

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.

INFORME FINAL N° 02/ DPAG-AI/2024. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS/DÉBITOS	
PROCESO: SERVICIO POS VENTA COMERCIAL	SUB-PROCESO: DE CUENTAS
DEPENDENCIA AUDITADA: GERENCIA COMERCIAL	FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 23/12/2024
DIRECTIVO RESPONSABLE: RUBÉN MENDEZ	DESTINATARIO: GERENCIA COMERCIAL
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

1. ANTECEDENTES

- Orden de Trabajo N° 25/AI/2024 del 07/08/2024 – Auditoria de Cumplimiento de Concesión de Créditos/Débitos, correspondientes al periodo 01/01/2023 al 31/07/2024.
- Memorándum N° 138/SGC/2023, donde se solicita informe sobre los créditos ingresados a la cuenta del cliente N° 113876 y su respuesta donde se detallan varios aspectos relevantes sobre la gestión irregular de créditos como ser:
 - **Falta de Documentación Original:** Se mencionó que los créditos fueron ingresados sin que se localizara el documento original correspondiente.
 - **Ingreso Incorrecto de Créditos:** Los créditos se ingresaron en fechas distintas con el mismo registro de Id y por un valor de Gs. 402.000. Se detectó que el personal que registró el crédito no pertenecía a la División de Fidelización de Clientes, a la que originalmente correspondía el documento.
 - **Proceso Inadecuado:** Se gestionaron los créditos bajo el procedimiento de "Errores Detectados por Dependencias de la Compañía" en lugar del procedimiento correcto para "Reclamos de Facturación presentados por el Cliente".
 - **Falta de Control:** Los créditos no pasaron por los procesos de control establecidos para su confirmación.
- Informe Final N° 15/DAA/2020 del 30/12/2020 elaborado por el Dpto. Auditoria Administrativa (modificado en su denominación y nivel jerárquico en fecha 16/02/2024 – Acta N° 09 según Notificación N° 19 P /2024 del 20/02/2024).



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 Inclusion - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

2. OBJETIVO

Objetivo General: Evaluar la conformidad y eficiencia del proceso de gestión de créditos, identificando puntos críticos y áreas de mejora durante el ejercicio 2023 hasta el 31/07/2024. Así también realizar seguimiento al estado de progreso de las Acciones de Mejoramiento resultantes según auditoría realizada en el periodo 2019 (Informe Final N° 15/DAA/2020).

Objetivos Específicos:

- Determinar si los créditos fueron aprobados siguiendo las acciones establecidas en el Procedimiento de Gestión de Créditos y/o Débitos - POE GC 96 (ratificado el 09/05/2024 – Acta N° 21).
- Analizar las desviaciones y sus causas.
- Evaluar la efectividad de los controles internos, especialmente en la verificación documental y en el proceso de autorización.
- Verificar el impacto de la implementación de la Factura Electrónica en los créditos / débitos.

3. ALCANCE

La auditoría abarcará todas las fases del proceso de gestión de créditos en el periodo de muestra (2023/2024) y la situación de las Acciones de Mejoramiento pendientes (auditoría periodo 2019). Incluyendo la participación de la Gerencia de TI, Gerencia Comercial, Gerencia Administrativa Financiera con sus respectivas Dependencias involucradas en el proceso de crédito / debito.

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. MARCOLEGAL / DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Ley 1535/99 “De Administración Financiera del Estado” y las disposiciones establecidas por los Organismos de Control”.
- Resoluciones AGPE N° 7271/2017 “Por el cual se aprueba y adopta el Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo (SIAGPE)”.
- Resolución AGPE N° 290/2017. Art. N° 5 (Etapa de Seguimiento).
- Manual de Auditoria Gubernamental – MAGU.
- Procedimientos internos de la AI y la Gerencia Comercial
- Procedimiento de Gestión de Crédito / Debito POE GC 96 (ratificado el 09/05/2024 – Acta N° 21).
- Riesgos de la Gerencia Comercial
- Otras disposiciones legales.
- Normas Internacionales de Auditoria (NIA).



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.

- Procesos de la Gerencia Comercial aprobado por Directorio 10/07/2024 – Acta N° 29.

5. DOCUMENTOS GENERADOS PARA SOLICITAR DATOS

5.1. SOLICITUDES SOBRE REVISION HISTORICA (Auditoría practicada año 2019).

- Memorándum N° 21/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Comercial la solicitud de informe sobre avance sobre las acciones establecidas en el Plan de Mejora Funcional a la Auditoría de Cumplimiento del Procedimiento de Concesión de Créditos/Débitos correspondiente al año 2019 (Auditoría 3251839 SIAGPE) para el seguimiento de las mismas.

5.2. SOLICITUDES PARA RECOPILAR DATOS 2023 / JULIO-2024.

- Memorándum N° 17/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Comercial solicitud de provisión del listado de créditos y reclamos desde enero/23 a junio/24
- Memorándum N° 18/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Tecnología de Información solicitud de listado de usuarios y procesos para la carga de reclamos y créditos.
- Memorándum N° 22/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Comercial solicitud de antecedentes de débitos y créditos 2023 – 2024 sobre la muestra seleccionada.
- Memorándum N° 23/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Comercial solicitud de códigos de créditos utilizados en el sistema.
- Memorándum N° 24/DPAG-AI/2024, a la Gerencia Administrativa Financiera consulta en relación a los créditos y débitos.
- Correo Electrónico del 26/11/2024 dirigido al Gerente de TI solicitando listado de códigos de créditos utilizados en el sistema BOSS.

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.

6.1. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

Revisado en el SIAGPE el estado del Avance de las acciones establecidas en el Plan de Mejora Funcional a la Auditoría de Cumplimiento del Procedimiento de Concesión de Créditos/Débitos correspondiente al año 2019 (Auditoría 3251839 SIAGPE) se visualizó que:

- La fase del Plan de Mejoramiento Funcional se encuentra en “ejecución” por parte de los responsables.
- Las Recomendaciones sin progreso son:



VISION 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.

MISION 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.

Tabla N° 1

OBSERVACION / TIPIFICACION	DESCRIPCION	REFERENCIA	RECOMENDACION	ACCION DE MEJORAMIENTO
6.1.1.1.2 CI	La Gerencia Comercial no remitió a éste Equipo Auditor las documentaciones de 56 solicitudes (se incluye tabla con detalle).	PAG. 5 DEL INFORME FINAL	Informar al Directorio de la Compañía en un plazo máximo de 30 días hábiles, las razones por las que los documentos de estos 56 créditos no fueron proveídos al Equipo Auditor y adjuntar por cada caso la documentación correspondiente.	La División Reclamos y control, dependencia de la Sub Gerencia de Comercialización realizará la búsqueda de la documentación faltante, además de la elaboración de un procedimiento que incluya la forma de archivo de las documentaciones y el escaneo y guarda de archivos digitales en segdoc a fin de facilitar la ubicación de dichos documentos
6.1.1.2.2 CI	La Gerencia Comercial no remitió a éste Equipo Auditor las documentaciones de 34 solicitudes (se incluye tabla con detalle).	PAG. 7 DEL INFORME FINAL	Informar al Directorio de la Compañía, en un plazo máximo 30 días hábiles, las razones por las que los documentos de estos 34 créditos no fueron proveídos al Equipo Auditor y adjuntar por cada caso la documentación correspondiente.	Dependencia de la Sub Gerencia de Comercialización realizará la búsqueda de la documentación faltante, además de la elaboración de un procedimiento que incluya la forma de archivo de las documentaciones y el escaneo y guarda de archivos digitales en segdoc a fin de facilitar la ubicación de dichos documentos
6.1.2.3 CI	En ninguno de los créditos por reclamos otorgados (12 cerrados) se confecciono la nota de crédito para el cliente (se incluye tabla con detalle).	PAGINA 10 DEL INFORME FINAL	Informar al Directorio de la Compañía, en un plazo máximo 30 días hábiles, las razones por las que los documentos de estos 91 créditos no fueron proveídos al Equipo Auditor y adjuntar por cada caso la documentación correspondiente.	Dependencia de la Sub Gerencia de Comercialización realizará la búsqueda de la documentación faltante, además de la elaboración de un procedimiento que incluya la forma de archivo de las documentaciones y el escaneo y guarda de archivos digitales en segdoc a fin de facilitar la ubicación de dichos documentos
6.1.2.4 CI	La Gerencia Comercial no remitió a éste Equipo Auditor las documentaciones de 91 solicitudes (se incluye tabla con detalle).	PAGINA 11 DEL INFORME FINAL	Informar al Directorio de la Compañía, en un plazo máximo 30 días hábiles, las razones por las que los documentos de estos 56 créditos no fueron proveídos al Equipo Auditor y adjuntar por cada caso la documentación correspondiente.	La División Reclamos y control, dependencia de la Sub Gerencia de Comercialización realizará la búsqueda de la documentación faltante, además de la elaboración de un procedimiento que incluya la forma de archivo de las documentaciones y el escaneo y guarda de archivos digitales en segdoc a fin de facilitar la ubicación de dichos documentos.

