

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

## MEMORÁNDUM N° 07/GEAI/2024

**Para** : AUDITORÍA INTERNA  
**De** : GRUPO EVALUADOR AUDITORIA INTERNA  
**Ref.** : INFORME N° 01/GEAI/2024  
**Fecha** : 28/02/2024 **ID. N°: 1426408**

Con el objeto de remitir el Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno NRM-MECIP 2015 de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima – COPACO S.A., correspondiente al Ejercicio Fiscal 2023.

Así mismo, se solicita que el informe sea remitido por su intermedio a la **Presidencia del Directorio**, para su conocimiento y/o acción futura. El contenido del Informe fue realizado en cumplimiento al Plan de Trabajo Anual (PTA) de la Auditoría Interna, O.T. N° 01/A.I./2024 y las disposiciones de los Órganos de Control vigentes utilizando la "Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez" aprobado por Resolución CGR N° 147/2019 y las documentaciones existentes e incorporadas desde la Coordinación Equipo Técnico SCI, en el Portal MECIP (AGPE) y conforme a lo solicitado en el Informe de la CGR Nota N° 3349/2023, Junio 2023; Ref.: Evaluación del SCI.

Por consiguiente, en base a las recomendaciones efectuadas, se sugiere que el presente documento sea derivado a la **Coordinación ETCI, Comité de Ética, Comité de Buen Gobierno y Gerencia de Talento Humano**, para su atención y elaboración del Plan de Mejoramiento en un plazo no mayor a 20 días hábiles desde la recepción.

Atentamente,



C.P. Carmen Venialgo R.  
Grupo Evaluador A.I.



Ing. Aurora Núñez  
Grupo Evaluador A.I.



C.P. Diana Villordo P.  
Coordinadora  
Grupo Evaluador A.I.

Folio único.

**Adjunto:**

- Informe N° 01/GEAI/2024. 12 (doce) hojas.
- Planilla de la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez. 21 (veintiún) hojas.
- Anexo I Evaluación In Situ al SCI. 5 (cinco) hojas.





**INFORME N° 01/GEAI/2024**  
**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA**  
**COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA**  
**(COPACO S.A.) EJERCICIO FISCAL 2023**

**I. Antecedentes**

En la Resolución N° 377 del 13 de mayo de 2016, la Contraloría General de la República (CGR) resolvió adoptar como marco para el control, fiscalización y evaluación del Sistema de Control Interno de las Instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República, la Norma de Requisitos Mínimos – NRM, para un Sistema de Control Interno.

Posteriormente, con la Resolución CGR N° 147/19 se aprobó la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez, a ser utilizada en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno MECIP:2015.

**II. Objetivo**

Evaluar si los requisitos mínimos exigidos en la Norma para un Sistema de Control Interno, fueron desarrollados e implementados, estableciendo los niveles de madurez de cada uno de los componentes del sistema, a fin de identificar eventuales deficiencias que requieran mayor profundización y, acompañar a la Compañía en la búsqueda de la excelencia.

**III. Alcance**

La evaluación fue realizada en base a los documentos proveídos por la Gerencia de Implementación NRM MECIP: 2015 del Sistema de Control Interno (Gabinete Técnico de COPACO S.A.) que respaldan y evidencian las acciones realizadas durante el Ejercicio Fiscal 2023.

**IV. Desarrollo**

La evaluación del SCI se define como: *"Proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se están logrando los siguientes objetivos:*

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones, y la calidad de los servicios;
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales;
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad"

En ese contexto, la NRM promueve como modelo de gestión la utilización del enfoque basado en procesos de manera que permita:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente;
- b) La consideración de los procesos en términos que aporten valor;

*(Handwritten signatures and initials)*



- c) El logro de un control de procesos eficaz;  
 d) La mejora continua del sistema de control interno en base a la evaluación de los datos y la información interna y externa.

Igualmente, la referida norma incorpora la concepción de la administración de riesgos como pilar del control interno, que implica el establecimiento de una estructura y cultura organizacional apropiada, que aplica un método lógico y sistemático para establecer los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma tal que permite minimizar pérdidas y maximizar beneficios.

