

INFORME FINAL N° 09/DAAF/2019

A : Auditoría Interna.
DE : Departamento Auditoría Administrativa y Financiera.
REF. : Control Administrativo y Comercial en el Distrito N° 04 Villarrica
FECHA : 27/08/2019

1. ANTECEDENTES:

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y a la Orden de Trabajo N° 26/A.I./2019.

2. OBJETIVO:

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

3. ALCANCE:

La Auditoría abarcó la revisión de la gestión de las Divisiones Administrativa y Comercial del Distrito N° 04 Villarrica.

El trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todos los contextos que abarcan la **División Administrativa y la División Comercial del Distrito N° 04 Villarrica**, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como exposición de todas las deficiencias existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

4. DOCUMENTACIONES:

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

5. TRABAJOS REALIZADOS

- Análisis de las Rendiciones de las Recaudaciones del periodo 01 al 30/04/2019.
- Análisis de las Rendiciones de las Recaudaciones del periodo 01 al 07/05/2019.
- Arqueo de Fondo de Cambio.

- Verificación de las documentaciones referente a los distintos productos/servicios para la comercialización, proveído por la División Comercial del Distrito N° 04 Villarrica.

6. DESARROLLO DEL INFORME

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

CONFORME AL EXAMEN REALIZADO PODEMOS MENCIONAR LOS SIGUIENTES PUNTOS:

6.1. DIVISION ADMINISTRATIVA – DISTRITO N° 04 - Villarrica.

En fecha 08/05/2019 nos constituimos en la División Administrativa del Distrito N° 04 Villarrica donde procedimos a realizar el control de las rendiciones de las recaudaciones en los siguientes conceptos: cobros Pronet S.A. (caja tercerizada), cobros fraccionados, cobros de facturas de retiro, intereses moratorios, gastos judiciales y notificaciones y cabinas telefónicas correspondientes al periodo 01 al 30/04/2019 y del 01 al 07/05/2019 cuyos detalles se observan a continuación:

PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01 al 30/04/2019	Cobros Pronet S.A.	485.914.711
	Cobros Web	6.496.564
	Cobros Fraccionados	3.450.000
	Interés Moratorio, Gastos Judiciales y Notificaciones	15.754.625
	Cabinas Telefónicas	4.890.600
	TOTAL	516.506.500
SON GUARANIES: QUINIENTOS DIEZ Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL QUINIENTOS.-		

PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01 al 07/05/2019	Cobros Pronet S.A.	63.609.992
	Cobros Fraccionados	470.000
	Interés Moratorio, Gastos Judiciales y Notificaciones	2.984.500
	Cabinas Telefónicas	1.180.210
	TOTAL	68.244.702
SON GUARANIES: SESENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS DOS.-		

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

FONDOS SUJETOS A:	DEBITO	FONDOS ARQUEADOS	CREDITO
Fondo de Cambio	1.450.000	Jefatura Division Administrativa	250.000
		Sr. Víctor Orue - Oficina Iturbe.	700.000
		Sra. Zunilda Villalba - Sra. Gessica Duarte - Cabina Distrito.	500.000
TOTAL	1.450.000		1.450.000
SON GUARANIES: UN MILLON CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL.-			

El cuadro mencionado más arriba corresponde a los Fondos Arqueados correspondiente a la División Administrativa del Distrito, a la Oficina de Iturbe y al área de cabinas del Distrito..

6.2. DIVISION COMERCIAL – DISTRITO N° 04 VILLARRICA

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

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

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

6.2.1. CAPACIDAD DE LA CENTRAL

LOCALIDAD	CAPACIDAD	VACANTES	OBSERVACION
Villarrica	4924	797	Los datos observados en el cuadro corresponden a la capacidad de la central de Villarrica y las oficinas dependientes de la misma referente a la línea baja, como así a la cantidad de líneas libres o vacantes que quedan para su instalación.
Iturbe	584	192	
Tebicuary	314	135	
Itape	160	63	
Independencia	428	202	
San Salvador	205	88	
Ñumi	123	65	
Yataity	261	62	
Mbocayaty	160	34	
Mauricio J. Troche	336	196	
Natalicio Talavera	157	84	
Paso Yobai	208	115	

SOLICITUDES RECIBIDAS

MESES	L. BAJA	ADSL	IPTV	LTE	L.ALTA	F.O	IP
FEBRERO	6	39	-	5	1	2	1
MARZO	5	53	1	3	-	1	4
ABRIL	4	62	-	-	6	-	-

El cuadro corresponde a todas las solicitudes recibidas en los diferentes conceptos que la compañía tiene para ofrecer a los posibles clientes, en cuyo cuadro se puede notar que en el rubro de ADSL es el que notoriamente en los tres meses que esta Auditoría solicito como prueba es el más requerido.

