



VISION  
MISION  
VALORES

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

## MEMORÁNDUM N° 77/DVAGAF/2024

**Para: DEPARTAMENTO AUDITORIA DE GESTIÓN**

**De: DIV. AUDITORÍA DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Ref.: INFORME FINAL N° 10/DVAGAF/2024**

**Fecha: 01/11/2024**

**ID. N°: 1490466**

A los efectos de remitir el Informe Final realizado por esta División, correspondiente a la “**Auditoría de Gestión de Recaudaciones Interior - Oficina Itá**”, conforme al Plan de Trabajo Anual 2024 y a la O.T. N° 30/AI/2024.

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

Atentamente,

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

Folio único.

Adjunto: Informe Final N° 10/DVAGAF/2024- 5 (cinco) hojas.





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.

<b>INFORME FINAL N° 10/DVAGAF/2024</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN DE RECAUDACIONES INTERIOR - OFICINA ITÁ</b>	
<b>PROCESO:</b> Gestión de Redes y Servicios	<b>SUB PROCESO:</b> Gestión Comercial y Administrativa
<b>DEPENDENCIA AUDITADA:</b> Oficina Itá – Sección Comercial y Administrativa – Distrito N° 9 Paraguari.	<b>FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:</b> 01/11/2024
<b>DIRECTIVO RESPONSABLE:</b> María B. Vargas – Zulma E. González – Lic. Andrea Mereles	<b>DESTINATARIO:</b> Gerencia Técnica
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA</b>	

## 1. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna para el Ejercicio Fiscal 2024, aprobado por el Directorio de la Compañía según Acta N° 36 de fecha 01 de noviembre de 2023, el cual contempla la Auditoría de Recaudaciones Interior y la O.T. N° 30/A.I./2024.

## 2. OBJETIVO GENERAL

- Evaluar la gestión de la Oficina Administrativa Itá y su adecuación al Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A.

### 2.1. Objetivos Específicos

- Controlar los documentos que componen las rendiciones de las recaudaciones de la Oficina Ita.
- Verificar la correspondencia entre los cobros y depósitos realizados en los sistemas BOSS y SIRD.

## 3. ALCANCE

El análisis consistió en la revisión y evaluación de la gestión de la Oficina Administrativa Itá, la cual abarcó el proceso de cobranzas y las rendiciones de las recaudaciones de los periodos comprendidos entre el 01 al 31/08/2024, del 01 al 30/09/2024, y del 01 al 14/10/2024; arqueo de caja de fondo de cambio, arqueo de caja de cobros de facturas telefónicas y cabina telefónica.

El presente informe surge como resultado de la aplicación de procedimientos de control y del análisis de los documentos proveídos a los auditores. La ejecución y formalización de las operaciones examinadas son de exclusiva responsabilidad de los empleados del área auditada.

El trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todos los procesos que realiza la Oficina Administrativa Itá, por lo tanto, el informe no puede considerarse como una exposición de todas las deficiencias existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.

## 4. PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS

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

- Verificación y análisis de que las cobranzas y rendiciones de las recaudaciones se realicen conforme al Procedimiento vigente.
- Revisión y verificación de las documentaciones respaldatorias de las rendiciones de las recaudaciones de cobros de facturas telefónicas y facturas contado de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A.

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

Mta. Inq. Gabriela Corrales Kattus  
Auditoría Interna  
COPACO S.A.





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.

- Control de Fondo de Cambio asignado a la Oficina Itá (Arqueo de caja).
- Control de efectivo en caja a la fecha de la Auditoría (Arqueo de caja).
- Análisis Comparativo de la facturación y recaudación del último trimestre.

#### 4.1- Documentaciones

- Tickets resumen de caja pago a cuenta Copaco S.A.
- Formulario GAF 12.01 Arqueo de Caja.
- Formulario GAF 12.02 Resumen de Recaudaciones y Depósitos.
- Formulario GAF 12.03 Registro Diario de Recaudaciones y Depósitos.
- Formulario GAF 12.04 Resumen de Ventas al Contado.
- Formulario GAF 12.06 Registro de Ingresos por Facturas al Contado.
- Formulario GAF 12.07 Registro de Ingresos por Recibo de Dinero.
- Recibo de dinero Copaco S.A.
- Copias de boletas de depósito bancario.
- Cuestionario del Sistema de Control Interno.
- Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A.

### 5. 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:

#### 5.1. OFICINA ADMINISTRATIVA

##### 5.1.1. ARQUEO DE VALORES

Arqueo de caja de cobros de facturas telefónicas, factura contado y fondo de cambio asignado a la Encargada de Oficina María Beatriz Vargas de Vera, realizado en fecha 14/10/2024 en la Oficina Itá cuyos detalles se muestran a continuación:

**Cobros de Facturas Telefónicas** del 11/10/24 y 14/10/24: **Gs. 348.519.-**

**Cabina Telefónica** del 14/10/24: **Gs. 38.000.-**

**Fondo de Cambio:** **Gs. 700.000.-**

Fueron verificados ticket resumen de caja y efectivo en caja. Así también se visualizó el uso del Formulario GAF 12.01 arqueo de caja el cual se confecciona al cierre de caja, conforme lo establece el Procedimiento de Gestión de Cobranzas. En los arqueos realizados no se encontraron diferencias que mencionar.