Para determinar el grado de adopción de la norma de requisitos mínimos se utilizó la herramienta de evaluación del nivel de madurez del SCI, de acuerdo a criterios de valoración con la siguiente interpretación:



En el siguiente cuadro se expone la evaluación y calificación del Sistema de Control Interno por cada componente, resultados que arrojó la herramienta arriba señalada:

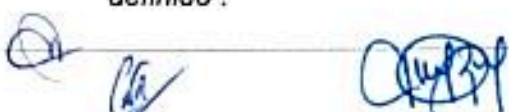
Evaluación del Nivel de Maduración del Sistema de Control Interno (SCI) - MECIP:2015 Ejercicio Fiscal/2023			
Ambiente de Control	2,70	CC	Diseñado
Control de Planificación	2,76	CC	Diseñado
Control de Implementación	1,99	DD	Inicial
Control de Evaluación	2,67	C	Diseñado
Control para la Mejora	2,60	C	Diseñado
<b>SCI CONSOLIDADO</b>	<b>2,46</b>	<b>C</b>	<b>Diseñado</b>

A partir del análisis de los documentos proveídos por la Gerencia de Implementación NRM MECIP:2015 del Sistema de Control Interno (Gabinete Técnico y de las entrevistas in situ realizadas a empleados de distintos niveles de la Compañía, incluimos en este informe, en su "Anexo I", se señalan los aspectos más significativos por componente de control:

#### A. Componente Ambiente de Control

La NRM señala que: *"La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal, y la finalidad social del Estado"*.

En este componente se obtuvo un nivel de madurez **"DISEÑADO"** con una calificación de **2,70**, el cual indica que: *"El Sistema de Control Interno se encuentra correctamente definido"*.



Se mencionan a continuación los resultados de la evaluación del componente:

### A.1 Compromiso de la Alta Dirección (A.D.)

El primer principio de la NRM establece que, *"La Máxima Autoridad Institucional debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de control interno"*, al asumir, asegurar, promover, dirigir, y apoyar a todos los niveles de la organización, para contribuir a la efectividad del SCI promoviendo la mejora continua"

Se visualizó la elaboración, revisión y/o actualización de la Política de Control Interno, Política Operacional, Gestión de Procesos, Manual de Funciones, Riesgos, Procedimientos, difusión de documentos y manuales.

#### A.1.1 Política de Control Interno

*"La Dirección debe establecer, revisar y mantener una política de control interno"*.

- La Política de Control Interno y el Manual de Control Interno actualizada s/ Acta N° 31 de fecha 05/06/2023 V6 y Acta N° 40 de fecha 06/12/2023 V7 socializada a los empleados según Planilla de Asistencia, Planilla de Distribución de Documentos, Planilla de Confirmaciones de Lectura y por medio del portal corporativo y correo electrónico la misma se encuentra en la página web institucional.

### A.2 Acuerdos y Compromisos Éticos (AyCE)

*"La institución debe regirse por principios, valores y comportamientos éticos a seguir para el cumplimiento de la Constitución, las leyes, sus reglamentos y para el cumplimiento de la finalidad social del Estado"*.

- Existe un Código de Ética V2 aprobado s/ Acta N° 01 de fecha 07/01/21. Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 5324/22 de fecha 20/06/2022: *"Los principios éticos incluidos en el Código de Ética no fueron correctamente formulados..."* para esta observación cuenta con un PMI, cuya acción de mejoramiento es revisar el Código de Ética conforme a la NRM, s/Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024, no adjuntó documentos respaldatorios.
- Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 5324/22 de fecha 20/06/2022: *"No se visualizaron documentos que demuestren que el Código de Ética fuera construido de manera participativa y consensuada con funcionarios de distintos niveles de la Compañía"*, actualmente cuenta con un PMI, cuya acción de mejoramiento es realizar una encuesta a través de formulario electrónico, s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre 2023, de fecha 10/01/2024.
- Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23: *"No se comprobó la instauración de la gestión ética, por medio de acciones de formación, actividades que fomenten la conciencia y la reflexión, y el acercamiento a cada funcionario de la institución, para que estos interioricen sus preceptos y quieran comportarse en armonía con los valores institucionales definido"*. Para esta ésta observación actualmente cuenta con un (PMI), s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024.





- Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23: *"Se evidencio el procedimiento de denuncias de falta de Ética, aprobado por Acta del Directorio N° 8 de fecha 03/03/22, sin embargo no se observó su aplicación, ni conocimiento"*, para esta observación actualmente cuenta con un PMI, s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024, no adjuntó documentos respaldatorios.

**Observación N° 01:** El Código de Ética Versión 02 año 2021, aprobado s/ Acta N° 01 de fecha 07/01/2021, sin embargo no se visualizó revisión para asegurar que la misma siga siendo pertinente y apropiada.

**Recomendación:** El Código de Ética, debe ser revisado periódicamente para asegurar que permanece pertinente y apropiado, conforme lo establece la NRM.

**Observación N° 02:** No se visualizó la actualización de los Acuerdos y Compromisos Éticos documentados por dependencias.

