

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL:**

Por Ley N°642/95, DE TELECOMUNICACIONES - Artículo 6°.- Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales.

**1.1. FINES:**

*La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá a su cargo la regulación administrativa y técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable y las políticas del Gobierno para el sector. La Comisión ejercerá sus funciones en forma exclusiva, sin que ellas puedan ser delegadas ni objeto de avocamiento por parte de otros Organismos del Estado.*

**1.2. MISIÓN:**

*"Fomentar, controlar y reglamentar las telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria, para contribuir al bienestar de los habitantes del Paraguay."*

**1.3. VISIÓN:**

*"Ser una Entidad Rectora y Reguladora del Sector de las Telecomunicaciones, que contribuya a que los beneficios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información lleguen a todos los habitantes del Paraguay."*

**II ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA:**

- 1- Manual de Procedimiento MAGU.
- 2- Plan de Trabajo Anual para el Ejercicio Fiscal 2024.
- 3- Procedimientos Internos aplicados por el Dpto. Auditoría de Gestión.

**III OBJETIVOS DEL TRABAJO:**

**1. Objetivo General**

Gestionar y controlar los ingresos percibidos por la institución.

**2. Objetivos Específicos**

- ✓ Dar a conocer el importe a cobrarse.
- ✓ Tomar conocimiento y canalizar información.
- ✓ Verificar contenido de la información y comunicar.
- ✓ Generar documentación que respalde el compromiso de cobro.
- ✓ Cancelar el arancel por el servicio recibido.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

- ✓ Respaldo el cobro realizado.
- ✓ Verificar el correcto desarrollo del procedimiento y la validez de la documentación.
- ✓ Exponer en él o el ingreso para la correcta toma de decisiones.
- ✓ Registrar contablemente la operación.
- ✓ Verificar la validez de la documentación.
- ✓ Resguardar correctamente la documentación de respaldo.
- ✓ Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables al examen especial.
- ✓ Efectuar otros controles que la Auditoría Interna considere necesario para el cumplimiento de los objetivos de la presente verificación.

Así como todos los procedimientos y las verificaciones necesarias para el cumplimiento de los Objetivos de la presente Auditoría.

#### **IV ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

El trabajo de auditoría se realizará en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo.

El área sometida a esta revisión es la Gerencia Administrativa Financiera, Departamento Financiero, Unidad de Ingresos

El periodo a ser auditado será del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

#### **V NORMATIVAS A TENER EN CUENTA DURANTE LA AUDITORÍA:**

- Constitución Nacional.
- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N° 8127/00.
- Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.
- Ley N° 1626/00” De la Función Pública”.
- Manual de Procedimientos aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Manual de Funciones aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley N° 7228/2023 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo Fiscal 2024.
- Decreto Reglamentario N° 1092/2024 que Reglamenta la Ley N° 7228/2023 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo fiscal 2024.
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

## **IX DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

Esta Auditoría ha tomado como criterio de revisión las normas legales vigentes que establecen pautas, perfiles, y procedimientos que la Institución debe tener en cuenta para la Gestión de Ingresos.

***Del análisis realizado y según las documentaciones a las que pudo acceder este equipo auditor, se observan las siguientes situaciones relevantes:***

### **OBSERVACIÓN N° 1: Falta de Línea Corporativa para la Comunicación Interna y Externa en las oficinas Regionales de Ciudad del Este y Encarnación.**

Se identificó en una verificación in situ de las oficinas regionales de la Institución, que no se dispone de una línea corporativa formalizada para la comunicación tanto con los licenciatarios como con el área de ingresos. Esta ausencia de lineamientos específicos puede generar inconsistencias en los mensajes, dificultar la gestión de relaciones con los concesionarios y aumentar el riesgo de errores en los procesos de facturación.

**Descargo:** Se están arbitrando medidas a fin de dotar de los medios de comunicación correspondiente para mejorar el flujo de información efectiva.

**Opinión de la Auditoría:** Nos ratificamos en nuestra observación.

**Recomendación:** Se sugiere la implementación de una política institucional de comunicación corporativa que contemple protocolos específicos para las oficinas regionales, incluyendo la definición de canales oficiales, formatos estandarizados, responsables de comunicación y mecanismos de supervisión y retroalimentación.