En fecha 09 de octubre de 2024 la Jefatura de la División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos - Gerencia Comercial responde a través de un correo electrónico al Memorándum N° 21/DPAG-AI/2024 expresando cuanto sigue:



A fin de remitir descargo correspondiente sobre los avances de las acciones establecidas en el plan de mejora funcional a la auditoría de cumplimiento de concesión de créditos/débitos, correspondiente al año 2019, en base a la orden de trabajo N° 25/AI/2024. Esta dependencia informa desconocer los avances de las acciones en hace referencia al MEMO21/DPAG-AI/2024, al igual se informa que no se poseen registros sobre las documentaciones correspondientes, se recomienda elevar a la GERENCIA COMERCIAL las consultas del caso ya que lo solicitado fue durante otra administración.

En vistas a que aparentemente tanto la falta de respuesta al Memorándum N° 21/DPAG-AI/2024 así como el incumplimiento a las Acciones de Mejoramiento previstas en el PMF resultantes de la Auditoría practicada en el ejercicio 2019; es producto de la falta de documentación física obrante; el Equipo Auditor en fecha 14 de Noviembre de 2024 visitó las instalaciones de la Sección Administrativa de Registros de Clientes (División Servicios al Cliente – Dpto. Ventas – GC) (Edif. Ex IPT) quien según Manual de Organización y Funciones – aprobado el 10/07/2024 – Acta N° 29, tiene como responsabilidad la guarda y custodia del legajo de clientes.

En dicha ocasión se visualizó las condiciones en las que se encuentran los legajos comerciales de los clientes y la forma de almacenamiento o archivo disponible en la actualidad.

A continuación las evidencian captadas durante el relevamiento de datos presencial.

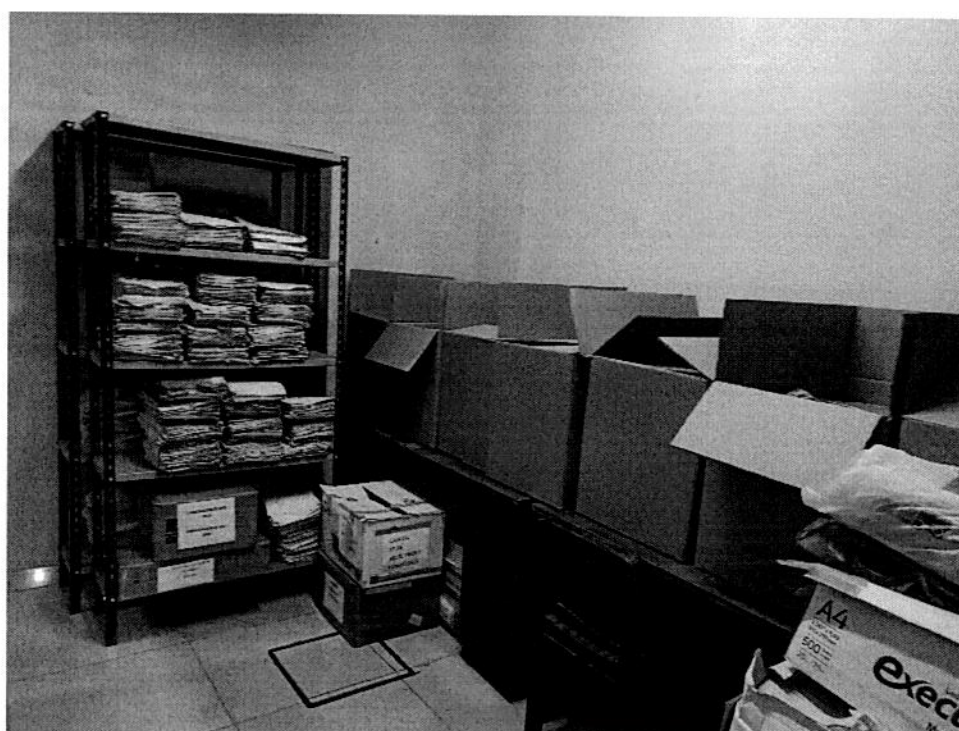


[Handwritten signatures and initials]

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.

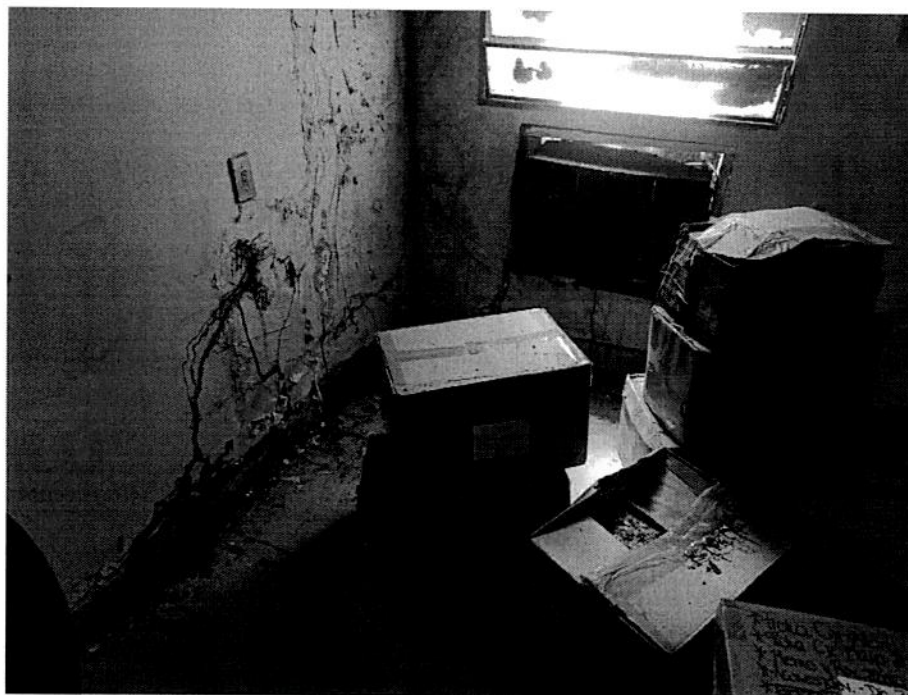


[Handwritten signatures in blue ink]

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.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

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.