**Recomendación:** Los Acuerdos y Compromisos Éticos documentados por dependencias, deben ser revisados periódicamente para asegurar que permanezcan pertinentes y apropiados, conforme lo establece la NRM

### A.3 Protocolo de Buen Gobierno (PBG)

*"La institución debe establecer un Protocolo de Buen Gobierno para definir el modelo de administración y su estilo de dirección".*

**Observación N° 03:** Se cuenta con un Código de Buen Gobierno Versión 04 año 2021 aprobado según Acta N° 38 de fecha 20/12/2021, sin embargo no se visualizó revisión y/o actualización del mismo en el periodo evaluado.

**Recomendación:** El Código de Buen Gobierno, debe ser revisado periódicamente para asegurar que permanece pertinente y apropiado, conforme lo establece la NRM.

**Observación N° 04:** Esta observación ya ha sido señalada en el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 5324/22 de fecha 20/06/2022, aún permanece no fue subsanado. Según las observaciones mencionadas son las siguientes:

- *No se visualizaron trámites relacionados al cumplimiento del artículo 36 del Código de Buen Gobierno, en el que señala las "Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno":*
  - a) Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Buen Gobierno.*
  - b) Realizar seguimiento al comportamiento de los administradores de la Compañía para asegurar su cumplimiento del Código de Buen Gobierno.*
  - c) Resolver controversias sobre la interpretación de artículos del Código de Buen Gobierno.*
  - d) Informar por lo menos cada (6) seis meses al Presidente del Directorio sobre las tareas que fueron encomendadas.*
- *No se visualizaron documentos que evidencien la construcción participativa y consensuada por los distintos niveles directivos del Protocolo de Buen Gobierno.*



- *En el Código de Buen Gobierno se definió el objetivo que señala "establecer instrumento que permita alinear a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía dentro de un estilo unificado de gobierno"; sin embargo, un Protocolo de Buen Gobierno no solo alinea a los miembros de la Alta Dirección, sino que define el modelo de administración y su estilo de dirección.*
- *No se visualizó el reglamento operativo del Comité de Buen Gobierno.*
- *No se observó informes del Comité de Buen Gobierno sobre resolución de controversias, ni indicadores de buen gobierno".*

**Recomendación:** Por lo expuesto en el párrafo precedente, consideramos conveniente, elaborar el Plan de Mejoramiento y el mismo sea remitido a la Auditoría, a fin de realizar seguimiento del plan.

- Según el Inf. N° 01/GEAI/2022, *No se visualizan Registros de Asistencia a Talleres o Capacitaciones que demuestren la participación de los funcionarios en la construcción del PBG.* El mismo cuenta con un (PMI) que según seguimiento realizado en el Avance del Plan de Mejoramiento Institucional (APM) 4to. trimestre/2023, de fecha 10/01/24, no adjunto documento respaldatorio.

**Observación N° 05:** Como resultado de las entrevistas realizadas a empleados de distintos niveles se constató que se conoce la existencia de la Política de Control Interno, Código de Ética, Buen Gobierno y Política de Talento Humano pero no su contenido, que demuestre el entendimiento y aplicación por parte de los empleados, fueron publicados en la Intranet, remitido vía correo electrónico a empleados de distintos niveles.

**Recomendación:** Buscar estrategias para asegurar que además de las socializaciones mediante múltiples canales de comunicación de la Política de Control Interno, Código de Ética, Buen Gobierno y Política de Talento Humano, se requiere de acciones formativas y/o actividades apropiadas que induzcan a la sensibilización e internalización, a fin de que llegue a cada empleado de la Compañía.

Asimismo, las debilidades señaladas precedentemente, deberán ser tenidas en cuenta para implementar efectivamente los requisitos mínimos del Sistema de Control Interno.

#### **A.4 Política de Talento Humano (PTH)**

*"La institución debe establecer su compromiso con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los funcionarios a través de la determinación de políticas y prácticas de gestión del talento humano que consideren los procesos de selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, evaluación del desempeño, compensación, bienestar social y desvinculación de los funcionarios, entre otros".*

- La Política de Talento Humano Versión 03 actualizada, aprobada según Acta N° 04, de fecha 07/02/2023.
- Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23: *No se visualizó que las Políticas de Talento Humano sean las correctas conforme a lo dispuesto en cuanto a: Selección, Re inducción, Bienestar Social y Desvinculación, para esta observación actualmente cuenta con un (PMI), sí Avance al Plan de Mejoramiento*





(APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024, no adjunto documentos respaldatorios.

- La verificación del cumplimiento de los Procesos y Política Gestión de Talento Humano contempla el PTA A.I./2024.

