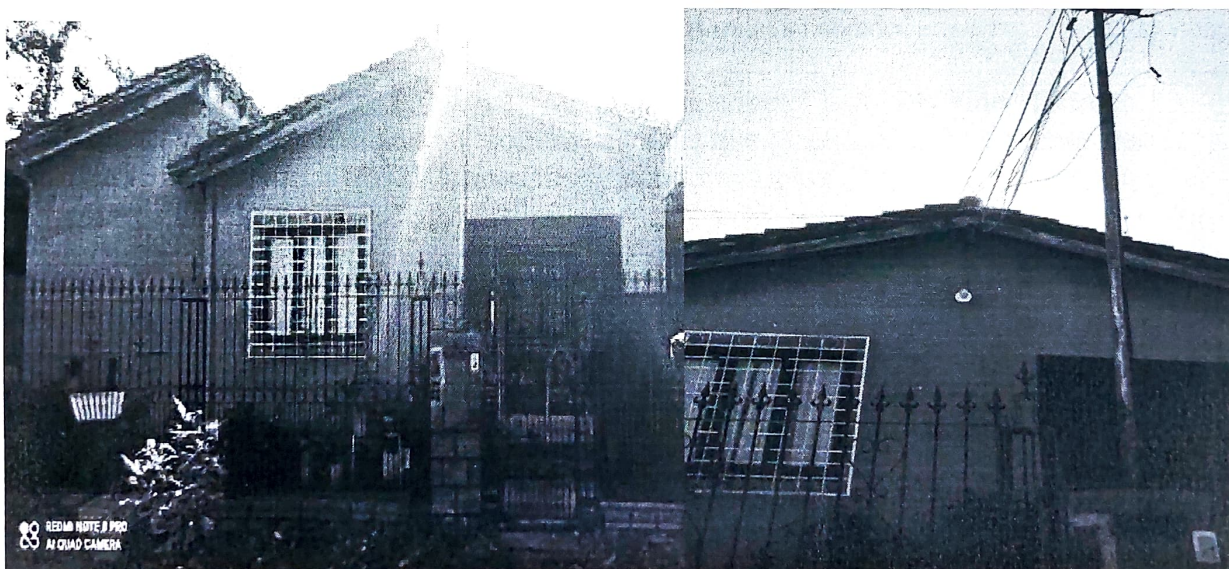
Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor pudo constar lo siguiente:

Se constató cables de fibra óptica propiedad de la Compañía, entrante y saliente del domicilio, distribuyendo aparentemente la señal del servicio de IPTV a viviendas colindantes.

Se realizó el seguimiento y trazado de los cables salientes de la dirección mencionada donde se pudo constatar el despliegue aproximado de 600 (seiscientos) metros de cable, creándose una pequeña red para la supuesta distribución del servicio de IPTV.

Se realizó el mismo procedimiento dentro del predio de la COMISOE, donde se presume el funcionamiento de 50 (cincuenta) bocas adicionales del Servicio de IPTV, constatándose que en el mismo no se encontró ningún objeto que apruebe el hecho.

Se adjunta toma fotográfica de la vivienda verificada In Situ:



Este Equipo Auditor considera altamente llamativo la contratación de las bocas adicionales del servicio de IPTV, teniendo en cuenta las dimensiones de la vivienda verificada IN SITU, en relación a la cantidad de equipos y equipamiento que sería necesario para la instalación de las 106 (ciento seis) bocas adicionales con su correspondiente televisor.

6.1.1 Observación (H): Se constató que en la dirección mencionada existe una vivienda particular con 106 (ciento seis) bocas activas del servicio IPTV.

(D) No se remitió descargo que justifique las cantidades de bocas instaladas en la vivienda verificada In Situ.

Opinión del Equipo Auditor

Este Equipo Auditor considera llamativa la cantidad total de bocas adicionales activas del servicio de IPTV contratadas, teniendo en cuenta las dimensiones de la vivienda verificada IN SITU. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF).