Así también en la misma fecha (14/11/2024) se realizó reunión presencial con los responsables del Dpto. Cuentas y División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos. En fecha 20 de noviembre de 2024 Div. Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos, remitió correo electrónico refiriendo que:

Con respeto a la reunión mantenida en fecha 14/11/2024 donde se solicito informes de los avances referente a los Memo 21/DPGA-AI/2024 ID=1481620

Se informa lo siguiente: Acciones pendientes

1- Recomendaciones a la Gerencia Comercial

Se informa las acciones por las cuales no fueron proveídos al equipo auditor 181 créditos:

Memo N°212/SCR/2014

Hurto de paquetes de grandes cantidades de legajos de clientes de la Compañía. Correspondientes a varias centrales y otros posibles sin contabilizar. Teniendo en cuenta la gravedad de este hecho, adjunto documento de referencia.

Memo N°614/SCR/2014

Donde hace referencia a acceso restringidos a personas ajenas dentro del área de documentación y archivo, adjunto documento de referencia.

Memo 309/DVGRC/GC/2018

Condiciones de la Sección Archivo Central dependiente de la Gerencia Logística y deslindan responsabilidad total sobre extravió de cualquier tipo de legajo o documento. Donde se deja a conocimiento de la Asesoría Jurídica la situación mencionada, adjunto documento de referencia.

Memo N°94/DRCM/2021.

Donde hace referencia al impedimento para inicio de juicios por falta de provisión de legajos en tiempo y forma y la recomendaciones de sugerir cambios en la salvaguarda de los interés de la Compañía que el archivo de legajo físico este a cargo del departamento de cuentas morosas, adjunto documento de referencia.

Memo N°72/DVGRC/GC/2023

Donde hace referencia a la falta de personal y medidas de seguridad, adjunto documento de referencia.

Debido a los informes remitidos en los párrafos que anteceden esta Dependencia no pudo gestionar la recuperación los 181 créditos solicitados en el Memo 21/DPGA-AI/2024 ID=1481620. Menciono que dichos periodos no era jefe de esa dependencia. Motivo que deslindo cualquier tipo de responsabilidad de los posibles documentos extraviados.

2 Acciones

Esta dependencia tomo las medidas correspondientes en una elaboración de un borrador de procedimiento que incluye la forma de archivo de las documentaciones. Fue remitido por correo electrónico a la jefa Fátima Alvarenga de la División Atención al Cliente. Motivo que tendrán que elevar al Gabinete Técnico para su estudio y posterior Autorización por el Directorio.

6.1.1. Observación N°1 (CI) Se pudo verificar que si bien en la actualidad la Sección Administración de Registros de Clientes ha iniciado un ordenamiento de legajos de clientes (comerciales), actualmente no es aún posible acceder a los mismos con facilidad y rapidez.

Descargo de la Gerencia Comercial: La División Servicios al Cliente - Sección Administración Registro de Clientes a través del Memorándum N° 117-DVSC-DV-GC-



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.

2024 y 120/DVSC/DV/GC/2024 ha presentado un Plan de Mejoramiento de Archivos Físicos de Información y la modernización del Sistema de Gestión de Archivos Físicos de Información que actualmente está en fase de implementación

Opinión del equipo auditor: De acuerdo con el descargo presentado, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación realizada. En el Memorándum N°120/DVSC/DV/GC/2024 han planteado un Plan de Mejoramiento, una vez implementado se tendría un mejor y más rápido acceso a los legajos de clientes.

Recomendación: A la Gerencia Comercial, formalizar la aprobación del Plan de Mejoramiento previendo los recursos para su realización y establecer plazos para la implementación de manera a asegurar y disponibilizar los legajos de clientes.

6.1.2. **Observación N°2 (CI)** Con relación a la infraestructura: se observó que ciertas dependencias de la Sección Administración de Registros de Clientes sufren de una infestación de termitas (ver imágenes) que afectan tanto a los Documentos, así como al Edificio.

Así también se verificó la falta de matafuegos y productos adecuados para la extinción de incendios considerando los documentos resguardados en esa oficina.

Se menciona asimismo que no fue visto elementos de protección para el personal asignado en esas Oficinas (ejemplo tapabocas y guantes).

Por otra parte, se visualizó la falta de escaleras y otros implementos necesarios para el correcto manejo de los legajos de los clientes.

Se visualizo que existen equipos y materiales en desuso acumulados.

Descargo de la Gerencia Comercial: Han presentado como descargo documentos de: Solicitud de acondicionamiento y limpieza de espacio, Solicitud de pintura, Solicitud de limpieza del predio, Solicitud de limpieza y fumigación, Solicitud de refacción de ventanas, Provisión de extintores, Provisión de materiales para el correcto manejo de los legajos de clientes, Remisión de bienes en desuso a la División Almacenes y Suministros, Documentos Perpetuos, POE GC N° 114 – 2024 solicitados durante el año 2024.

Opinión del equipo auditor: De acuerdo con el descargo presentado, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación realizada. Si bien han solicitado las solicitudes mencionadas, aún no han concluido con las tareas de mejora de infraestructura.

Recomendación: Realizar seguimiento de lo solicitado según descargo para asegurar la implementación de las mejoras.

6.1.3. **Observación N°3 (CI)** Con relación a la cantidad de personal asignado en la Sección Administración de Registros de Clientes, se tomó conocimiento de que



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.

la dependencia cuenta con 2-dos funcionarios incluyendo a la Encargada de Despacho.

Descargo de la Gerencia Comercial: Han presentado el Memorándum N° 154-DVSC-DV-GC-2024 del 13/12/2024 donde solicitan personal para la Sección Administración de Registros de Clientes.

Opinión del equipo auditor: Verificado el descargo presentado, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación realizada

Recomendación: Realizar seguimiento a la solicitud y dotar de mayor cantidad de personal para la Sección Administración de Registros de Clientes.

6.2. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO (01-01-2023 al 31-07-2024)

6.2.1. Usuarios del Sistema con perfil de carga de reclamos, créditos y autorización de los mismos.

En respuesta al Memorándum N°18/DPAG-AI/2024 de fecha 21/08/2024, la **Gerencia de Tecnología de Información** ha remitido listado de:

- a. Planilla denominada AI_depuración_roles_otorgar-reclamos_BOSS_23.08.2024 con las hojas antes (885 usuarios) y después (5 usuarios) que contiene la depuración de los roles que consensuaron en reunión con representantes de la Gerencia Comercial en fecha 22/08/2024.

Usuarios a partir del 23_08_2024 que pueden realizar en el Sistema BOSS la carga de créditos, reclamos de facturación y los permisos asignados para otorgar, otorgar parcialmente y denegar reclamos:



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.

Tabla 2

#	Carnet	Empleado	Dependencia	Usuario	Rol
1	6706	Cristaldo de Obregón, Nilsa María	División Fidelización de Clientes –	CRISNILS	BILL_ASIGNAR_CREDITO
2	12025	Riline Penayo, Iván Anatolovich	Departamento Administración Comercial	RILIIVAN	BILL_ASIGNAR_CREDITO
3	14329	Ferreira de Amarilla, Larissa María Tathiana	División Gestión Administrativa de Clientes y Productos	FERRLARI	BILL_ASIGNAR_CREDITO
4	10227	Rodríguez Ruiz, Diego Alfonso		RODRDIEG	BILL_ASIGNAR_CREDITO
5	11761	Coronel Gamarra, Rodrigo de Jesús		CORORODR	BILL_ASIGNAR_CREDITO

6.2.1.1. Observación N°4 (H): Han realizado la depuración de permisos a raíz de la consulta realizada por esta auditoría disminuyendo la cantidad de usuarios con los permisos asignados para otorgar, otorgar parcialmente y denegar reclamos de 885 usuarios a 5 usuarios. Es llamativa la cantidad de usuarios que habían sido habilitados anteriormente para otorgar, otorgar parcialmente o denegar créditos por reclamos.