SOLICITUDES INSTALADAS

MESES	L. BAJA	ADSL	IPTV	LTE	L.ALTA	F.O	IP
FEBRERO	6	52		6	1		3
MARZO	10	46		10		3	
ABRIL	5	97	1	8			

El cuadro corresponde a todas las solicitudes que fueron instaladas en los meses más arriba señalado donde se puede apreciar que en el rubro de ADSL es el de mayor requerimiento

SOLICITUDES PENDIENTES DE INSTALACION

MESES	L. BAJA	ADSL	IPTV	F.O
FEBRERO		2		
MARZO	3	4		2
ABRIL	1	29	1	

El cuadro corresponde a todas las solicitudes que a la fecha siguen pendientes de instalación donde se puede notar que en el rubro de ADSL es el de mayor pedido.

CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS

MESES	L. BAJA	ADSL	IPTV	LTE	L.ALTA
FEBRERO	13	25	3	2	1
MARZO	12	18	3	7	6
ABRIL	8	17	4	3	4

En el cuadro arriba señalado corresponde a datos de tres meses en las cuales clientes cancelan los productos que la compañía ofrece donde se aprecia que el de mayor cancelación corresponde al servicio ADSL en todos los meses tomados por esta Auditoria como prueba.

Motivos de cancelaciones más comunes conforme al siguiente orden:

Servicio	Motivos
ADSL	* Falta de asistencia técnica. * No utiliza el servicio.
LTE	* Falta de asistencia técnica. * No utiliza el servicio.
LINEA ALTA	* Falta de asistencia técnica. * No utiliza el servicio.
LINEA BAJA	* Falta de asistencia técnica.
IPTV	* Falta de asistencia técnica.

Otros de los motivos por la cual los clientes cancelan los servicios son motivos económicos sin embargo esto en menor proporción.

6.2.2. PROYECCION DE VENTAS, METAS ESTABLECIDAS EN EL POA.

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

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

Servicio LTE	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
Metas	7	8	15
Según Boss	6	11	11
Porcentaje %	86%	138%	73%

Conforme al cuadro se observa que el servicio LTE cumplió con las metas establecidas en el mes de marzo con un porcentaje del 138%, sin embargo en los meses de febrero y abril no se cumplieron con las metas, sin dejar de mencionar que los porcentajes obtenidos en dichos meses es representativo.

Servicio ADSL	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
Metas	37	38	38
Según el Boss	81	49	48
Porcentaje %	219%	129%	126%

El servicio ADSL conforme a las ventas y las metas establecidas han superado ampliamente los parámetros de metas conforme se aprecia en el cuadro de arriba.

Servicio IPTV	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
Metas	1	2	2
Según el Boss	0	0	2
Porcentaje %	0%	0 %	100 %

Conforme al cuadro se observa que el servicio IPTV no cumplió con las metas establecidas en los meses de febrero y marzo sin embargo en el mes de abril se cumplió con el 100% conforme a lo establecido

Servicio Línea Alta	Febrero/2019	Marzo/2019	Abril/2019
Metas	4	4	4
Según Boss	3	4	0
Porcentaje %	75 %	100%	0 %

Conforme al cuadro se observa que el servicio de línea alta no cumplió con las metas establecidas en los meses de febrero y abril /2019, sin embargo en el mes de marzo/2019 sobrepaso lo establecido con un porcentaje de 100% conforme a datos del Sistema BOSS.

6.2.3. OBSERVACIÓN (CI)

De la muestra obtenida conforme a los cuadros señalados precedentemente se puede mencionar que la prestación del servicio de ADSL representa el más solicitado para su instalación, sin embargo es también el de mayor cancelación.

Conforme a datos obtenidos en la División Comercial los servicios más reclamados resultan el IPTV y ADSL, también son varias la quejas en los servicios de LTE y línea alta, al respecto se menciona que las señales disminuyeron considerablemente y como consecuencia vinieron las cancelaciones de los clientes.

Conforme a lo informado por esta Auditoria existe evidente disminución en cuanto a los productos/servicios para comercializar, sobre todo y considerando la falta de asistencia técnica en todos los productos mencionados más arriba y que forman parte del informe, esto acarrea la masiva cancelación de los clientes que quedan insatisfechos por los innumerables problemas, IPTV imagen frizada y pausada, ADSL, lentitud para navegar por citar algunos, así también no se están cumpliendo las metas establecidas de los productos que los Distritos tienen como fines.

RECOMENDACIÓN

A la **Gerencia Comercial** se sugiere realizar un análisis de los motivos por los cuales no llegan a cumplir las metas establecidas y tomar las otras observaciones realizada por esta Auditoria; de manera a considerar las acciones que permitan los objetivos.

