

INFORME FINAL N° 05/AI/2025. AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA E INFRAESTRUCTURA EN LA DIVISIÓN INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ABONADOS – CENTRAL AREGUÁ.	
PROCESO: -Gestión de Redes y Servicios.	SUBPROCESO: -Montaje y Mantenimiento de Redes de Planta Externa. -Instalación y Mantenimiento de Redes de Última Milla.
DEPENDENCIA AUDITADA: División Instalación y Mantenimiento de Abonados – Central Areguá.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 21/04/2.025.
DIRECTIVO RESPONSABLE: Sr. Diego Orue.	DESTINATARIO: Gerencia Técnica.
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA.	

ANTECEDENTES

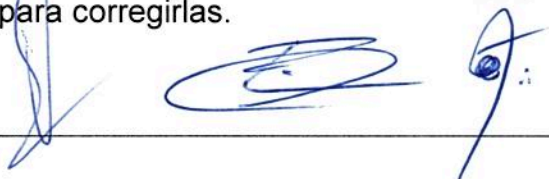
El presente trabajo fue realizado en cumplimiento de la **Orden de Trabajo N° 05/A.I./2.025** de fecha 13 de Febrero de 2.025, tuvo como finalidad evaluar la integridad y eficiencia operativa de los sistemas técnicos de la Central de Areguá, alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía en términos de calidad de servicios, evaluación de los estados de los activos, las condiciones de las instalaciones y gestión Técnica e Infraestructura, garantizando así el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la compañía.

ALCANCE

La Auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de la **División Instalación y Mantenimiento de Abonados Capiatá - Central Areguá**, conforme a los criterios establecidos en el Manual de Auditoría Gubernamental.

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

La Auditoría no incluye una revisión detallada e integral de todas las operaciones, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como exposición de todas las deficiencias que corresponden al **División Instalación y Mantenimiento de Abonados Capiatá – Central Areguá** y de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas.





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.

OBJETIVOS.

- Verificar el estado de la Planta Interna y de la Red de Planta Externa.
- Verificar el estado de los equipos en la Sala Digital.
- Verificar la producción del área técnica con relación a la atención de los reclamos e instalación de los nuevos servicios.
- Verificar y controlar la aplicación del procedimiento utilizado para la administración del Sub Depósito.
- Verificación de las facturaciones de las instalaciones de GPON.

TRABAJOS REALIZADOS.

- Entrevista con el Sr. Diego F. Orue – **E/D D.I.M.A. Capiatá.**
- Entrevista con el Sr. Pedro A. Peralta D. – **Jefe SIMA Areguá.**
- Verificación de la situación de la Planta Interna.
- Verificación del estado de los equipos e infraestructura de la Sala Digital.
- Control aleatorio del estado de la Red de Planta Externa.
- Verificación de los reclamos y conexiones pendientes de acuerdo al **Sistema BOSS.**
- Verificar y controlar la aplicación del procedimiento utilizado para la administración del Sub Depósito.

DESARROLLO DEL INFORME.

La Auditoría Interna procede a la identificación de los diferentes tipos de observaciones y los mismos se identifican con el código “H” para los Hallazgos y “CI” para las observaciones de Control Interno, “D” para los descargos, “R” para las recomendaciones y “PMF” para el Plan de Mejoramiento Funcional

1 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA INTERNA.

1.1 (CI) Se observó la falta de herramientas como pinza de corte y pinza de agarre, lo que impacta negativamente en el aspecto de la dificultad en la ejecución de tareas de mantenimiento, riesgo de daño a equipos, riesgo de lesiones al personal y el incumplimiento de la normativa de seguridad.

1.2 (CI) Se verificó que el armario de mesa de prueba se encuentra en estado de deterioro y sin funcionar.

1.3 (CI) Se pudo constatar que en la sala de mesa de prueba no cuentan con un micro teléfono.

1.4 (CI) La falta de mantenimiento adecuado a la oficina, incluyendo deficiencia en la iluminación, deterioro de la pintura y acumulación de suciedad.