## **B. Componente de Control de la Planificación**

Para este componente la NRM señala: *"La institución debe determinar el marco de referencia que oriente su gestión hacia el cumplimiento de su Misión, el logro de su Visión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales".*

En este componente se obtuvo un nivel de madurez "**DISEÑADO**" con una calificación de **2.76**, el cual indica que: *"El Sistema de Control Interno está correctamente definido.*

Se mencionan a continuación los resultados de la evaluación del componente:

### **B.1 Direccionamiento Estratégico**

*"En coherencia con la definición de las competencias y funciones asignadas a la institución por la Constitución y las leyes, la entidad debe definir su Misión y Visión institucionales".*

- El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 V01, Misión y Visión, fueron aprobados por el Directorio de la Compañía según Acta N° 07 de fecha 07/03/2023, se adjuntaron el Memo N° 96/DPOM/2023 de fecha 26/12/2023. Ref.: Remisión de la propuesta de la revisión y ajuste del PEI 2023-2027 Versión 02, además la propuesta de ajuste en los enunciados de la misión y visión, para aprobación por el Directorio. Para esta observación actualmente cuenta con un (PMI), según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23: *"Con relación a la planificación estratégica se señala..."*, s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024.
- Según el Informe de Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23: *"Se observó un procedimiento de elaboración y evaluación del PEI, sin embargo no se detalla la secuencia de actividades y tareas..."*; para esta observación actualmente cuenta con un (PMI), s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024. Se adjuntó la propuesta de actualización de los Procedimientos de Elaboración y Evaluación del PEI y POA (revisión periodo 2023), pendientes de aprobación: POE GGT 04 -Procedimientos de Elaboración POA-2023.

### **B.2 Gestión por Procesos**

*"La institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos, como medio para que pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos, en cumplimiento con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada".*

- Se visualiza, aprobación de Fichas de Procesos nueva versión, s/Acta N° 40 de fecha 06/12/23.



- Se visualiza Manual de Control Interno, Anexo V contiene la Guía para documentar procesos y procedimientos MCI - ver folio 53 en adelante, aprobado s/ Acta N° 40, fecha 06/12/2023.
- Acta N° 40 de fecha 06/12/23, aprueba la actualización del Normograma por Macro Procesos.
- Propuesta PEI 2023-2027 V2, contiene Mapa de Procesos, sin embargo se visualiza inconsistencias en los nombres de los Macro procesos y Procesos con relación a las Fichas de Procesos, nueva versión s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.

**Observación N° 06:** Se visualiza inconsistencias en la denominación de los Macro Procesos del PEI (Mapa de Procesos) con relación a las Fichas de Procesos, nueva versión s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.

**Recomendación:** Realizar la revisión y/o actualización del Mapa de procesos, conforme lo establece la NRM.

### B.3 Estructura Organizacional

*"La institución debe establecer su estructura organizacional, identificando los diferentes niveles de autoridad y de responsabilidad, para que se ejerzan apropiadamente las labores de planificación, ejecución, control y evaluación periódica de las actividades, buscando alcanzar los objetivos institucionales".*

- Manual de Estructura Organizacional de la Compañía, aprobado s/ Actas N° 25 de fecha 18/08/23 y N° 40 de fecha 06/12/23.
- Manual de Organización y Funciones, aprobado s/ Actas N° 25 de fecha 18/08/23 y N° 40 de fecha 06/12/23.

### B.4 Identificación y Evaluación de Riesgos (IyER)

*"La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos, y para la determinación de las medidas de control necesarias".*

- Se visualizan Formatos de Identificación y Evaluación de Riesgos y Mapa de Riesgos 2023, aprobado s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/23 y Manual de Control Interno, Anexo V Guía para documentar y gestionar Riesgos, aprobado s/ Acta N° 40, de fecha 06/12/2023.
- Se visualiza el análisis FODA, ver PEI 2023 - 2027, folio 30 y Riesgos de Objetivos Estratégicos - PEI 2023 - 2027, folio 17 - 19.
- Se adjunta Informe N° 06/DAA/2023. Verificación de Riesgos. (Auditoría de campo).



**Observación N° 07:** Como resultado de las entrevistas realizadas a empleados de distintos niveles se constató que pocos conocen los objetivos e indicadores estratégicos y operativos del PEI - POA, su macro proceso, proceso, subproceso y riesgos.

**Recomendación:** Se sugiere realizar actividades de aprendizaje e internalización de la gestión por procesos en las distintas áreas y niveles de la Compañía.

### C. Componente de Control de la Implementación

Para este componente la NRM señala: *"Abarca las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte".*

En este componente se obtuvo un nivel de madurez **"INICIAL"** con una calificación de **1.99** e indica que: *"El Sistema de Control Interno se encuentra en fase de Diseño".*

Se mencionan a continuación los resultados de la evaluación del componente:

#### C.1 Control Operacional

*"La institución debe definir e implementar controles que contribuyan a reducir los riesgos significativos que puedan afectar el logro de los objetivos hasta niveles tolerables".*

- Se cuenta con Matriz y Mapa de Riesgos según el (I y ER), Indicadores por procesos, Plan de Mejoramiento y Avance a los Planes de Mejoramiento.