Descargo de la Gerencia Tecnología de Información: Se ratifican en el contenido del Informe Preliminar N°02/DPGA-AI/2024

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la Gerencia Tecnología de Información sistematizar el control para garantizar el estricto cumplimiento de lo establecido en el punto A6 del Procedimiento de Gestión de Créditos/Débitos vigente.

6.2.1.2. Observación N° 5 (CI): llama la atención que en la Tabla 2 recibida de la GTI donde consta la autorización de los perfiles, la denominación de las dependencias no se encuentra actualizadas, respecto al actual organigrama, siendo el informe de fecha 26/11/2024.

Descargo de la Gerencia Tecnología de Información: Se ratifican en el contenido del Informe Preliminar N°02/DPGA-AI/2024



Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Tecnología de Información** actualizar la denominación de las dependencias conforme el organigrama vigente.

- b. En relación con la consulta de usuarios del Sistema BOSS con perfiles para cargar reclamos de facturación y para otorgar, otorgar parcialmente o denegar un reclamo de facturación desde enero de 2023 al 21 de agosto de 2024 indicando la fecha de alta y baja GTI ha respondido:

"No se cuentan con pistas de auditoría para dar respuesta a las altas y bajas de los usuarios con perfiles mencionados en el rango solicitado."

- 6.2.1.3. **Observación N°6 (H):** No cuentan con pistas de auditoría para verificar altas y bajas de usuarios con ciertos perfiles.

Descargo de la Gerencia Tecnología de Información: Se ratifican en el contenido del Informe Preliminar N°02/DPGA-AI/2024

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Tecnología de Información** la habilitación de pistas de auditoría para posibilitar la verificación de altas y bajas de usuarios con perfiles de otorgar, otorgar parcialmente o denegar créditos por reclamos.

6.2.2. Listado de reclamos y créditos otorgados.

En respuesta al Memorándum N°17/DPAG-AI/2024 de fecha 21/08/2024, la Gerencia Comercial ha remitido dos planillas Excel, una de ellas conteniendo **el listado de reclamos desde el 2016** y otra planilla con información sobre los **créditos otorgados durante el año 2024**.

De la planilla de créditos otorgados durante el año 2024 el equipo auditor preparo la siguiente tabla N°3:



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.

Tipo de crédito	Descripción	Monto Gs	Cantidad de créditos
SP04	Crédito por error de pago	6.464.955	8
SP06	Crédito por débito incorrecto	2.569.297	8
SP100		1.624.300	21
SP11	Crédito por anulación de factura	35.284.253	34
SP15	Crédito por pago a cliente erróneo	28.588.098	23
SP22	Crédito por error de carga telegrama	1.978.000	13
SP38	Crédito por conciliación de cuentas	9.960.000	2
SP40	Crédito por servicio de Internet	66.106.895	407
SP44	Crédito por migración de saldo	1.246.150	24
SP61	Crédito por servicio de IPTV	4.584.108	38
SP62	Crédito por servicio convencional	61.392.855	1312
SP65	Crédito por Anulación de Factura Internet	17.889.912.297	222
SP66		10.895.446	1
SP67		991.399.292	46
SP69		23.556.220	2
SP71		651.851.827	341
SP73		5.783.175	17
SP74		12.774.432	12
TOTALES		19.805.971.600	2.531

En vistas a haberse verificado en la planilla de créditos otorgados la existencia de códigos de créditos que no figuran en el Procedimiento POE GC 96 ratificado por Directorio el 09/05/2024 – Acta N° 21, se solicitó a la Gerencia Comercial por medio del Memorándum N°23/DPGA-AI/2024 del 24/09/2024 informe con relación a los siguientes códigos: **SP 66, SP 67, SP 69, SP 71, SP 73, SP 74, SP 100.**

Para mejor ilustración se insertan las Tablas N° 4 y N° 5 correspondientes a:



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.

Tabla N° 4

Códigos de Créditos Definitivos – según POE GC 96 – Ref.: Cuadro P-01

CODIGO	DESCRIPCION
SP 02	Créditos p/ débitos erróneos por cheques devueltos
SP 03	Crédito por factura fraccionada
SP 04	Crédito por error de Pago
SP 06	Crédito por débito incorrecto
SP 11	Crédito por anulación de factura
SP 15	Crédito por pago a cliente erróneo
SP 22	Crédito por error de carga telegrama
SP 33	Crédito por débito erróneo de intereses
SP 34	Crédito por resolución CONATEL u otro
SP 36	Previsiones para incobrables abonados (G.C.)
SP 37	Previsiones para incobrables abonados (MCJ)
SP 38	Crédito por conciliación de cuentas
SP 40	Crédito por servicio de Internet
SP 41	Crédito por fraccionamiento de cuentas retiradas
SP 44	Crédito por migración de saldo
SP 61	Crédito por servicio de IPTV
SP 62	Crédito por servicio convencional
SP 65	Crédito por Anulación de Factura Internet

Tabla N° 5:

Códigos de Créditos Temporales – según POE GC 96 – Ref.: punto 6 Definiciones y/o Abreviaturas

CODIGO	DESCRIPCION
SP 42	Estado de crédito Pendiente (P) Confirmado (C)
SP 43	Estado de crédito Pendiente (P) Confirmado Parcial (C)
SP 45	Estado de crédito Pendiente (P) Denegado (D)

La respuesta recibida por correo electrónico procedente de la Div.Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos en fecha 09/10/2024 (MemorandumN° 23/DPAG-AI/2024) dice:

“3-Referencia MEMO23/DPGA-AI-2024.

Se adjunta procedimiento de gestión de créditos y/o débitos donde hace referencia a los tipos de créditos que fueron agregados en la actualización del procedimiento acta 41/2022 versión N° 3 en el cual figuran los códigos solicitados.”

Realizada la re verificación del Procedimiento POE GC 96 y de los legajos de crédito remitidos por la División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos, se observa lo siguiente: en el Procedimiento en el punto 6 Definiciones y/o Abreviaturas (Tabla N° 5) se consignan los códigos SP 45, 42 y 43. Así también en el Cuadro P-01 (Tabla N° 4) se consignan los códigos por Créditos Definitivos no así los códigos SP 66, SP 67, SP 69, SP 71, SP 73, SP 74, SP 100.



VISIÓN

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

MISSION

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

VALORES

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

Documento Varios
A: DEPARTAMENTO CONTROL DE PRODUCCION FACTURACION Y RECAUDACIONES

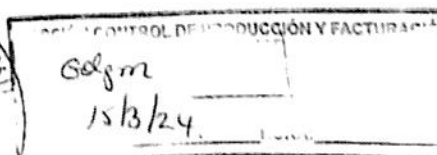
A los efectos de su verificación y control, conforme a lo dispuesto en el procedimiento vigente por el Directorio de la Compañía según Acta N° 41/22 - **Procedimiento de Créditos y/o Débitos para Cuentas del Estado**. A los efectos de informar los créditos solicitados