Recomendación a la Asesoría Jurídica

(R) Iniciar las diligencias necesarias para determinar la correspondencia de las bocas adicionales del servicio de IPTV para el cliente mencionado a fin de deslindar responsabilidad y/o aplicar las medidas disciplinarias que en derecho correspondan.

Revisión de los documentos proveídos por las Divisiones Comercial y Técnica del Distrito N° 07 - Encarnación:

Por Memorándum N° 49/DVAGT-AI/2023, se solicitó a la **División Comercial Encarnación** varias documentaciones entre las que proporcione Formulario de solicitud de servicio (Form. 846) y Órdenes de Servicio Técnico.

Por Memorándum N° 50/DVAGT-AI/2023, se solicitó a la **División Técnica Encarnación** varias documentaciones entre las que proporcionó las Órdenes de Servicio Técnico y los Informes de Ejecución de las Órdenes de Servicio Técnico.

Se analizaron las documentaciones presentadas por las Divisiones, cuyo resultado se resumen en el siguiente cuadro:

Comparativa de las Documentaciones Presentadas				
Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.
			Cantidad Bocas (Unid.)	
53/GAS/23	22/05/2023	126/DVGCCC-GT/2023	5	No presentó documento.
35/GAS/23	09/03/2023	90/DVGCCC-GT/2023	5	No presentó documento.
166/GAS/22	30/11/2022	500/DVGCCC-GT/2022	5	No presentó documento.
147/GAS/22	25/10/2022	455/DVGCCC-GT/2022	5	No presentó documento.
*92/ENC/21	29/01/2021	72/DVGCCC-GT/2021	5	No presentó documento.
139/ENC/21	08/02/2021	128/DVGCCC-GT/2021	40	No presentó documento.
1068/ENC/GI/2020	24/06/2020	588/DVGCCC-GT/2020	5	5

Comparativa de las Documentaciones Presentadas				
Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.
			Cantidad Bocas (Unid.)	
1019/ENC/GI/2020	16/06/2020	576/DVGCCC-GT/2020	10	10
a) Total de Bocas			80	15
b) Cantidad de Bocas Activas según Monitor: 106 (ciento seis)				
c) Diferencia según Bocas Activas			26	91
d) Cantidad de Bocas Facturadas según BOSS: 85 (ochenta y cinco)				
Diferencia facturado vs. Cantidad bocas activas (b - d)				21

El cuadro expuesto anteriormente se realizó conforme a los documentos remitidos por la División Comercial Encarnación y la División Técnica Encarnación, ambos dependientes del Distrito N° 07 Encarnación, en comparación con el reporte de Bocas Activas del servicio de IPTV generado por el Sistema Monitor de fecha 17 de agosto 2023 y la facturación correspondiente al cliente obtenido del Sistema BOSS.

6.1.2 Observación (CI): No se presentaron todas las documentaciones que justifiquen los trabajos de las instalaciones ejecutadas del servicio IPTV, entre las Divisiones Comercial y Técnica.

Descargo de la División Técnica Encarnación(D):

"...Cabe mencionar que con respecto a los documentos de ejecuciones de las Órdenes de Servicio Técnico con fechas anteriores a la designación de mi persona como encargado de despacho de la División Técnica del Distrito N° 7 Encarnación (según Notificación N° 200/P/2021 de fecha 27 de diciembre de 2021 copia adjunta a folio N° 63) Se remitieron los que fueron encontrados en los archivos de esta dependencia..."

Descargo de la División Comercial Encarnación (D):

"Según cuenta N° 706970 CARLOS ALBERTO BAEZ Funcionario Activo, se ha recepcionado 2 solicitudes de cancelaciones de 20 bocas adicionales e Ampliación de Ancho de banda Fiber Premium.

Solicitud n° 2257/ENC/2022 FECHA 07/12/2022 ID: 1282891

178/ENC/2023 FECHA 25/04/2023 ID: 1326771

Donde las solicitudes se ha dado cursos a los solicitado, y en las administraciones anteriores se habrá enviado todos los documentos requeridos para que se pueda dar las ejecuciones de las bocas no facturadas y así también

consta la no contestación a veces de la División Técnica de los Trabajos Ejecutados en esta División donde en su momento dado, donde también se reitera o se habrá reiterado en su momento vía correo."