##### C.1.1 Políticas Operacionales

*"La institución debe definir políticas operacionales que permitan estructurar y direccionar el buen desempeño del modelo de gestión por procesos".*

- Se visualizaron Políticas Operacionales, aprobada s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/2023 y socializada.

##### C.1.2 Procedimientos

*"La institución debe desarrollar procedimientos documentados para cubrir situaciones en que su ausencia podría afectar la capacidad de control y/o causar desviaciones a las políticas y objetivos definidos".*

- En el Acta N° 40 de fecha 06/12/2023, se visualiza la aprobación de los Procedimientos.
- Se visualiza Memo N° 94 DPOM 2023 - Procedimientos revisados pendientes de aprobación.

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

**Observación N° 08:** Como resultado de las entrevistas realizadas a empleados de distintos niveles se constató que se conoce la existencia del procedimiento para cada actividad, pero no su contenido.

**Recomendación:** Se sugiere realizar actividades de aprendizaje e internalización de los procedimientos de las distintas áreas y niveles de la Compañía.

## C.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

*"La institución debe asegurarse que los funcionarios sean competentes para la ejecución de las actividades y tareas que puedan causar impacto sobre la capacidad de control interno, tomando como base la educación, formación y/o experiencia adecuadas. Se deben mantener registros que demuestren la satisfacción de tales competencias".*

- El Plan de Capacitación 2023, remitido s/Memo 25-DVCM-23, no se visualiza el Acta de aprobación.
- Se adjunta Informe Final N° 05/DAA-AI/2023 Auditoria de Gestión de Talento Humano Administración del Talento Humano – Legajos, Informe Final N° 10/DAA-AI/2023. Auditoria de Gestión Talento Humano. Capacitación y Becas. (Auditorias de Campo), PMI-DAA/22, en cumplimiento al Inf. CGR Nota N° 5324/22.
- Según Inf. Evaluación SCI CGR Nota N° 3349/23 *"No se observó la definición de puestos de trabajo con base a las competencias requeridas por las tareas y actividades..."* ésta observación cuenta con PMI, s/ avance APM Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024.

### C.3.1 Sistema de Información

*"La institución debe obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno".*

- Manual de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas Versión 04, fue aprobado s/ Acta N° 40 de fecha 21/12/2022.

### C.3.2 Control de Documentos

- Procedimientos de Control de Documentos SCI V5 (Alcance), aprobado s/ Acta N° 41 de fecha 20/12/2022.
- Procedimiento de Socialización de Documentos SCI V1 , aprobado s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/2023

### C.4.1.2 Comunicación Interna

- Según Inf. CGR Nota N° 3349/23 *"Se evidenciaron mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias sin embargo no se tuvo evidencias de su aplicación..."* para esta observación actualmente cuenta con un (PMI), cuya acción es revisar el Manual de Información, s/ Avance al Plan de Mejoramiento (APM) 4to.Trimestre/2023, de fecha 10/01/2024.





### C.4.3 Rendición de Cuentas

- El Manual de Información, Comunicación y Rendición de Cuentas Versión 03, fue aprobado en el Acta N° 8 de fecha 03/03/2022, establece los lineamientos de rendición de cuentas.

### D. Componente de Control de Evaluación

Para este componente la NRM señala: *"La organización debe definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y el adecuado funcionamiento de los componentes del control interno"*.

En este componente se obtuvo un nivel de madurez **"DISEÑADO"** con una calificación de **2,67** el cual indica que: *"El Sistema de Control Interno está correctamente definido"*.

Se mencionan a continuación los resultados de la evaluación del componente:

#### D.1 Seguimiento y Medición del Control Interno

*"La institución debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de la efectividad del sistema de control interno"*.

- Se visualizan Informes avances POA Ejercicio Fiscal 2023.
- Se visualiza Memo 96 DPOM 2023 - Remisión PEI p/aprobación.

#### D.2 Auditoría Interna

*"La institución debe llevar a cabo auditorías del sistema de control interno a intervalos planificados"*.