MEMO N° 79/DONE-DCC/2024	ID: 1417253	VARIAS CUENTAS	MONTO VARIOS	SP 71
MEMO N° 88/DONE-DCC/2024	ID: 1418441	CTA: 2121882 CTA: 2121882	MONTO: 550.000 MONTO: 550.000	SP 65 ANULACION FACTURA INTERNET
MEMO N° 115/DONE-DCC/2024	ID: 1419822	CTA: 2045913	MONTO: 93.587	SP 71 (CREDITO) POR SERVICIOS CONVENCIONAL CORPORATIVOS
MEMO N° 12/DVCCP-DPCC/2024	ID: 1420805	CTA: 2118160	MONTO: 10.895.446	SP 66
MEMO N° 135/DONE-DCC/2024	ID: 1421512	CTA: 2109603	MONTO: 17.155.968	SP 65 ANULACION FACTURA INTERNET
MEMO N° 153/DVONE-DCC/2024	ID: 1422594	CTA: 2069433 CTA: 2069433	MONTO: 3.780.000 MONTO: 6.180.000	SP 67
MEMO N° 8/DVNC-GC/2024	ID: 1422411	CTA: 2136700	MONTO: 20.007.938 MONTO: 19.798.779	SP 82
MEMO N° 13/DCCP-DCC/2024	ID: 1422482	CTA: 2080956	MONTO: 965.236	SP 71
MEMO N° 12/DSACC/DCC/SGSCE/2024	ID: 1422478	CTA: 2086836	MONTO: 4.846.310	SP 65
MEMO N° 14/DVCCP-DPCC/2024	ID: 1422754	CTA: 2138204	MONTO: 626.790	SP 67
MEMO N° 167/DONE-DCC/2024	ID: 1423404	CTA: 2096513	MONTO: 18.473.380 MONTO: 18.473.380	SP 67
MEMO N° 173/DONE-DCC/2024	ID: 1424487	CTA: 2086004	MONTO: 470.485.177 MONTO: 144.694.435	SP 65
EXP.59/2024 (COPIA)	ID: 1411831	CTA: 2069433	MONTO: 3.780.000 MONTO: 6.180.000	SP 38

Atentamente,

Vo. Bo. Departamento Cuentas
Lic. Nora Rodríguez

Lic. Ivan Riline Penayo
 Div. Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos



6.2.2.1. Observación N° 7 (CI): La División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos, no ha remitido respuesta en relación a la consulta sobre los códigos observados en la planilla créditos otorgados 2024 en respuesta al Memorandum N°17/DPAG-AI/2024 que de acuerdo a los legajos remitidos serian utilizados por la Gerencia Comercial, sin estar incluidos en el POE GC 96 ratificado por Directorio el 09/05/2024 – Acta N° 21.

(Handwritten signatures and initials)

Descargo de la Gerencia Comercial: La División Gestión Administrativa de Reclamos y Crédito preparó un borrador del Procedimiento con los códigos de créditos y adjuntó copia de un correo electrónico donde solicitan a un personal de la Gerencia Comercial la actualización del procedimiento.

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, si bien han presentado el correo electrónico donde solicitan la actualización a la fecha esta Auditoría no ha recibido la aprobación de dicho documento; por lo que se recomienda gestionar la formalización del Procedimiento afectado.

En respuesta al Correo Electrónico del 26/11/2024 dirigido al Gerente de Tecnología de Información solicitando listado de códigos de créditos utilizados en el sistema BOSS se ha recibido la siguiente respuesta:

Tabla N° 6

Código	Descripción
SP02	Créditos p/ débitos erróneos por cheques devueltos
SP03	Crédito por factura fraccionada
SP04	Crédito por error de Pago
SP06	Crédito por débito incorrecto
SP100	Crédito por Descuentos Concedidos
SP11	Crédito por anulación de factura
SP15	Crédito por pago a cliente erróneo
SP19	Crédito por Devolución Bancaria
SP22	Crédito por error de carga telegrama
SP33	Crédito por débito erróneo de intereses
SP34	Crédito por resolución CONATEL u otro
SP36	Previsiones para incobrables abonados (G.C.)
SP37	Previsiones para incobrables abonados (MCJ)
SP38	Crédito por conciliación de cuentas
SP40	Crédito por servicio de Internet
SP41	Crédito por fraccionamiento de cuentas retiradas
SP44	Crédito por migración de saldo
SP61	Crédito por servicio de IPTV
SP62	Crédito por servicio convencional
SP65	Crédito por Anulación de Factura Internet - Corporativos
SP66	Crédito por conciliación de cuentas - Corporativos
SP67	Crédito por servicio de Internet - Corporativos
SP68	Crédito por fraccionamiento de cuentas retiradas - Corporativos
SP69	Crédito por migración de saldos - Corporativos
SP70	Crédito por servicio de IPTV - Corporativos
SP71	Crédito por servicio convencional - Corporativos
SP72	Crédito por descuentos concedidos - Corporativos
SP73	Crédito por recupero de equipos
SP74	Crédito por renovación de contrato (Penalización Equipo)



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.

6.2.2.2. Observación N° 8 (CI): Verificadas las respuestas de las Gerencias Comercial y de Tecnología de Información respecto a la utilización de los Códigos establecidos para el registro de los Créditos en el sistema; se comprueba la existencia y aplicación de códigos no consignados en el Procedimiento POE GC 96 ratificado por Directorio el 09/05/2024 – Acta N° 21 los cuales tampoco fueron declarados por la División Gestión Administrativa de Reclamos y Créditos sin embargo en tramites documentarios de rutina originados por la citada dependencia sobre créditos concedidos se observa su uso.

Descargo de la Gerencia Comercial: La División Gestión Administrativa de Reclamos y Crédito solicitó la revisión del Procedimiento en el cual se incluyeron los códigos de créditos definitivos SP66, SP67, SP69, SP71, SP 73, SP 74 y SP 100 y adjunta copia de un correo electrónico dirigido al Dpto. Cuentas donde solicitan gestionar el trámite para la actualización del procedimiento.

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, si bien han presentado el correo electrónico donde solicitan la actualización, se recomienda gestionar la aprobación del Documento.

6.2.3. VERIFICACION DE MUESTRA

De acuerdo a la respuesta recibida al Memorándum N°17/DPAG-AI/2024 de fecha 21/08/2024, en la que la Gerencia Comercial remitió dos planillas Excel, conteniendo reclamos desde el año 2016 y créditos otorgados durante el año 2024, los cuales fueron filtrados según el periodo auditado (01-01-2023 / 31-07-2024) el equipo auditor solicito vía Memorándum N°22/DPAG-AI/2024 del 24/09/2024 a la GC los antecedentes de los créditos concedidos tomados de muestra recibándose como respuesta los correos de fechas:

1. Correo electrónico de fecha 9/10/2024
2. Correo electrónico de fecha 16/10/2024
3. Correo electrónico de fecha 20/11/2024
4. Correo electrónico de fecha 25/11/2024



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

Legajos solicitados (muestra)- Tabla 7

	CREDITOS (2024)	RECLAMOS (2023/2024)	TOTALES
SOLICITADOS	37	32	69
REMITIDOS	18	16	34
FALTANTES	19	16	35

6.2.3.1. **Observación N° 9 (CI):** No han remitido la totalidad de los legajos de la muestra solicitada de los créditos del año 2024 y de los reclamos de los años 2023 y 2024. Demostrando que persiste el problema de la localización de documentos observados en el Informe de la Auditoría practicada año 2019.

Descargo de la Gerencia Comercial: Se remite Planilla con el total de 2 solicitudes faltantes y 7 créditos por reclamo

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, si bien han presentado una planilla actualizada de remisión de legajos, persiste la falta de algunos por lo que se sugiere sistematizar y controlar el archivo de solicitudes o documentos relacionados a créditos. Resaltándose que esta Auditoría ha realizado solicitudes de legajos del periodo 2023 y 2024.