Opinión del Equipo Auditor:

Considerando que a través del descargo la División Técnica Encarnación remitió un total de **4 (cuatro) Ordenes de Trabajo** (Formulario Orden de Servicio Técnico) que justifican la instalación de **60 (sesenta) bocas adicionales** del servicio IPTV para el cliente con cuenta N° **706.970**, el Equipo Auditor se rectifica con relación a los mismos, cuyo detalle se presenta a continuación:

Comparativa de las Documentaciones Presentadas				
Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.
			Cantidad Bocas (Unid.)	
*92/ENC/21	29/01/2021	72/DVGCCC-GT/2021	No presentó documento.	5
139/ENC/21	08/02/2021	128/DVGCCC-GT/2021	No presentó documento.	40
1068/ENC/GI/2020	24/06/2020	588/DVGCCC-GT/2020	5	5
1019/ENC/GI/2020	16/06/2020	576/DVGCCC-GT/2020	10	10
a) Total de Bocas			15	60
b) Cantidad de Bocas Activas según Monitor: 106 (ciento seis) – Incluye la 1° Boca principal				
c) Diferencia según Bocas Activas (a - b)			91	46
d) Cantidad de Bocas Facturadas según BOSS: 85 (ochenta y cinco) No incluye la 1° boca principal				
Diferencia facturado vs. Cantidad bocas activas (b - d)				20

Por lo tanto, realizada la modificación pertinente, el Equipo Auditor se ratifica en la observación mencionada en el punto **6.1.2**, considerando que las documentaciones remitidas no justifican en su totalidad los trabajos de instalaciones ejecutadas del servicio de IPTV.

6.1.3 Observación (H): Se constata que la facturación se realiza por 85 (ochenta y cinco) de las 106 (ciento seis) bocas activas del servicio de IPTV.

(D) No se remitió descargo que justifique la diferencia en la facturación de las bocas activas del servicio de IPTV.

Opinión del Equipo Auditor:

No se justificó la facturación de las 85 (ochenta y cinco) bocas adicionales, teniendo en cuenta que no se presentaron evidencias que permitan determinar la correspondencia de las cantidades bocas adicionales asignada al cliente cuenta N° **706.970**.

Este Equipo Auditor se ratifica en las observaciones en los puntos **6.1.2 y 6.1.3**.
Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (**PMF**).

Recomendación a la Gerencia Comercial:

(R) En coordinación con la División Comercial y Técnica del Distrito N° 7 Encarnación, a fin de realizar la verificación de la correspondencia o no de las cantidades de bocas adicionales solicitadas para su correcta facturación.

6.2 CUENTA N° 2.112.362 - GILDA ISABEL LOVERA RODRÍGUEZ 86 (OCHENTA Y SEIS) BOCAS

En fecha 22/08/2023, este Equipo Auditor se presentó en la dirección Congo c/ Colon – Gral. Artigas, correspondiente al cliente Cuenta N° **2.112.362** a nombre de **Gilda Isabel Lovera Rodríguez**, en donde realizó una verificación IN SITU, de la infraestructura instalada para la prestación del servicio de IPTV, resultado del cual fue labrado un “Acta de Verificación Técnica” firmado de conformidad por los Auditores Actuales, el Lic. Ernesto R. Benítez B., el Sr. Augusto F. Hermosilla D., y el Sr. Christian A. González C., Funcionarios de la División Auditoría de Gestión Técnica - Auditoría Interna; el Sr. Jorge O. Paiva L., funcionario de la División Enlace de Fibra Óptica y el Sr. Francisco J. Arréllaga M., funcionario de la División Red IP.