##### 5.1.2. RENDICIÓN DE LAS RECAUDACIONES

Realizamos control de las rendiciones de las recaudaciones en los siguientes conceptos: cobro de facturas telefónicas pago a cuenta Copaco S.A., cobro de facturas judiciales, cobro de facturas contado, correspondientes a los periodos comprendidos entre el 01 al 31/08/2024, del 01 al 30/09/2024, y del 01 al 14/10/2024, cuyos detalles se presentan en el siguiente cuadro:





**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.

**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.

OFICINA ADMINISTRATIVA ITÁ		
PERIODO	CONCEPTO	IMPORTE
01/08/2024 al 31/08/2024	Cobro de facturas telefónicas Pago Cuenta Copaco S.A., facturas judiciales, factura contado, factura Vox.	12.357.489
<b>TOTAL: Guaraníes Doce millones trescientos cincuenta siete mil cuatrocientos ochenta y nueve.-</b>		<b>12.357.489</b>
01/09/2024 al 30/09/2024	Cobro de facturas telefónicas Pago Cuenta Copaco S.A., facturas judiciales, factura contado.	13.953.691
<b>TOTAL: Guaraníes Trece millones novecientos cincuenta y tres mil seiscientos noventa y uno.-</b>		<b>13.953.691</b>
01/10/2024 al 14/10/2024	Cobro de facturas telefónicas Pago Cuenta Copaco S.A.	4.807.228
<b>TOTAL: Guaraníes Cuatro millones ochocientos siete mil doscientos veintiocho</b>		<b>4.807.228</b>

**Fuente:** Elaborado por Equipo Auditor, datos provistos por la Oficina Administrativa Itá.

**Conforme a los documentos examinados del archivo de la Oficina Administrativa, como resultado del control efectuado no se encontraron diferencias que mencionar entre lo recaudado y lo depositado.**

### 5.1.3. DEPÓSITO DE LAS RECAUDACIONES

La Oficina Administrativa Itá dependiente del Distrito N° 9 - Paraguarí cuenta con sucursal del Banco Nacional de Fomento; los depósitos de los valores lo realiza la Encargada de Oficina María Beatriz Vargas de Vera, al día siguiente hábil de su recaudación. Hemos accedido a las copias de las boletas de depósito bancarias de las rendiciones del periodo.

De acuerdo con las verificaciones realizadas, la segunda etapa es la de mayor recaudación con un promedio diario de Gs. 741.013.- aproximadamente (Guaraníes setecientos cuarenta y un mil trece) en relación con la primera etapa, con un promedio diario de Gs. 728.458.- aproximadamente (Guaraníes setecientos veintiocho mil cuatrocientos cincuenta y ocho).

Conforme a los documentos verificados correspondientes a las rendiciones de las recaudaciones del periodo auditado, los depósitos son realizados en tiempo y forma como lo establece el *Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A.* vigente.

### 5.1.4. PROCESO DE LAS RECAUDACIONES

- La Encargada de Oficina al cierre de cada jornada realiza su arqueo de caja y elabora sus rendiciones (ticket resumen de caja, facturas contado, recibos de dinero, formulario GAF 12.01 Arqueo de caja), es importante mencionar que la misma realiza las cobranzas de facturas telefónicas.
- De acuerdo a las verificaciones realizadas la Encargada de Oficina confecciona las boletas de depósito y realiza los depósitos de la totalidad de las recaudaciones al día siguiente hábil de su recaudación, en el Banco Nacional de Fomento que se encuentra en frente de la Oficina de Copaco.
- En caso de necesitar realizar anulación la Encargada de Oficina comunica a la Encargada de la Sección Administrativa Paraguarí y la misma procede a realizar la anulación.