Los antecedentes remitidos se resumen a continuación:





COPACO
Comunicación en todo Sentido

VISION
· MISION
VALORES



PARAGUAI
REKUAI

Buscamos ser una empresa pública rentable 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 - Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

	ID	Documento	Fecha	Facturas	Cuenta	Cliente	Monto Gs	Observación	Argumento	Autorización
1	1422411	Memo N° 008/DVNC-GC/2024	14/2/24	304.001.0402156 304.001.0514205 304.001.1009901	2136700 2000242	FULL CONNECTION E.A.S. Comando de las Fuerzas Militares - Centro Financiero N°1	20.007.988 19.798.779 10.982.167	Linea 061-5985000 El Comutado SPDS- Anulación Servicio de Internet	Los montos corresponden a facturaciones indebidas e base a que el servicio se encuentra inactivo por disposición de la superintendencia El monto de la factura no coincide con lo estipulado en la Adenda N°1	Prov. Del 8/04/24 GC Prov del 8/08/24 GC
3	1460748	Memo N° 38/SCA-VHS-GI/24	1/7/24	304.001.1001687	2099631	Maria Susana Chena Garay	1.901.914	Credito por error en la facturación	Se solicitó cancelación del servicio LTE el 3/1/24 y por error penalizo el equipo LTE que no corresponde	Prov del 12/09/24
4	1461441	Memo N° 40/SCCFDM-GC/2024	4/7/24	304.001.0968918 304.001.1095557 304.001.1198470	160907	Parada de Taxi N° 31	207.772 47.871 38.924	Robo de cable	Robo de cable Armario 59 Fdo. De la Mora	Prov del 12/09/24
5	1255611	Memo N° 281/DVC-CDE-GI/24	21/9/22	001-188-2036639	2083317	Nathalia Alexander Sosa Oviedo	3.500.000	Credito definitivo	Se le cargo el costo de penalización y el cliente sigue utilizando el servicio	Prov del 25/11/22
6	1309211	Memo N° 68/DVT-CDE-GI/23	1/3/23	592360	Antonio Cardozo Talavera		204.074	Anuarios afectados por hurto de multipares, Sol 807 CDE	Credito por cargos del 061-571983	Prov del 16/10/23
7	1357894	Sol 8099	26/7/23	2130571	Gullano Fabrizio Fermigli Aguillo		2.047.217		Manifiesta no haber tenido servicio y reclama sin respuesta	Prov del 4/06/24
8	1374701	Sol 95333	19/9/23	219289	Nidia Hermelinda Acosta		60.500		Olvido involuntario por exceso de trabajo	Prov del 16/01/24
9	1386111	Memo N° 89/SMH/23	23/10/23	001-190.1603410 001-190.1731371 304.001-0105771	2133767	Alicia Alfonso Mendoza	151.082		El cliente solicito cancelación total y no se procesó en tiempo y forma	Prov del 23/01/24
10	1387178	Sol 1574	25/10/23	001-190-1338209 001-190-1501456 001-190-1683370	433775	Pedro Garcia	182.426	Robo de cable	Error involuntario	Prov del 24/04/24
11	1418460	Sol 061/FIBER DVC-VRA-GI/24	2/2/24	304.001-0182747	2124344	Paz Maria Guadalupe Gama Centurión	1.315.000	Reingreso	Corresponde crédito en concepto de robo de cable	Prov del 3/04/24
12	1440830	Memo N° 36/SCA/SMH/2024	10/4/24	2038059	Jorge Alfredo Cabral		1.800.000	Problemas técnicos	Corresponde crédito al cliente solicita reintegro del servicio fiber Hogar sin señal en Villa Florida por lo que no puede utilizar el servicio	Prov del 08/08/24
13	1446927	Memo N° 127/SCA-CDE-GI/24	10/5/24	2077668	Imalina Veli Fortunato		1.529.661	Error administrativo	Solicitó telefonía IP Plan 700.000 y debido a un error se ingresó un contrato 70.000 mensual	Prov del 12/09/24
14	1386962	Sol 2175	24/10/23	2138166	Crishian Ademar Ayala Mencia		4.342.026	Exoneración por Error administrativo	Credito en concepto de anulacion de varias facturas ESSAP (cambio director)	Prov del 07/08/24
15	1414174	Memo N° 66/DVNC/DCC/24	19/1/24	2138061	ESSAP S.A.		1.061.235.159	Anulación de factura	Se emitió en su reemplazo otra factura en la misma cuenta	Prov del 23/04/24
16	1414489	Memo N° 69/DCNE-DCC/24	22/1/24	304.001.0230919	2138061	ANDE	634.551.600	Solicitud de cambio de factura	Solicitó reafectación para clientes	Prov del 23/04/24
17	1417235	Memo N° 10/DVCCP-DPCC/24	30/1/24	304.001.0546334	716907	BLUE TRANSFER S.A.	4.525.064	Solicitó separación de servicios	Zona robo de cable desde el 15/09/23 al 08/02/24	Prov del 23/04/24
18	1420704	Sol 783	8/2/24	304.001.0613899	650644	Luz Nathalia Crisoldo Sangüina	83.895	Robo de cable	Solicitó reposición para clientes	Prov del 23/04/24
19		Sol 7014		304.001.0613899	113976	Marina Estela Noguera de Serván	497.568	Credito por falta de servicio de internet IPTV	Solicitó reposición del Servicio	Prov del 18/02/24 (fecha borrosa)
20	1411281	Memo N° 03/SMH/24	11/1/24	304.001.0392351	2166396	Oscar Daniel López Yera	1.315.000	Penalización por ONU e incumplimiento del contrato.	Solicitó reposición del Servicio	Prov del 4/06/24
21	1419460	Sol 061/FIBER DVC-VRA-GI/24	2/2/24	304.001.0182747	2124344	Paz Maria Guadalupe Gama Centurión	1.315.000	Incumplimiento del contrato.	Solicitó reposición del Servicio	Prov. Del 16/05/24
22	1452963	Memo N° 17/DVC-SEC/24	4/6/24	304.001.0963595	2086737	Keren Magnolia Duarte Acosta	1.315.000	Incumplimiento del contrato.	Solicitó reposición del Servicio	Prov del 3/04/24
									Solicitó reposición del Servicio	Prov del 22/7/23

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.

De la verificación realizada resaltamos los siguientes ítems de la tabla anterior:

Ítem 1. Cuenta 2136700

Memorándum N°008/DVNC-GC/2024, solicita crédito para dos facturaciones indebidas en concepto de Abonos Mensuales E1 Conmutado Señalización RDSI y Acceso por Fibra Óptica, considerando que el servicio se encuentra inactivo por disposición de la superioridad. Pero no se observa en el mismo la disposición a la que hace referencia. Se autoriza la acreditación de G 39.806.767 por providencia del 08/04/2024 de la Gerencia Comercial. Al verificar el estado de cuenta en el sistema BOSS se ve que presenta un saldo de G 175.728.534.-

- 6.2.3.2. **Observación N°10 (CI)** En el legajo verificado no se indica la disposición que inactiva el servicio. Incumpléndose el punto T.7 Control de documentación respaldatoria y monto acreditado, del POE GC 96.

Descargo de la Gerencia Comercial: No han presentado descargo.

Opinión del equipo auditor: Como no han presentado descargo, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, implementar medidas de control que garanticen el cumplimiento del Procedimiento POE GC 96. Atendiendo que la falta de cumplimiento de controles en dicho Procedimiento podría ocasionar daños a los intereses a la Compañía

Ítem 5. Cuenta 208331

Memorándum N°281/DVC-CDE-GI/24, solicita crédito considerando que el cliente sigue utilizando el servicio y **se le cargó costo de penalización por error.**

Ítem 8. Cuenta 219289

Solicitud N°95333/VE/23, el cliente solicitó descuento semestral de su ADSL y **por error no se procesó** y se volvió a emitir la factura.