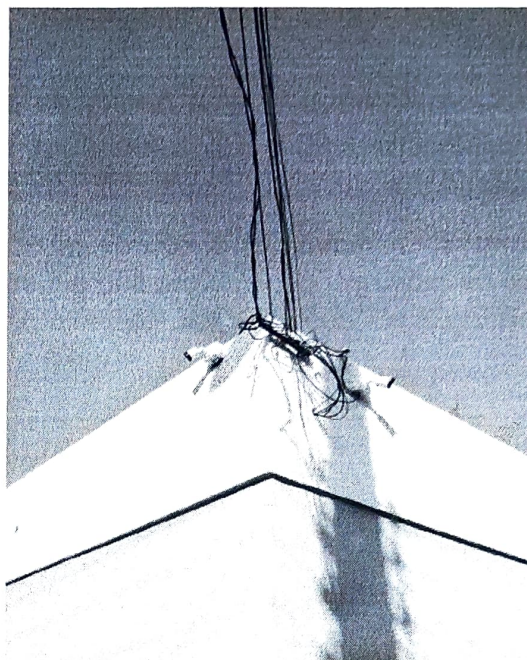
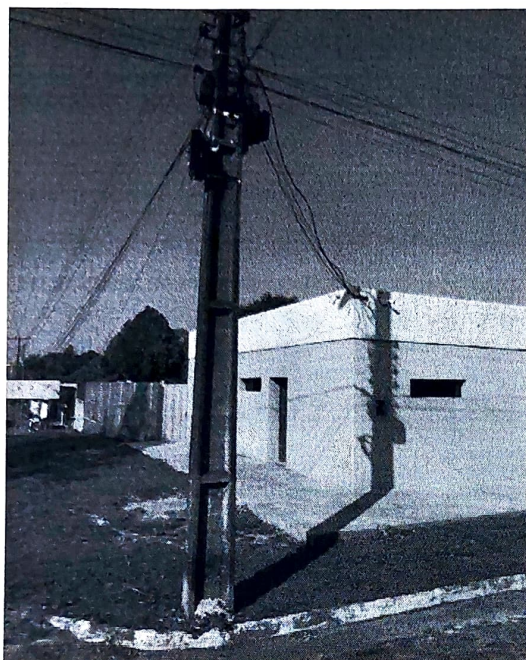
Así mismo, se determinó la muestra considerando que la cuenta N° 2.112.362 posee 86 (ochenta y seis) bocas activas del servicio de IPTV.

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor pudo constatar lo siguiente:

Se constató cable DROP Óptico propiedad de la Compañía, entrante en dicho domicilio, no se pudo constatar distribución de la señal del servicio; los cables salientes observados no pertenecían a la Compañía.

Se adjunta toma fotográfica de la vivienda verificada In Situ:





Este Equipo Auditor considera altamente llamativo la contratación de las bocas adicionales del servicio de IPTV, teniendo en cuenta las dimensiones de la vivienda verificada IN SITU, en relación a la cantidad de equipos y equipamiento que es necesario para la instalación de las 86 (ochenta y seis) bocas adicionales con su correspondiente televisor.

6.2.1 Observación (H): Se constató que en la dirección mencionada existe una vivienda particular con 86 (ochenta y seis) bocas activas del servicio IPTV.

(D) No se remitió descargo que justifique las cantidades de bocas instaladas en la vivienda verificada In Situ.

Opinión del Equipo Auditor

Este Equipo Auditor considera llamativa la cantidad total de bocas adicionales activas del servicio de IPTV contratadas, teniendo en cuenta las dimensiones de la vivienda verificada IN SITU. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF).

Recomendación a la Asesoría Jurídica

(R) Iniciar las diligencias necesarias para determinar la correspondencia de las bocas adicionales del servicio de IPTV para el cliente mencionado a fin de deslindar responsabilidad y/o aplicar las medidas disciplinarias que en derecho correspondan.

Revisión de los documentos proveídos por las Divisiones Comercial y Técnica del Distrito N° 07 - Encarnación:

Por Memorándum N° 49/DVAGT-AI/2023, se solicitó a la **División Comercial Encarnación** varias documentaciones entre las que proporciono Formulario de solicitud de servicio (Form. 846) y Órdenes de Servicio Técnico.