- En el Plan de Trabajo Anual 2023 de la Auditoría Interna, aprobado según Acta N° 34 de fecha 29/09/2022, se visualizan los Informes que evidencian el Cumplimiento Semestral del Plan del Trabajo de la Auditoría Interna primer y segundo semestre 2023.
- Se visualizan los Planes de Mejoramiento Institucional, Funcional y Avance de los Planes de Mejoramiento (APM), relacionados a los Informes del Proceso de Auditoría Institucional Ejercicio Fiscal 2023 y años anteriores.
- Se visualiza registro de Capacitación 2023, sin embargo, no se cuenta con el perfil para Auditores Internos. Se cuenta con Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) relacionado al Informe Nota 3349/23 CGR - Evaluación al SCI NRM, en el cual se determinó como acción de mejoramiento de la GTH "Elaborar Perfiles de Cargo del Área Auditoría Interna", al cual se realiza seguimiento.
- Se evidencia el Informe de la Evaluación del SCI, utilizando el criterio de la Matriz por Niveles de Madurez. Además la aplicación de instrumentos tales como las entrevistas in situ realizadas a empleados de distintos niveles de la Compañía, incluimos en el informe, en su "Anexo I".



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

- Se evidencia Papeles de Trabajo; Remisión de Memorándum para coordinar la fecha y hora para realizar las entrevistas, cuestionarios y actas de cada entrevista, conforme establece la NRM.
- Se evidencia informe de seguimiento de acciones de los planes de mejoramiento grado de cumplimiento y cantidad de acciones pendientes de ejecución, 3er. trimestre/2023, según Memorándum N° 69/A.I./2023 de fecha 03/11/2023.
- Se evidencia los procedimientos para Auditoría Interna Versión/2023, aprobado s/ Acta N° 40 de fecha 06/12/2023.
- Se visualizan Informe N° 06/DAA/2023. Verificación de Riesgos, Informe Final N° 05/DAA-AI/2023 Auditoría de Gestión de Talento Humano Administración de Talento Humano – Legajos, Informe Final N° 10/DAA-AI/2023. Auditoría de Gestión Talento Humano. Capacitación y Becas, elaborados por el Departamento Auditoría Administrativa.

## E. Componentes de Control para la Mejora

Al definir este componente la NRM señala: *"La institución debe mejorar continuamente la efectividad del sistema de control interno mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y el análisis crítico de la alta dirección".*

En este componente se obtuvo un nivel de madurez **"DISEÑADO"** con una calificación de **2,60** el cual indica que: *"El Sistema de Control Interno está correctamente definido"*

Se mencionan a continuación los resultados de la evaluación del componente:

### E.1 Análisis Crítico del Sistema de Control Interno

*"La Dirección debe revisar el sistema de control interno de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas".*

- Se visualizan Actas N° 01 Reunión CCI 2023 de fecha 06/03/23 y Acta N° 02 Reunión CCI 2023 de fecha 09/10/23.

### E.2 Mejora Continua

*"La institución debe tomar acciones para optimizar continuamente su sistema de control interno, y para eliminar o minimizar las causas reales o potenciales de las debilidades detectadas".*

- Se adjuntan Planes de Mejoramiento Institucional y Funcional en base a los resultados de las recomendaciones de los Informes de la Auditoría Interna y Auditorías Externas (CGR).
- Se visualiza informe de seguimiento de acciones de los planes de mejoramiento grado de cumplimiento y cantidad de acciones pendientes de ejecución, 3er. trimestre/2023, según Memorándum N° 69/A.I./2023 de fecha 03/11/2023.





## V. Conclusión

Del análisis de los documentos de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A, como resultado de la evaluación, la Compañía obtuvo una valoración consolidada de **2,46**, equivalente a un nivel de madurez "**DISEÑADO MEDIO**", teniendo en cuenta los elementos definidos en los componentes del Sistema de Control Interno.

## Recomendación

Se recomienda a la Alta Directiva conjuntamente con el Comité de Control Interno (CCI), seguir impulsando la mejora continua en la gestión institucional, implementando los mecanismos necesarios para seguir avanzando en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a fin de proveer un servicio acorde con la misión de la Compañía y a plena satisfacción de los usuarios.

A los Responsables de la Implementación del Sistema de Control Interno, Coordinación, Comité de Ética, Comité de Buen Gobierno y Gerencia de Talento Humano), se sugiere seguir con la ejecución de las actividades planificadas correspondientes al Plan de Trabajo Anual, conforme a los requisitos establecidos en la Norma de Requisitos Mínimos (NRM), de manera a seguir mejorando el Sistema de Control de la Compañía, elaborar un Plan de Mejoramiento de las debilidades del SCI expuestas en el presente informe y presentarlo a la Auditoría Interna en el plazo de 20 días hábiles a partir de su recepción.