Ítem N°13. Cuenta 2077668

Memorándum N°127/SCA-CDE-GT/24, acumulación de facturas vencidas durante la pandemia y plantea conciliar con el cliente el pago de G 878.911 y el crédito de G 1.529.661. En la observación se menciona "**error administrativo**"

Ítem N°14. Cuenta 2138166

Solicitud N°2175/CDE/23, **Exoneración por error administrativo**, el cliente solicitó telefonía IP (10 líneas) Plan 700.000 por 6 meses y debido a un error se ingresó un contrato de G 70.000 mensual por cada línea.



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.

6.2.3.3. Observación N° 11 (CI): En la verificación de los ítems 5, 8, 13 y 14 de los legajos revisados se observa una cantidad de créditos otorgados por error administrativo, carga fuera de tiempo, olvido, error en carga de contrato. Conforme el Cuestionario de Control Interno, los empleados de la Gerencia Comercial han manifestado la excesiva cantidad de trabajo por la reestructuración y eliminación de dependencias de dicha Gerencia.

Descargo de la Gerencia Comercial: Como descargo adjuntan la Solicitud N° 7014-2023.

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo que no corresponde a esta observación, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, implementar medidas de control y aplicación de sanciones según corresponda ante casos de errores que pudieran lesionar los intereses de la Compañía.

Ítem N°19. Cuenta 113876

Solicitud N°7014/ATC/23, solicita crédito por falta de servicio de Internet e IPTV, la cual corresponde al caso del Memorándum N° 138/SGC/2023 referido como antecedente en el presente Informe Preliminar.



VISION	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.
MISION	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.

CORRESPONDE AL MEMORANDUM Nº138/SGC/GC/2023

A: DEPARTAMENTO ADMINISTRACION COMERCIAL

Y por su intermedio a la Sub Gerencia de Comercialización, a fin de informar respecto a la cuenta Nº 113876 a nombre de Marina Estela Noguera, referente a los antecedentes solicitados de los créditos ingresados por esta dependencia.

Informamos que dichos créditos fueron ingresados por el Id=1341094 solicitud Nº7014/DVFC/C2/2023 de fecha 07/06/2023 por el usuario AQUIDUMA, según reporte del sistema SGDOC, adjunto en foja 03. El documento original todavía no fue localizado.

Los créditos fueron cargados en fecha diferentes con el mismo registro de (Id) por un valor de **Gs. 402.000** (Cuatrocientos Dos Mil).

Respecto a sí el crédito fue ingresado según el Procedimiento de Gestión de Créditos y/o débitos Vigente Aprobado por la Compañía se Observa lo siguientes:

- El documento por el cual se ha tramitado el Crédito pertenece a la División Fidelización de Clientes, sin embargo, el personal que registró el documento no pertenece a esa dependencia.
- El crédito se gestiona según el procedimiento de Errores Detectados por Dependencias de la Compañía, sin embargo, el caso ameritaba gestionarlo según el procedimiento de Gestión de Créditos / Débitos por reclamo de facturación presentado por el cliente.
- El Crédito no paso por los procesos de controles para su confirmación

Concluyo así, que no se ha seguido los pasos establecidos en los Procedimientos para la Gestión del Crédito en cuestión.

Cabe mencionar que esta dependencia ante lo sucedido procedió a realizar las verificaciones en cuanto al crédito ingresado, tomando referencia de informes del sistema Monitor, Reclamos en estados solucionados en la central de Santa María. DEMUESTRA que la línea 021-674.044 no conto con el servicio contratado de ADSL e IPTV por 62 (Sesenta y Dos) Días correspondientes al periodo transcurrido en fecha 21/06/2023 al 22/08/23, según informe en foja 04 y 05.

El cual registra ticket de reclamos Nº 293501 en el sistema Monitor, con respuesta tardía en reparación por la parte técnica según fojas 06 al 07.

El Crédito correcto según Análisis, tendría que ser por un valor de **Gs 497.958** (Cuatrocientos Noventa y Siete Mil Novecientos Cincuenta y Ocho) por no contar por 62 días correspondientes a los meses de Junio 10 días, Julio 31 días y 22 días en el mes de Agosto por los servicios de ADSL e IPTV.


Lic. Ivan Riline Penayo
Asesor Comercial
T. Gestión Reclamos y Control



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 Inclusion - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad.

Según la providencia 271/DVGRC-GC/23 del 26/09/2023 presentada por la División Gestión de Reclamos y Control, se resalta cuanto sigue: “El Documento por el cual se ha tramitado el Crédito pertenece a la División Fidelización de Clientes, sin embargo, el personal que registró el documento no pertenece a esa Dependencia. Y “El crédito se gestionó según el procedimiento de Errores Detectados por Dependencias de la Compañía, sin embargo, el caso ameritaba gestionarlo según el procedimiento de Gestión de Créditos / Débitos por reclamo de facturación presentado por el cliente. “El crédito no paso por los procesos para su confirmación”.

6.2.3.4. **Observación N° 12:** No se cumple el Procedimiento POE GC 96 ratificado por Directorio el 09/05/2024 – Acta N° 21.

Descargo de la Gerencia Comercial: Procedimiento actualizado remitido al Gabinete Técnico, adjuntaron un archivo word del mismo el cual no coincide con el correo remitido al Dpto. Cuentas.

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación pues no se han referido al hecho manifestado.

Recomendación: a la **Gerencia Comercial**, la observación indica que no se cumple el procedimiento, si bien es necesaria la actualización del mismo se sugiere realizar una verificación del contenido del Procedimiento tramitado considerando que el archivo Word adjunto en este descargo difiere del enviado por correo electrónico en fecha 14/08/2024.

6.2.4. **Créditos, sus procesos y el efecto en la facturación.**

En respuesta al **Memorándum N°24/DPAG-AI/2024** de fecha 24/09/2024, la **Gerencia Administrativa Financiera** manifestó:

1. *El impacto o necesidad de emisión de notas de débito, conforme la reglamentación vigente.*





COPACO

Comunicación en todo Sentido!



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUAI

VISIÓN

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

MISSION

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

VALORES

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

Las notas de débito son documentos complementarios a las facturas electrónicas, las mismas son utilizadas para el recupero de costos y gastos sufridos de manera posterior a la emisión de la Factura Electrónica F.E., al respecto desconocemos que esta situación se presente en la Compañía.

Debido a la ampliación del uso de las notas de débito electrónicas y que agregaron el uso de "documentar créditos previamente castigados como incobrables" se procedió a la solicitud de creación de dicho documento a través del formulario GTI 25.227, este pedido responde a que a futuro los créditos declarados como incobrables sobre facturas electrónicas podrán usar este procedimiento. Sin embargo, este caso podría demorar dos años ya que la reglamentación de los Documentos Tributarios Electrónicos, estipula que las N.D.E. es sobre F.E. por lo cual aún no se registran N.C.E. asociadas a clientes considerados incobrables, cabe resaltar que aún no existe Resolución respecto al último decreto sobre las D.T.E.

2. Considerando que actualmente las notas de crédito ante un reclamo son emitidas inmediatamente:

a. ¿Es posible cambiarla, revertirla o corregirla si está mal hecha? En caso afirmativo, ¿cómo se realiza?

Las notas de crédito son documentos complementarios a las F.E. mencionado esto las notas de crédito deben estar ligadas a las mismas, la reglamentación actual permite la cancelación de las notas de crédito dentro de un plazo de 168 horas (7 días) desde el momento de su aprobación, donde de forma unilateral la Compañía puede cancelar su operación. Una vez realizada la cancelación el documento pierde toda validez y no puede ser modificado este evento. Por lo cual se puede proceder a la emisión de una nueva N.C.E. hasta el momento no existe manera de modificar los documentos electrónicos nominados que ya fueron aprobados por el SIFEN.

En consideración a que las notas de créditos son emitidas al momento en el que el cliente realiza un reclamo se realizan las siguientes observaciones.