Por Memorándum N° 50/DVAGT-AI/2023, se solicitó a la **División Técnica Encarnación** varias documentaciones entre las que proporcionó las Órdenes de Servicio Técnico y los Informes de Ejecución de las Órdenes de Servicio Técnico.

Se analizaron las documentaciones presentadas por las Divisiones, cuyo resultado se resumen en el siguiente cuadro:

Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.	
			Cantidad Bocas Adicionales (Unid.)		
2185/ENC/2021	10/06/2021	397/DVGCCC-GT/2021	14	14	*
164/GAS/2021	01/09/2021	670/DVGCCC-GT/2021	10	10	*
193/GAS-ENC/2021		738/DVGCCC-GT/2021	No presentó documento.	10	*
37/GAS/2022		78/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5	*
14/GAS/2022		24/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5	*
93/GAS/2022		244/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	10	*
147/GAS/2022	25/10/2022	455/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5	*
166/GAS/2022	30/11/2022	500/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5	*
35/GAS/2023	09/03/2023	90/DVGCCC-GT/2023	No presentó documento.	5	*
53/GAS/2023	22/05/2023	126/DVGCCC-GT/2023	No presentó documento.	5	*
a) Total de Bocas			24	74	
b) Cantidad de Bocas Activas según Monitor: 86 (ochenta y seis)					
c) Diferencia según Bocas Activas			5	38	
d) Cantidad de Bocas Facturadas según BOSS: 70 (setenta)					
Diferencia facturado vs. Cantidad bocas activas (b - d)				16	

*Set Top Box proveído por el cliente.

El cuadro expuesto anteriormente se realizó conforme a los documentos remitidos por la División Comercial Encarnación y la División Técnica Encarnación, ambos dependientes del Distrito N° 07 Encarnación, en comparación con el reporte de Bocas Activas del servicio de IPTV generado por el Sistema Monitor de fecha 17 de agosto 2023 y la facturación correspondiente al cliente obtenido del Sistema BOSS.

6.2.2 Observación (CI): No se presentaron todas las documentaciones que justifiquen los trabajos de las instalaciones ejecutadas del servicio IPTV, entre las Divisiones Comercial y Técnica.

Descargo de la División Técnica Encarnación (D):

"Para el caso del cliente Gilda Lovera, no corresponde el Total de Bocas (74) mencionado en el documento de referencia en la Tabla Comparativa (a folio N° 07), ya que de acuerdo a las Ordenes de Servicio son 84 bocas conectadas...."

Descargo de la División Comercial Encarnación (D):

"Según Cuenta N° 2112362 GILDA ISABEL LOVERA RODRIGUEZ.

Se ha recepcionado en su momento varias solicitudes de Ampliación de Bocas Adicionales Solicitudes

53/GAS/23 ID: 1334409
 35/GAS/23 ID: 1321165
 166/GAS/23 ID: 1280385
 144/GAS/23 ID: 1267596
 147/GAS/23 ID: 1267596

Las solicitudes se han enviado todo vía correo a cuentas corporativas para la generación de las ordenes de trabajo correspondiente donde en el cuadro si se refleja las bocas adicionales faltante y en su momento se procedido a solicitar vía correo las bocas no facturas con reiteración fecha 24/11/2022 y 10/08/2023. Donde así estaría cerrando los pendientes."

Opinión del Equipo Auditor:

Considerando que a través del descargo la División Técnica Encarnación remitió un total de **10 (diez) Ordenes de Trabajo** (Formulario Orden de Servicio Técnico) que justifican la instalación de **74 (setenta y cuatro) bocas adicionales** del servicio IPTV para el cliente con cuenta N° **2.112.362**.