Descargo del Jefe de S.I.M.A. Aregua.

1.1 D- Reconocemos la falta de herramientas tales como pinza de corte y pinza de agarre, se ha tomado la medida correspondiente solicitando la provisión de las mismas a través del Memo N° 33/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID N° 1522759.

1.2 D- Admitimos, que el armario de mesa de prueba se encuentra en estado de deterioro y sin funcionar, pero cabe destacar que venimos realizando varios reclamos desde años anteriores sin recibir respuesta favorable a lo petitionado, a través de los memorándum N° 23/SCGPI-AGA/GT/2021; N° 28/SCGPI-AGA/GT/2021; 19/SCGPI-AGA/GT/2022; y N° 35/S.C.I.M.A-AGA/2025.

1.3 D- Aceptamos la falta de un micro teléfono para la sala de mesa de prueba, ya que los compañeros de área están trabajando con un equipo improvisado, se ha tomado la medida correspondiente solicitando la provisión de la misma a través del Memo N° 36/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID N° 1522788.

1.4 D- Valoramos, las observaciones en la falta de mantenimiento adecuado a la oficina, incluyendo deficiencia en la iluminación, deterioro de la pintura y acumulación de suciedad, se ha tomado las medidas correspondientes solicitando la provisión de materiales necesarios para mejorar la iluminación y apariencia de la Central Areguá a través del Memo N° 37/S.C.I.M.A-AGA/2025 - ID N°1523291.

Opinión del Equipo Auditor

Se ha tomado cuidadosamente a conocimiento de la situación mencionada en el descargo presentado por el jefe de S.I.M.A. Areguá, sin embargo, se considera que las acciones descritas no resuelven completamente las deficiencias identificadas con relación a la falta de herramientas (pinzas), falta de micro teléfono, el arreglo del armario de mesa de prueba deteriorado, como así también lo relacionado con la iluminación, el deterioro de la pintura y la limpieza de la Central.

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor, **se mantiene en los puntos 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para los puntos mencionados.

Recomendación:

(R) Al jefe de S.I.M.A., que, en un plazo prudencial, realice las gestiones correspondientes para los siguientes puntos:

- ✓ La provisión de las herramientas faltantes para el personal de mantenimiento, priorizando esta acción por su impacto en la seguridad y el cumplimiento de la normativa.





- ✓ Armario de mesa de prueba, determinando su viabilidad de reparación o reemplazo.
- ✓ El mejoramiento de la iluminación, la pintura y la limpieza de la central.

2 VERIFICACIÓN DE LA SALA DIGITAL.

2.1 (CI) Se pudo observar la falta de ordenamiento y etiquetados en las conexiones de Fibra Óptica y de los equipos transceivers en los racks, lo que podría generar algunas implicancias tales como; la dificultad en la identificación de problemas y mantenimientos, riesgo de errores de conexión y desconexión, dificultad en la gestión y escalabilidad de la red, aumento del riesgo de fallas y pérdida de servicio, aumento de la temperatura de los equipos y acumulación de polvo.

2.2 (CI) Se observaron la existencia de materiales en desuso en la sala digital.

Descargo del Jefe de S.I.M.A. Aregua.

2.1 D- Reconocemos la observación relacionada con la falta de mantenimiento y etiquetado en las conexiones de fibra óptica y de los equipos transceivers, sin embargo, queremos aclarar que el mantenimiento y etiquetado de estas conexiones y equipos son responsabilidad del equipo de Fibra Óptica, quienes son los encargados de su instalación, configuración y mantenimiento y ya fueron notificados. Reconocemos la observación relacionada con la falta de limpieza en la sala digital donde se encuentran los equipos, y es responsabilidad de nuestra dependencia y que ya hemos realizado las acciones necesarias para asegurarnos de que la sala esté limpio y organizado, para mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

2.2 D- Se establecieron procedimientos para la eliminación responsable de los materiales en desuso y la sala digital se encuentra actualmente limpia y organizada, y asegurarnos de que la misma se mantenga así. Si se identifican nuevos materiales en desusos, se procederá a su eliminación de manera oportuna. Se adjunta muestras fotográficas:

Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada, sin embargo, consideramos importante la gestión y el seguimiento ante la oficina encargada de la administración de los equipos ubicados en dicha central, sobre la Falta de Ordenamiento y Etiquetado, considerando los riesgos que supone los trabajos a realizarse en dicha área y/o la manipulación de dichas conexiones.