DESCARGO DE LA GERENCIA COMERCIAL:

"Teniendo en cuenta lo indicado por el Auditor de responder en base a la competencia de la Gerencia Comercial y tomando además las recomendaciones mencionadas en el informe preliminar donde sugieren realizar un análisis de los motivos por los cuales el Distrito no alcanzo su meta en los meses auditados se menciona cuanto sigue:

- *Disponibilidad de equipos: en los meses de medición se contaba con stock disponible de Router 4G LTE, STB para IPTV y Línea Alta en el Distrito.*
- *Ofertas y/o promociones Vigentes: en el periodo del Control se encontraba vigente la promo Vuelta clases, oferta apta para la comercialización en localidades con servicio ADSL y 4G LTE.*
- *Recursos Humanos suficientes para ventas: dependiente de cada Distrito del Interior.".....*

"Teniendo en cuenta lo mencionado, se solicita una revisión técnica de los servicios 4G LTE, Línea Alta e IPTV en el Distrito de Villarrica para las adecuaciones necesarias de modo a tener comercialización efectiva."

"Es oportuno mencionar que en el marco del Plan Nacional de Banda Ancha por Fibra Óptica, se prevé para el mes de Diciembre la disponibilidad de la Red de Internet con Tecnología GPON, lo cual ayudara a dar mejor calidad del servicio de Internet e IPTV y evitar los reclamos y cancelaciones por mala calidad del servicio."

OPINION AL DESCARGO:

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

A la **Gerencia Interior** y por su intermedio al **Distrito N° 04 Villarrica**, se sugiere analizar la situación actual del Distrito mencionado, con relación a la observación realizada por esta auditoría de manera a emplear acciones de mejora a corto plazo, así también involucrar a áreas que sirva de base para el mejoramiento a los demás Distritos.

DESCARGO DE LA GERENCIA INTERIOR – DISTRITO N° 4 VILLARRICA:

"Me dirijo a usted y por su intermedio donde corresponda a los efectos realizar el descargo sobre el documento de referencia en el Punto 6.2.3.

En tal sentido en los meses de medición así como en los meses anteriores los servicios de 4GLTE, IPTV, ADSL y Línea Alta, presentan dificultades para su comercialización y radica principalmente en los múltiples inconvenientes técnicos que presentan, cuyos reclamos y pedidos de mejoras hemos elevado a la superioridad en diferentes tiempos y situaciones y a pesar de ello no obtuvimos una solución definitiva.

En cuanto, al servicio de LTE, cuya tecnología requerida es 4G para su óptimo funcionamiento, en el Dto. N° 4, solo se cuenta con Radio Base de 3G, por la que se enlaza los servicios de LTE, Línea Alta y VOX, razón por la cual éstos servicios tienen una baja o nula funcionalidad.

El servicio de IPTV, sigue presentando como diagnostico principal, el congelamiento de imagen, freez y la no reproducción de las programaciones en VIVO desde sus inicios de comercialización hasta la fecha generalmente desde las 18 hs y fines de semana, motivo por el cual aumentan las cancelaciones y se reducen las ventas.

Además en los meses Auditadas, se encontraba en vigencia la Promoción "Vuelta a Clases" que abarcaba los servicios ADSL y LTE, pero en COMBOS, y en el Dto. N° 4 de las 23 oficinas, solo 5 oficinas cuentan con ambos servicios, pero con pésimas condiciones de la Radio Base y las posibilidades de comercialización fueron casi nulas, sumados con el costo que representa adquirir dos servicios simultáneos, comparado con el costo que ofrece la competencia.

Cabe resaltar que tanto en el salón comercial, así como en el área de reclamos son constantes las quejas de los clientes por la lentitud de la navegación de ADSL y a pesar de la asistencia técnica, ésta situación no mejora, razón por la cual falta ampliar la capacidad de la Central de Villarrica, conforme a lo manifestado por los técnicos del área.

Por lo expuesto y considerando que la Div. Comercial no dispone de los mecanismos ni herramientas técnicas, ni de logística para las mejoras necesarias e inmediatas de los inconvenientes técnicos, salvo la generación de los reclamos para la intervención y/o mejoras de los sectores correspondientes, se han solicitado asistencia técnicas y mejoras de los servicios a través de los sigtes documentos:

Memorandum N° 42/DVC-VRA-GI/2017

Memorandum N° 86/DVC-VRA-GI/2017

Memorandum N° 29/DVC-VRA-GI/2018

PROVIDENCIA INSTRUCCIÓN N° 84/P/2018

MEMORANDUM N° 23/DVC-VRA-GI/2019


MEMORANDUM N° 23/DVC-VRA-GI/2019

MEMORANDUM N° 28/DVC-VRA-GI/2019"

OPINION AL DESCARGO:

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

Es nuestro informe,


Econ. Andrea Calceña Guillén
Auditora


Nelson Ruiz Díaz Méndez
Auditor


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