Así mismo, a través del descargo la División Comercial Encarnación remitió un total de **6 (seis) Ordenes de Trabajo** (Formulario Orden de Servicio Técnico) que justifican la instalación de **44 (cuarenta y cuatro) bocas adicionales** del servicio IPTV para el cliente con cuenta N° **2.112.362**.

Este Equipo Auditor se rectifica con relación a los mismos, cuyo detalle se presenta a continuación:

Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.
			Cantidad Bocas Adicionales (Unid.)	
2185/ENC/2021	10/06/2021	397/DVGCCC-GT/2021	14	14

*

VISIÓN Ser una empresa nacional confiable y sustentable en el rubro de las telecomunicaciones, en constante crecimiento, con talento humano capaz y comprometido.

MISIÓN Satisfacemos las necesidades de comunicación de nuestros clientes, con servicios de calidad y cobertura en todo el territorio nacional, contribuyendo al bienestar y desarrollo del país.

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

Nro. Solicitud	Fecha Solicitud	Orden Servicio Técnico	Según División Comercial Enc.	Según División Técnica Enc.
			Cantidad Bocas Adicionales (Unid.)	
164/GAS/2021	01/09/2021	670/DVGCCC-GT/2021	10	10
193/GAS-ENC/2021		738/DVGCCC-GT/2021	No presentó documento.	10
37/GAS/2022		78/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5
14/GAS/2022		24/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	5
93/GAS/2022		244/DVGCCC-GT/2022	No presentó documento.	10
147/GAS/2022	25/10/2022	455/DVGCCC-GT/2022	5	5
166/GAS/2022	30/11/2022	500/DVGCCC-GT/2022	5	5
35/GAS/2023	09/03/2023	90/DVGCCC-GT/2023	5	5
53/GAS/2023	22/05/2023	126/DVGCCC-GT/2023	5	5
a) Total de Bocas			44	74
b) Cantidad de Bocas Activas según Monitor: 86 (ochenta y seis)–Incluye la 1° Boca principal				
c) Diferencia según Bocas Activas (a – b)			42	12
e) Cantidad de Bocas Facturadas según BOSS: 70 (setenta) No incluye la 1° boca principal				
Diferencia facturado vs. Cantidad bocas activas (b - d)				15

Por lo tanto, realizada la modificación pertinente, el Equipo Auditor se ratifica en la observación mencionada en el punto **6.2.2**, considerando que las documentaciones remitidas no justifican en su totalidad los trabajos de instalaciones ejecutadas del servicio de IPTV.

6.2.3 Observación (H): Se constata que la facturación se realiza por 70 (setenta) de las 86 (ochenta y seis) bocas activas del servicio de IPTV.

Descargo de la División Comercial Encarnación (D):

“Las solicitudes se han enviado todo vía correo a cuentas corporativas para la generación de las ordenes de trabajo correspondiente donde en el cuadro si se refleja las bocas adicionales faltante y en su momento se procedido a solicitar vía correo las bocas no facturas con reiteración fecha 24/11/2022 y 10/08/2023. Donde así estaría cerrando los pendientes.”

Opinión del Equipo Auditor:

No se justificó la facturación de las 70 (setenta) bocas adicionales, teniendo en cuenta que no se presentaron evidencias que permitan determinar la correspondencia de las cantidades bocas adicionales asignada al cliente cuenta N° **706.970**.

Este Equipo Auditor se ratifica en la observación en los puntos **6.2.2** y **6.2.3**. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (**PMF**).

VISIÓN
MISIÓN
VALORES

Ser una empresa nacional confiable y sustentable en el rubro de las telecomunicaciones, en constante crecimiento, con talento humano capaz y comprometido.
Satisfacemos las necesidades de comunicación de nuestros clientes, con servicios de calidad y cobertura en todo el territorio nacional, contribuyendo al bienestar y desarrollo del país.
Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

Recomendación a la Gerencia Comercial:

(R) En coordinación con la División Comercial y Técnica del Distrito N° 7 Encarnación, a fin de realizar la verificación de la correspondencia o no de las cantidades de bocas adicionales solicitadas para su correcta facturación.