Por lo tanto, considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **se mantiene en la observación para el punto 2.1 y se levanta para el punto 2.2.**, este último por la implementación del procedimiento de gestión de materiales en desuso.



Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para el punto 2.1.

Recomendación:

(R) Al jefe de S.I.M.A., realice el seguimiento por el número de ID del documento correspondiente, ante el área encargada de la administración de los equipos de fibra óptica, que se encuentran en dicha central para el reordenamiento de las conexiones en los racks y el retiro de los materiales en desuso.

3 VERIFICACIÓN DE LA PLANTA EXTERNA:

3.1 (CI) Se observó el robo de cable multipares, ubicado sobre la Avda. Las Residentas, y afecta a las cajas terminales del 1 al 20.

3.2 (CI) Se verificó el Shelter que corresponde a esta Central, y la falta de mantenimiento de las cruzaditas y/u ordenamiento del mismo.

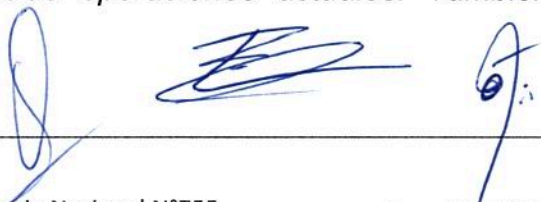
3.3 (CI) Se observaron cajas terminales sin tapas y con falta de mantenimiento.

Descargo del Jefe de S.I.M.A. Aregua.

3.1 D- Se presentó una denuncia formal ante las autoridades correspondiente sobre el robo de cable multipares que afecta a la cajas terminales del 1 al 20, según las autoridades se están tomando medidas para aumentar la seguridad en la ciudad y prevenir la repetición de este tipo de incidentes. Sin embargo, queremos informar que debido a la escasez de cable multipar en almacenes, causada por los constantes robos a nivel país, hemos tenido que reemplazar el cable multipar con alambre de bajada, en busca de soluciones para nuestros clientes, a pesar de las limitaciones y desafíos que enfrentamos actualmente. Se adjunta TRANSCRIPCION DE DENUNCIA ACTA N°444/2024. (en formato impreso).

3.2 D- Reconocemos la observación relacionada con la falta de mantenimiento en el Shelter correspondiente a esta central. Sin embargo, queremos informar que ya se ha realizado el trabajo de mantenimiento necesario para abordar los problemas identificados, reordenando las cruzaditas. Estamos comprometidos con la realización de trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo para abordar cualquier problema que surja. Se adjunta muestras fotográficas

3.3 D- Reconocemos la observación relacionada con las cajas terminales sin tapa y con falta de mantenimiento, sin embargo, queremos informar que esas cajas en cuestión ya no se utilizan y han sido retiradas de servicio y ya no son necesarias para nuestras operaciones actuales. También hemos solicitado la provisión de cajas





terminales nuevas en almacenes para reemplazar las que están en uso y requieren mantenimiento, a través del Memorandum N° 40/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID: 1523372.

Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada en relación al robo del cable multipar, consideramos importante la coordinación con el área comercial para los trabajos de migración y medidas compensatorias, como así también el mantenimiento del Shelter y las cajas terminales.

Considerando lo mencionado anteriormente, este Equipo Auditor **levanta las observaciones en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3.**

4 VERIFICACIÓN EDILICIA:

4.1 (CI) Se observó la falta de iluminación, problemas eléctricos y de aires acondicionados en las oficinas de Comercial y Administrativa (Cobranza).