### **OBSERVACION N° 2: Depósitos sin facturar o sin identificar.**

Todos los ingresos deben estar debidamente facturados, identificados y registrados para asegurar su transparencia y trazabilidad. Esto incluye la conciliación precisa de los depósitos bancarios con las facturas emitidas.

Se identificaron depósitos que no se encuentran facturados o identificados, lo que genera incertidumbre sobre el origen de estos ingresos y su adecuada contabilización. Esto puede indicar deficiencias en los controles internos, posibles errores en los registros contables o incluso riesgo de fraude.

**Descargo:** En relación a los Ingresos sin facturar o identificar, nos encontramos en un proceso de identificar a aquellos que corresponden a larga data, la misma se realiza en forma paulatina.

**Opinión de la Auditoría:** Nos ratificamos en nuestra observación.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

**Recomendación:** Se recomienda implementar un sistema de conciliación automatizada o periódica entre los depósitos bancarios recibidos y las facturas emitidas, asegurando que cada ingreso esté correctamente vinculado a su respectivo comprobante, además de regularizar los depósitos no identificados, estableciendo un procedimiento formal para su análisis, clasificación y facturación. Este proceso debe incluir la elaboración de un cronograma de depuración de saldos pendientes, especialmente aquellos de larga data, fortaleciendo los controles internos contables y financieros, incorporando alertas para depósitos no conciliados dentro de un plazo prudencial, e integrando esta revisión como parte de los cierres mensuales.

**X VERIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO:**

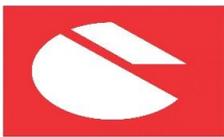
**CI.: POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.**

En el formato 91 – Políticas de Administración de Riesgos, se dispone agilizar y asegurar la generación de documentos con la implementación efectiva del sistema informático. Acción que no fue probada en esta política, siendo las comunicaciones entre las oficinas regionales y la Unidad de Ingreso por medios informales como mensajería personal o particular (WhatsApp) de los funcionarios, que no garantizan trazabilidad ni estándares institucionales, además de la falta de un plan de seguimiento para los casos de depósitos no identificados, que ayudarían a tomar las medidas necesarias para la disminución de los riesgos que contemplan la gestión de ingresos.

**Descargo:** En la política de Riesgo del Formato 91- Gestión de Ingresos, señala el de agilizar y asegurar la generación de documentos con la implementación efectiva del sistema informático, cumple este objetivo con la implementación del SISTEMA CRM, ya que el mismo genera tanto la factura como el recibo correspondiente del licenciatario debidamente identificado, así como el pago por WEB SERVICE.

**Opinión de la Auditoría:** Nos ratificamos en nuestra observación

**Recomendación:** La gestión de ingresos mediante el uso del sistema informático institucional (CRM), garantizando la trazabilidad, integridad y eficiencia en todos los procesos vinculados a los ingresos institucionales va disminuyendo gradualmente los depósitos sin identificar. Se recomienda seguir ajustando los mecanismos para así llegar a la totalidad de la identificación de los mismos.



**CONATEL**

COMISIÓN NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES



**GOBIERNO DEL PARAGUAY** | **PARAGUÁI REKUÁI**

Dpto. Auditoría Gestión – Auditoría Interna

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

**XI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ Implementar una política institucional de comunicación corporativa que defina canales oficiales, formatos estandarizados, roles responsables y mecanismos de supervisión, con especial énfasis en su aplicación en las oficinas regionales.
- ✓ Establecer conciliaciones periódicas entre depósitos y facturación.
- ✓ Regularizar depósitos antiguos con un plan de acción claro.
- ✓ Mejorar la trazabilidad mediante referencias únicas.
- ✓ Seguir ajustando los mecanismos para llegar a la totalidad de la identificación de los ingresos.

Es nuestro Informe.

Atentamente,

Asunción, 30 de mayo de 2025.-

**C.P. Carolina Bello**  
Coordinadora  
Dpto. Auditoría de Gestión

**Lic. Claudio Espínola**  
Dpto. Auditoría de Gestión

**Abg. Rodrigo Lobos S.C.**  
Jefe Interino  
Dpto. Auditoría de Gestión

**P/A Abg. Jorge Correa**  
Auditor Interno



**CONATEL**

COMISIÓN NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL  
PARAGUAY

PARAGUÁI  
REKUÁI

Dpto. Auditoría Gestión – Auditoría Interna

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 04/2025  
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INGRESOS  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**