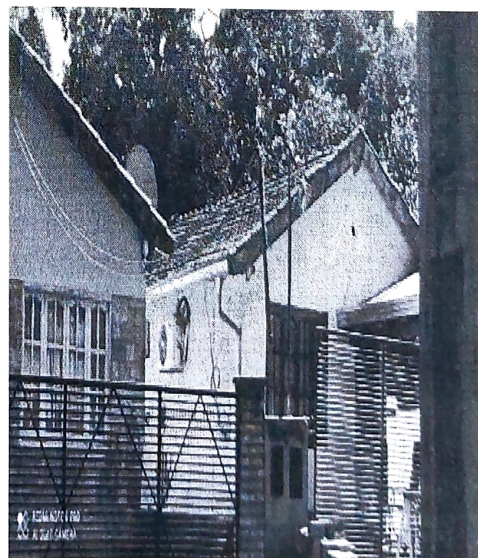
6.3 CUENTA N° 705.695 - CARLOS BÁEZ GONZÁLEZ (JUBILADO DE COPACO S.A.)

En fecha 23/08/2023, este Equipo Auditor se presentó a la dirección Barrio Guaraní San Juan del Paraná - Encarnación, correspondiente al cliente Cuenta N° 705.695 a nombre de **Carlos Báez González**, en donde se realizó una verificación IN SITU, de la infraestructura instalada para la prestación del servicio de IPTV, resultado del cual fue labrado un "*Acta de Verificación Técnica*" firmado de conformidad por los Auditores Actuales, el Lic. Ernesto R. Benítez B., el Sr. Augusto F. Hermosilla D., y el Sr. Christian A. González C., Funcionarios de la División Auditoría de Gestión Técnica - Auditoría Interna.

Así mismo, se determinó la muestra considerando que la cuenta N° 705.695 posee 75 (setenta y cinco) bocas activas del servicio de IPTV.

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor pudo constatar lo siguiente:

Se constató cables de fibra óptica propiedad de la Compañía, entrante y saliente, distribuyendo aparentemente la señal de IPTV a viviendas colindantes. Se adjunta toma fotográfica de la vivienda verificada In Situ:



Este Equipo Auditor considera altamente llamativo la contratación de las bocas adicionales del servicio de IPTV, teniendo en cuenta las dimensiones de la

vivienda verificada IN SITU, en relación a la cantidad de equipos y equipamiento que es necesario para la instalación de las 75 (setenta y cinco) bocas adicionales con su correspondiente televisor.

6.3.1 Observación (H): Se constató que en la dirección mencionada existe una vivienda particular con 75 (setenta y cinco) bocas activas del servicio IPTV.

(D) No se remitió descargo que justifique las cantidades de bocas instaladas en la vivienda verificada In Situ.

Opinión del Equipo Auditor

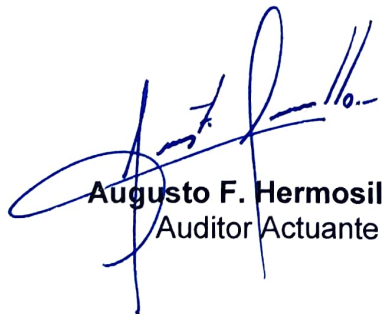
Este Equipo Auditor considera llamativa la cantidad total de bocas adicionales activas del servicio de IPTV contratadas, teniendo en cuenta las dimensiones de la vivienda verificada IN SITU. Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF).

Recomendación a la Asesoría Jurídica

(R) Iniciar las diligencias necesarias para determinar la correspondencia de las bocas adicionales del servicio de IPTV para el cliente mencionado a fin de deslindar responsabilidad y/o aplicar las medidas disciplinarias que en derecho correspondan.



Lic. Ernesto R. Benítez B.
Auditor Actuante



Augusto F. Hermosilla D.
Auditor Actuante



Sr. Christian A. González C.
Auditor Actuante



Ing. Victor D. Acuña Fretez
Encargado de Despacho
División Auditoría de Gestión Técnica