4.2 (CI) Se constato un supuesto hurto, por personas no identificadas, del compresor de aire acondicionado de la oficina comercial.

4.3 (CI) Estado de abandono y riesgo sanitario en el predio de la antigua edificación de la Central de Areguá, con acumulación de desechos, crecimiento de malezas y falta de mantenimiento. Esto genera implicancias en el impacto negativo de la imagen de la Compañía, riesgo sanitario, riesgo de incendio, más deterioro de la infraestructura y el riesgo de inseguridad.

4.4 (CI) La falta de mantenimiento a la estructura y la antena de la Radio Base, pudiendo generar riesgo de deterioro del acero, posible afectación del rendimiento de la antena, riesgo de falla y pérdida de servicio, riesgo para la seguridad de la misma estructura.

4.5 (H) Deficiencia en la conexión de cables del generador eléctrico de respaldo, lo que puede generar riesgos de corto circuito, descarga eléctrica, fuga a tierra, falla en el suministro de energía, riesgo de incendio y mala imagen, ya que se encuentra en el frente de la central.

Descargo del Jefe de S.I.M.A. Aregua.

4.1 D- *Se ha solicitado la provisión de materiales lumínicas para el reemplazo de las luminarias defectuosas para así garantizar una iluminación adecuada, a través del Memorandum N° 37/S.C.I.M.A -AGA/2025 – ID N° 1523291 y el aire acondicionado está sin funcionamiento por el robo del compresor, que ha sido denunciado en la comisaría local.*



4.2 D- Se ha realizado un informe de incidente y se ha notificado a las autoridades competentes, con una denuncia formal sobre el robo del compresor de aire acondicionado que afecta a la oficina Administrativa. Se adjunta copia de TRANSCRIPCION DE DENUNCIA ACTA N°444/2024 (en formato impreso).

4.3 D- Aceptamos la observación relacionada con el estado de abandono del predio antiguo de edificación. Sin embargo queremos informar que no tenemos recursos disponibles para realizar el mantenimiento necesario para mejorar la imagen del predio. La falta de recursos financieros nos impide realizar las obras de mantenimiento y reparación. Hemos informados a las autoridades superiores sobre la situación, pero hasta la fecha no hemos recibido ninguna respuesta favorable.

4.4 D- Reconocemos la observación relacionada con la falta de mantenimiento a la estructura y antena de la Radio Base, ubicada en el predio de esta central y queremos asegurarnos de que nuestra infraestructura de comunicaciones sea segura y confiable, pero sin embargo, queremos informar que ya hemos solicitado la atención correspondiente al área encargado del mismo a través del Memorándum N° 41/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID: 1523535.

4.5 D- Queremos informar que el mantenimiento del generador eléctrico de respaldo no depende de esta central, sino de otra área responsable. Hemos remitido un Memorándum, solicitando que se realicen las acciones necesarias para abordar la situación. Estamos a la espera de que el área responsable tome las medidas necesarias para abordar y garantizar el funcionamiento seguro y eficiente del generador eléctrico de respaldo. Se adjunta Memorándum N° 43/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID: 1523537. (en formato impreso)

Opinión del Equipo Auditor

Se ha revisado el descargo presentado por el jefe de S.I.M.A. Areguá, y tomamos conocimiento de las acciones informadas. Sin embargo, vemos las siguientes observaciones:

- ✓ Falta de iluminación y problemas eléctricos; se nota la ausencia de gestión preventivo.
- ✓ El hurto del compresor del aire acondicionado: se nota la falta de autogestión para reportar el incidente.
- ✓ Falta de mantenimiento de la estructura y antena de la Radio Base; se nota la falta de procedimiento de verificación semestral de las mismas.
- ✓ Deficiencia en la conexión de cables del generador eléctrico: se nota la falta de acompañamiento de los trabajos con los compañeros encargados de los generadores, ya que implica un gran riesgo en la seguridad del empleado y clientes.
- ✓ El estado de abandono del predio lindante; se nota por la altura de la vegetación, que lleva vario tiempo de esa manera.