Si un cliente realiza una nota de crédito electrónica y el documento no es cancelado en el plazo mencionado, el mismo adquiere fuerza legal y tendrá la validez para todos sus efectos considerando las leyes que regulan el comercio electrónico, la firma electrónica y el uso de documentos timbrados electrónicos. Al respecto también se resalta que todos los documentos electrónicos de la Compañía cuentan con una firma electrónica, la cual equivale a una firma manuscrita del representante legal avalando dicha transacción.

Mencionado esto los clientes pueden oponerse a la emisión de una nueva factura, donde dentro de los plazos previstos por las normativas vigentes pueden desconocer o rechazar las nuevas facturas por lo cual perdería fuerza probatoria sobre deudas pudiendo generar conflictos entre el cliente y la Compañía.

De igual forma la emisión de documentos electrónicos sin el análisis previo puede generar conflictos ante la administración tributaria ya que los mismos tienen la potestad de impugnar los documentos emitidos con estas características.

b. ¿La nota de débito corrige notas de crédito?

No, las notas de débito son documentos que se relacionan únicamente a las facturas electrónicas y cuyo uso no contempla la corrección de notas de crédito ya que son documentos independientes el uno del otro, dicho esto, el uso de las notas de débito bajo este criterio configura como un desvío al uso previsto bajo las normas que regulan el uso de documentos tributarios electrónicos.

c. ¿Cuál es el plazo para la emisión de las notas de crédito a nivel contable?

Actualmente no existen plazos para la obligación de emitir notas de crédito, el único plazo previsto es para el recupero de los créditos considerados incobrables el cual es de 36 meses posteriores a la exigibilidad del pago sobre una factura crédito.

Esta reglamentación es meramente tributaria y es independiente a los plazos establecidos tanto por la ley de defensa al consumidor como así también de la ley de telecomunicaciones tales como los previstos en la Resolución CONATEL N°133/2008 cuyas normativas si establecen plazos.

Base Legal:

- Ley 6380/2019 – Art 92
- Ley 4868/2013 – Art 33
- Ley 6822/2021 – Art 39
- Ley 6822/2021 – Art 62
- Decreto 872/2023 – Art 2, 4, 12, 13, 35, 41.
- Resolución General 23/2019 – Art 23

En reunión mantenida con representantes de la **Gerencia Tecnología de Información** en fecha 28/08/24 se realizó el **Cuestionario de Control Interno** y se resalta a continuación algunas de las respuestas a las siguientes preguntas:



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.

1. ¿Cree que hace falta introducir cambios en el Procedimiento de Créditos y/o Débitos? En caso afirmativo ¿qué cambios propondría?

- Con la implementación de la factura electrónica se debe analizar en qué momento emitir la nota de crédito si el reclamo se encuentra pendiente.
- Se verifica que la implementación de notas de débito es necesaria para corregir algunos procedimientos.
- La aplicación de notas de débito.
- La implementación de notas de débito.

2. En atención a la implementación de la factura electrónica ¿han cambiado procesos operativos que requieran actualizar parte del procedimiento de concesión de créditos y/o débitos? En caso afirmativo ¿a su criterio cuales serían las partes para actualizar?

- Definir el tiempo de envío a SIFEN de la nota de crédito de facturas reclamadas pendientes de aprobación.
- Se implementaron validaciones de acuerdo al manual V150 de la SIFEN a modo de lograr la aprobación de los documentos tributarios electrónicos.
- Implementar la nota de débito.

En la reunión mantenida con representantes de la **Gerencia Comercial** en fecha 28/08/24 se realizó el *Cuestionario de Control Interno* y se resalta a continuación algunas de las respuestas a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué dependencia elabora las notas de crédito, o es un proceso automático? ¿existe la nota de débito?

- La División Administración de Créditos y Reclamos carga el crédito y se genera automáticamente en el BOSS.
- Es automático en el sistema.
- Se generan automáticamente en el BOSS.
- Es automático, no existe el débito.

En respuesta al **Memorándum N°18/DPAG-AI/2024** de fecha 21/08/2024, la **Gerencia de Tecnología de Información** con relación a lo que ocurre en el Sistema BOSS con un reclamo y/o crédito dicha dependencia ha informado los pasos a seguir en el Sistema para cargar un reclamo, modificar reclamo, otorgar reclamo, otorgar



VISION

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.

MISION

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.

parcialmente un reclamo, denegar reclamo. No así lo que ocurre a nivel de sistema y a nivel contable cuando se realizan dichos procedimientos.

Sin embargo, durante la reunión mantenida en fecha 28/08/2024 representantes de la GTI manifestaron a este equipo auditor que a nivel sistema durante la carga del crédito por reclamo, el mismo es generado inmediatamente al momento de la carga del reclamo y que dichos datos son remitidos a la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios –DNIT, en forma automática mediante el SIFEN.

- 6.2.4.1. **Observación N° 13(H):** La emisión de crédito definitivo al momento de la carga del reclamo genera efectos del tipo contable descriptos por la Gerencia Administrativa Financiera (ref ítem a – tercer párrafo del punto 2 – 6.2.4.), por lo que se requiere una revisión conjunta entre las Gerencias Comercial, de Tecnología de Información y Administrativa Financiera sobre los procesos introducidos al momento de gestionar los créditos atendiendo la implementación de la Factura Electrónica. Dicho proceso debe estar incluido en el Procedimiento POE GC 96.

Descargo de la Gerencia Tecnología de Información: Se ratifican en el contenido del Informe Preliminar N°02/DPGA-AI/2024

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Tecnología de Información** la revisión conjunta entre las Gerencias Comercial, de Tecnología de Información y Administrativa Financiera sobre los procesos introducidos al momento de gestionar los créditos atendiendo la implementación de la Factura Electrónica. Dicho proceso debe estar incluido en el Procedimiento POE GC 96

- 6.2.4.2. **Observación N° 14 (CI):** al momento de la implementación de un cambio en el sistema GTI debe consultar a fondo verificando todas las implicancias, con los propietarios de los datos de tal manera a evitar situaciones como las descriptas por la Gerencia Administrativa Financiera.

Descargo de la Gerencia Tecnología de Información: Se ratifican en el contenido del Informe Preliminar N°02/DPGA-AI/2024



VISION	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.
MISION	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.

Opinión del equipo auditor: Evaluado el descargo correspondiente, se constata la debilidad detectada y se mantiene la observación.

Recomendación: a la **Gerencia Tecnología de Información** definir los pasos para la realización de cambios en los sistemas, que garanticen que todas las áreas están contestes a las implementaciones.

7. Conclusión

Siguen observándose debilidades de control interno en la administración de legajos y en la concesión de créditos por reclamos. Es imperativo que las áreas responsables implementen controles para garantizar que los procedimientos sean cumplidos y actualizar los mismos cuando esto sea necesario.

El almacenamiento físico de los legajos de clientes es vulnerable y a la fecha aún no se puede acceder a los mismos con facilidad y rapidez, incluso en algunos casos no es posible acceder a ellos.

La habilitación de usuarios con perfiles para carga de créditos debe cumplir con los requisitos establecidos en las Políticas de Seguridad y tener la aprobación del propietario de los datos.

Previo a implementar cambios en los sistemas deben consensuarse con las áreas implicadas a fin de evitar efectos no deseados para la Compañía.

Se deben reunir los representantes de GAF, GTI, GC y GT a fin de revisar y adaptar el procedimiento de créditos y débitos


Es nuestro informe.



Ing. Aurora Núñez
Coordinadora



Ing. Giselle Colman
Auditor



C.P. Diana Villordo
Auditor



Francisca Elizabeth González
Auditor