Es nuestro informe.  
Asunción, 28 de febrero de 2023



**C.P. Carmen Venialgo R.**  
Grupo Evaluador A.I.



**Ing. Aurora Núñez**  
Grupo Evaluador A.I.



**C.P. Diana Villordo P.**  
Coordinadora  
Grupo Evaluador A.I.

## ANEXO I

### EVALUACIÓN IN SITU DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA (COPACO S.A.) Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Asunción, 23 de febrero de 2024

#### 1. Evaluación del Control Interno de acuerdo a la Norma de Requisitos Mínimos

Como parte del proceso de la evaluación de la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos, se procedió a la evaluación in situ de la Efectividad del Sistema de Control Interno, se llevó a cabo bajo la aplicación de instrumentos de evaluación por parte del Grupo Evaluador de la Auditoría Interna, tales como las entrevistas a los empleados de diferentes niveles que permitan identificar el nivel de conocimiento y aplicación de las herramientas elaboradas con base en los principios y elementos de la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) del Sistema de Control Interno.

#### 2. Metodología

- Indagación, aplicación de técnica verbal y escrita, consistente en realizar entrevistas.

#### 3. Trabajos Realizados

- Remisión de Memorándum, a fin de coordinar la fecha y hora para realizar las entrevistas.
- Elaboración de cuestionario de acuerdo a los principios y elementos de la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) del Sistema de Control Interno.
- Entrevistas verbales y escritas con empleados de distintos niveles.
- Elaboración de actas de reunión de cada entrevista.

#### 4. Desarrollo

Se ha realizado la entrevista a las siguientes Gerencias: Talento Humano, Comercial y Técnica, llevada a cabo por el Grupo Evaluador Auditoría Interna de la Compañía.

En la oportunidad se valoró el avance del proceso del diseño de la implementación del Sistema de Control Interno, conforme a los principios y elementos de la Norma de Requisitos Mínimos, se procedió a la evaluación in situ del Sistema de Control Interno de algunos procesos que fueron seleccionados aleatoriamente. A efectos de medir la efectividad del Sistema de Control Interno con el objetivo de identificar oportunidad de mejora de un Sistema efectivo y eficiente, lo cual se expone a continuación:

**Entrevistado:** Abg. Milciades Rivas

**Cargo que Desempeña:** Gerente de Talento Humano

**Dependencia:** Gerencia de Talento Humano

**Proceso:** Gestión de Talento Humano

**Auditoras AI:** C.P. Diana Villordo, C.P. Carmen Venialgo, Ing. Aurora Núñez





### **Oportunidad de Mejora:**

- Promover conocimiento de la Política de Control para su comprensión e internalización.
- Socializar la Política de Comunicación Institucional para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la Organización.
- Elaborar y/o revisar y socializar los procedimientos de los procesos.
- Orientar la estructura organizacional con gestión por procesos.
- Disponer de las documentaciones del Sistema de Control Interno (Mapa de Proceso, Fichas de Procesos, Políticas y Riesgos) de manera accesible para los empleados.

### **Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión, PEI, POA y Valores Éticos.
- Conocimiento del Manual de Funciones y Estructura Organizacional.
- Identificación de los Procesos.
- Conocimiento de los Procedimientos.
- Identificación de los Riesgos.
- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno en Socializaciones y capacitaciones, Intranet y por Correo Corporativo.

**Entrevistado:** Lic. Lourdes Medina

**Cargo que Desempeña:** Encargada de Despacho División Planificación y Selección

**Dependencia:** División Planificación y Selección - GTH

**Proceso:** Desarrollo del Talento Humano

**Auditoras A.I:** C.P. Diana Villordo, C.P. Carmen Venialgo, Ing. Aurora Núñez

### **Oportunidad de Mejora:**

- Promover conocimiento de la Política de Control para su comprensión.
- Revisar mapa y caracterización de procesos.
- Revisar, actualizar y socializar los procedimientos.
- Orientar una estructura organizacional congruente con la gestión por procesos.
- Socializar con los empleados el Manual de Información, Comunicaciones y Rendición de Cuentas.

### **Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión y Valores Éticos.
- Conocimiento de las funciones y responsabilidades.
- Identificación de los Procesos.
- Conocimiento de los Procedimientos
- Identificación de riesgos.



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

- Internalización sobre la mejora continua.
- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno (SCI) en Socializaciones y capacitaciones, Intranet y por Correo Corporativo.
- Documentos del Sistema de Control Interno archivados en biblioratos para fácil utilización.

**Entrevistado:** Rubén Méndez

**Cargo que Desempeña:** Gerente Comercial

**Dependencia:** Gerencia Comercial

**Proceso:** Comercialización de Servicios

**Auditoras A.I:** C.P. Diana Villordo, Ing. Aurora Núñez, Lic. Olga Martínez Aranda.

**Oportunidad de Mejora:**

- Promover conocimiento de la Política de Control para su comprensión.
- Conocer y Socializar las Políticas Operacionales de los procesos.
- Socializar la Política de Comunicación Institucional para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la Organización.
- Revisar mapa y caracterización de procesos.
- Revisar, actualizar y socializar los procedimientos.
- Orientar una estructura organizacional congruente con la gestión por procesos.
- Disponer de las documentaciones del Sistema de Control Interno (SCI) de manera accesible entre los empleados del área para su utilización.
- Conocer el Manual de Control Interno, Operacional, Gestión de Riesgos, tales como la Orientaciones, Guías y responsabilidades.

**Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión y Valores Éticos.
- Conocimiento de las funciones y responsabilidades.
- Identificación de los Procesos.
- Conocimiento de los Procedimientos
- Identificación de riesgos.
- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno (SCI) en Socializaciones y capacitaciones, Intranet y por Correo Corporativo.

**Entrevistado:** Rafael Anibal Valdez

**Cargo que Desempeña:** Empleado

**Dependencia:** Dpto. Cuentas Corporativas -GC

**Proceso:** Comercialización de Segmentos Corporativos

**Auditoras AI:** C.P. Diana Villordo, Ing. Aurora Núñez, Lic. Olga Martínez





### **Oportunidad de Mejora:**

- Promover conocimiento de la Política de Control para su comprensión e internalización.
- Socializar la Política de Comunicación Institucional para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la Organización.
- Conocer y Socializar las Políticas Operacionales de los procesos y los Riesgos.
- Elaborar y/o revisar y socializar los procedimientos de los procesos.
- Orientar la estructura organizacional con gestión por procesos.
- Disponer de las documentaciones del Sistema de Control Interno (Mapa de Proceso, Fichas de Procesos, Políticas y Riesgos) de manera accesible para los empleados.

### **Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión, PEI, POA y Valores Éticos.
- Conocimiento del Manual de Funciones y Estructura Organizacional.
- Identificación de los Procesos.
- Conocimiento de los Procedimientos.
- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno en Socializaciones y capacitaciones, Intranet y por Correo Corporativo.

**Entrevistado:** Ing. Benito Ramón Portillo

**Cargo que Desempeña:** Sub Gerente de Planificación

**Dependencia:** Sub Gerencia de Planificación

**Proceso:** Planificación Técnica

**Auditoras A.I:** C.P. Diana Villordo, Ing. Aurora Núñez, Lic. Olga Martínez Aranda.

### **Oportunidad de Mejora:**

- Revisar mapa y caracterización de procesos.
- Revisar, actualizar y socializar los procedimientos.
- Orientar una estructura organizacional congruente con la gestión por procesos.
- Disponer de las documentaciones del Sistema de Control Interno (SCI) de manera accesible entre los empleados del área para su utilización.
- Conocer el Manual de Control Interno, Operacional, Gestión de Riesgos, tales como la Orientaciones, Guías y responsabilidades.

### **Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión y Valores Éticos.
- Conocimiento de las funciones y responsabilidades.
- Identificación de los Procesos.
- Conocimiento de los Procedimientos.
- Identificación de riesgos.



- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno (SCI) en charlas de capacitaciones y por Correo Corporativo.

**Entrevistado:** Eliana Rodríguez

**Cargo que Desempeña:** Encargada de Despacho

**Dependencia:** División Técnica Administrativa - GT

**Proceso:** Gestión de Redes y Servicios

**Auditoras A.I:** C.P. Diana Villordo, Ing. Aurora Núñez, Lic. Olga Martínez Aranda.

**Oportunidad de Mejora:**

- Promover conocimiento de la Política de Control para su comprensión
- Conocer y Socializar las Políticas Operacionales de los procesos y los Riesgos.
- Revisar mapa y caracterización de procesos.
- Revisar, actualizar y socializar los procedimientos.
- Disponer de las documentaciones del Sistema de Control Interno (SCI) de manera accesible entre los empleados del área para su utilización.
- Conocer el Manual de Control Interno, Operacional, Gestión de Riesgos, tales como la Orientaciones, Guías y responsabilidades.

**Fortalezas**

- Conocimiento de la Misión, Visión y Valores Éticos.
- Conocimiento de las funciones y responsabilidades.
- Conocimiento de los Procedimientos
- Acceso y conocimiento de los documentos del Sistema de Control Interno (SCI) por Correo Corporativo.

Se deja constancia que el presente informe no constituye una Auditoría, sino que es la evaluación del Sistema de Control Interno realizada con el propósito de acompañar el fortalecimiento institucional, promoviendo oportunidades de mejora, que, si son atendidas oportunamente por la autoridad, propiciara beneficios, una institución más eficaz y eficiente y en consecuencia una mayor satisfacción de sus usuarios o grupos de interés.

Es nuestro informe.  
Asunción, 23 de febrero de 2024



C.P. Carmen Venialgo R.  
Grupo Evaluador A.I.



Ing. Aurora Núñez  
Grupo Evaluador A.I.



CP. Diana Villordo P.  
Coordinadora Grupo  
Evaluador A.I.