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.

Considerando lo mencionado y evaluado los descargos, este Equipo Auditor se **mantiene en las observaciones para los puntos 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para los puntos mencionados.

Recomendación:

(R) Al jefe de S.I.M.A, que realice las gestiones correspondientes ante la oficina encargada para el mantenimiento de la antena y el generador eléctrico. Como así también, a la limpieza del predio, los materiales de iluminación y en incidente sobre el hurto del compresor.

5 OTRAS OBSERVACIONES.

5.1 (CI) La falta de mantenimiento de las computadoras, tanto en Administrativa (Cobranza) y Comercial, que podrían tener el riesgo de fallas y pérdidas de información, vulnerabilidad ante amenaza de seguridad, disminución del rendimiento y la eficiencia.

Descargo del Jefe de S.I.M.A. Aregua.

5.1 D- Queremos asegurarnos de que nuestras computadoras del área administrativa, comercial y técnica sean seguras y confiables. Sin embargo, en este caso, el mantenimiento de las mismas ha sido solicitado al área correspondiente a través del Memorándum N° 42/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID: 1523536 y estamos a las espera de la visita del personal de informática para que realicen las acciones necesarias para abordar la situación. Se adjunta copia del Memorándum N° 42/S.C.I.M.A-AGA/2025 – ID: 1523536 (en formato impreso)

Opinión del Equipo Auditor

Se toma conocimiento de la situación mencionada con relación al mantenimiento de las computadoras, este Equipo Auditor, **mantiene la observación en el punto 5.1.** Se solicita la elaboración del Plan de Mejoramiento Funcional (PMF), para el punto mencionado.

Recomendación:

(R) Al Jefe de D.I.M.A, que realice las gestiones correspondientes ante la oficina encargada, para el mantenimiento de las computadoras del área Administrativa y Comercial.

El presente informe identifica áreas críticas que requieren atención y acción inmediata para garantizar la eficiencia operativa y la seguridad de las infraestructuras, como también fortalecer los controles internos y mejorar la calidad de los servicios prestados.





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.

Agradecemos la colaboración de todo el personal durante el proceso del Trabajo realizado, y en espera de las contestaciones observadas más arriba, nos despedimos muy atentamente,

Lic. Ernesto R. Benítez B.
Auditor Actuante

Sr. Christian A. González C.
Auditor Actuante.

Ing. Víctor Daniel Acuña Fretez.
Encargado de Despacho.
División Auditoría de Gestión Técnica.



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.

MEMORÁNDUM N° 31/DVAGT-DPAG-AI/2.025.

A : DEPARTAMENTO AUDITORÍA DE GESTIÓN.
De : DIVISIÓN AUDITORÍA DE GESTIÓN TÉCNICA.
Ref. : Remisión de Informe Final N° 05/AI/2025.
Fecha : 08/05/2025. ID N° 1.530.647.-

Con el objeto de remitir el Informe Final efectuado por la División Auditoría de Gestión Técnica, que consistió en una Auditoría Técnica e Infraestructura, en cumplimiento a la **Orden de Trabajo N° 05/A.I./2025.**

Solicito que el presente trabajo sea remitido a la **Presidencia del Directorio**, para conocimiento y/o acciones futuras y por intermedio de ésta, a la **Gerencia Técnica – División Instalación y Mantenimiento de Abonado – Central Areguá**, para que tomen conocimiento de las recomendaciones y **elaboren los Planes de Mejoramiento Funcionales (PMF)** con relación a los ítems solicitados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días contados a partir de la recepción del presente, en caso de requerir más tiempo, solicitar prórroga por medio del jefe directo al correo de auditoriagestiontecnica@copaco.com.py

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

Atentamente,



Ing. Víctor Daniel Acuña Fretez.
Encargado de Despacho
División Auditoría de Gestión Técnica

Folio de página 1 al 10, incluyendo el presente Memorándum.

Adjunto

- Informe Preliminar N° 05/AI/2025 – 6 (seis) Hojas.