C.P. Diana P. Villordo Peralta  
F.D. Div. Auditoría de Gestión

Mta. Ing. Griselle Colmán  
Auditoría Interna  
COPACO S.A. 3





**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.

### 5.1.5. COMPARATIVO DE FACTURACIÓN VS. RECAUDACIÓN DEL ÚLTIMO TRIMESTRE AÑO 2024 DEL DISTRITO N° 09 – PARAGUARÍ.

Orden	Localidad	Julio/2024		Agosto/2024		Setiembre/2024	
		Facturado	Cobrado	Facturado	Cobrado	Facturado	Cobrado
1	ACAHAY	2.646.193	1.482.290	2.431.732	3.125.861	2.523.932	1.744.416
2	CAAPUCU	3.258.041	3.116.832	3.289.393	3.128.766	3.306.739	2.974.096
3	CARAPEGUA	23.991.365	24.041.973	21.721.318	19.431.881	21.879.652	20.431.279
4	CERRO LEON	12.488.193	11.768.525	13.028.249	12.299.943	12.492.032	9.431.467
5	CERRO LEON - PIRAYU	807.269	319.777	696.652	1.071.064	750.415	357.266
6	COL FULGENCIO YEGROS	225.132	193.651	193.911	224.018	193.100	193.762
7	ESCOBAR	2.568.535	1.961.398	2.499.069	2.792.612	2.529.336	2.004.576
8	GRAL. CABALLERO	854.012	672.280	766.072	797.040	691.937	475.497
9	ITA	22.985.456	26.155.001	23.161.748	20.389.567	22.618.733	20.902.698
10	LA COLMENA	12.269.508	11.601.812	10.877.821	10.069.308	11.164.728	9.532.002
11	MBUYAPEY	932.145	883.959	1.059.367	874.023	966.004	783.334
12	NUEVA ITALIA	3.422.995	2.327.663	3.121.456	2.875.856	2.713.577	2.667.122
13	PARAGUARI	50.876.582	47.792.612	47.526.658	48.182.443	46.789.268	41.498.446
14	PIRAYU	18.334.729	17.906.706	17.894.985	18.075.706	17.966.317	16.369.137
15	QUIINDY	15.696.516	15.811.574	14.553.807	13.254.725	14.521.131	13.626.002
16	QUYQUYHO	429.375	273.394	347.818	487.037	348.129	232.541
17	R.GONZALEZ DE SANTA	1.690.412	1.316.754	1.406.538	1.262.192	1.386.146	794.563
18	SAPUCAI	6.314.298	6.094.691	6.103.644	6.884.295	5.798.259	4.033.906
19	TAVA I	179.230	174.375	99.473	63.012	63.099	64.047
20	VALLE APUA	739.035	642.860	708.644	738.125	690.543	666.944
21	VILLA FRANCA	154.973	125.494	155.614	124.843	154.986	124.186
22	VILLA OLIVA	1.245.162	1.601.154	1.247.888	1.298.608	1.243.367	1.066.389
23	VILLETA	44.030.877	41.535.061	41.915.427	40.752.711	41.512.080	39.202.712
24	YAGUARON	16.398.792	14.779.380	15.143.088	13.191.017	15.035.114	12.220.693
25	YBYCUI	8.911.589	8.247.808	8.491.189	9.423.799	8.294.374	6.345.008
26	YBYTYMI	862.889	501.267	866.943	768.809	835.280	1.000.215
27	ZANJITA	-	-	-	-	-	-
TOTAL		252.313.303	241.328.291	239.308.504	231.587.261	236.468.278	208.742.304
Promedio		96%		97%		88%	
PROMEDIO GENERAL FACTURACIÓN - RECAUDACIÓN:						94%	

**Fuente:** Elaborado por Equipo Auditor, con datos extraídos del sistema BOSS.

En el cuadro precedente se observa que la facturación muestra un comportamiento decreciente.  
**La recaudación representa en promedio el 94 % mensual de lo facturado.**

*[Firma]*  
C.P. Diana P. Villordo Peralta  
E.D. Div. Auditoría de Gestión

*[Firma]*  
Mq. Ing. Giselle Colmán Mattos  
Auditoría Interna  
COPACO S.A.



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.
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. Conclusión

Conforme al análisis y las verificaciones realizadas de los documentos a los cuales éste Equipo Auditor tuvo acceso, y al cumplimiento del "Procedimiento de Gestión de Cobranzas y Rendiciones de las Recaudaciones de Copaco S.A. y Hola Paraguay S.A." vigente en la Compañía, **no se encontraron diferencias que mencionar entre lo recaudado y lo depositado** por la Oficina Administrativa Itá por cobro de facturas telefónicas Pago a Cuenta, facturas judiciales, facturas contado y facturas Vox en el periodo verificado.

### Descargo de la Sección Comercial Administrativa – Distrito N° 9 Paraguari:

*"En el Memorándum N°119/DVA-PGI-GI/2024- ID: 1489574, remite descargo en referencia a la Auditoria de Gestión de Recaudación Interior y menciona: Conforme al análisis, verificación y control que fueron realizadas en el Arqueo de Valores, Rendición de las Recaudaciones y depósito de las Recaudaciones por los Auditores, cabe destacar que no se encontraron diferencias entre lo recaudado y lo depositado."*

### Opinión del Auditor:

Se acepta el descargo presentado por la Sección Comercial Administrativa – Distrito N° 9 Paraguari.

Es nuestro informe.

Asunción, 01 de noviembre de 2024

  
**Ing. Giselle Colman Matto**  
Auditora

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