

INFORME FINAL N° 10/DAA-AI/2023 AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – GESTIÓN DE CAPACITACIÓN – CAPACITACIONES Y BECAS	
MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano.	PROCESO: Gestión de Capacitación Sub Proceso: Capacitación
DEPENDENCIA AUDITADA: Departamento Desarrollo del Talento Humano – Div. Capacitación y Motivación	FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 28/12/2023.
DIRECTIVO RESPONSABLE: Lic. Lourdes Rocio Medina López – Ing. Iván D. Núñez	DESTINATARIO: Abg. Rubén Darío Aguilar Fernández.
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA	

1. ANTECEDENTES:

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna 2023 y a la Ordenes de Trabajo N°31/AI/2023 Y N° 62/A.1./2023 y a la Observación realizada por la Contraloría General de la República en el Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno de la Compañía Paraguaya de Comunicaciones Sociedad Anónima.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Procedimiento de realización de Cursos internos para empleados de la COPACO S.A, el Reglamento de Académico y Reglamento de Becas

3. ALCANCE:

El trabajo de auditoría se realizó en base a los procedimientos relacionados al área objeto de verificación, y la revisión de las documentaciones existentes

El área sometida a esta revisión es la Gerencia de Talento Humano - Departamento Desarrollo de Talento Humano y División Capacitación y Motivación. El periodo a ser auditado es el ejercicio fiscal 2022

Este trabajo no incluye una revisión detallada e integral de todos los procesos que realizan las áreas sujetas a control, por lo tanto, el presente informe no se puede considerar como exposición de todas las deficiencias existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas

4. DOCUMENTACIONES:

Las documentaciones verificadas fueron:

- "REGLAMENTO ACADÉMICO PARA PROFESORES Y PARTICIPANTES DE CURSOS DIDÁCTICOS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE COPACO S.A." aprobado por el Directorio en reunión de fecha 30/05/2007 según acta Nro. 48.

[Firma manuscrita]

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

- PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE CURSOS INTERNOS PARA EMPLEADOS DE LA COPACO S.A., aprobado por Directorio el 20/12/2022 según acta 41
- REGLAMENTO DE BECAS - ANEXO I - CONCESIÓN DE BECAS PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A. ANEXO II - PROCEDIMIENTOS A SER REALIZADOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE BECAS A LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A.- ANEXO III- MODELOS DE NOTAS Y FORMULARIOS- ANEXO IV - DIAGRAMAS DE FLUJO., aprobado por el Directorio el 7/07/2004 según consta en acta Nro. 76.
- PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN PARA EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA, aprobado por Directorio el 20/12/2022 según acta 41.
- PLAN DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN 2022 aprobado el 30/06/2022 según acta 21.
- MEMORANDUM Nro 25/DVCM/2023 del 26/06/2023 que remite el Plan Anual y Cronograma de Capacitación 2023.
- MEMORANDUM 22- DVCM - GTH/2023 del 7/08/2023 solicitar pago a instructores año 2022
- ASPECTOS LOGRADOS 2022 - DIVISIÓN CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN - Informe sin fecha.
- MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - DIVISIÓN CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN -aprobado por el Directorio según Acta 08 de 2022.
- MEMORIA Y BALANCE ANUAL 2021
- MEMORANDUM NRO 54/DVPS/2023 - Evaluación de desempeño Integral a empleados periodo 2022.
- CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO al Departamento Administración del Talento Humano y a la División Registros y Legajos.
- Muestras de convenios, Certificados, Becas, Formularios, Solicitudes, Flyer, registros de Asistencia.

5. TRABAJOS REALIZADOS:

- Revisión de la documentación provista por la dependencia auditada.
- Entrevista a los Jefes encargados.
- Verificación del cumplimiento de las normativas vigentes



6. DESARROLLO DEL INFORME:

Como parte del desarrollo del trabajo la Auditoría Interna procede a la identificación de los diferentes tipos de observaciones y para los mismos se utiliza el código "H" para Hallazgos y "CI" para observaciones de Control Interno.

Según el Manual de Organización y Funciones de la Compañía aprobado por el Directorio en fecha 08/03/2022:

Departamento Desarrollo del Talento Humano tiene como objetivo:

Desarrollar el Talento Humano, centrado en lograr la Eficiencia de los empleados dentro de la Organización, con la implementación de Planes de Selección, Capacitación, Motivación, Bienestar y Prevención laboral a fin de lograr la Productividad en el Puesto de Trabajo

División Capacitación y Motivación tienen como objetivo:

Dotar al empleado de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para su desempeño laboral, formación profesional y personal, y de gestión por medio de la motivación, orientada a la optimización del talento humano que incorpore valores y ventajas competitivas para la Compañía, en el ámbito de las Comunicaciones

6.1 VERIFICACIÓN DEL REGLAMENTO ACADÉMICO Y DE BECAS

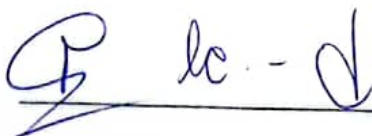
De conformidad al Manual de Operaciones de la Compañía, en su Apartado II - Orientaciones para la implementación de la Gestión por procesos, los responsables de los macro procesos, procesos y subprocesos revisan sus procesos y procedimientos por lo menos una vez al año y están obligados a realizar ajustes en las siguientes situaciones: 1. Cuando se modifica la estructura organizacional, 2. Cuando existe recomendación de la auditoría interna, externa o del órgano encargado del control interno, 3. Cuando se detecte una irregularidad, un resultado no previsto o no se alcance las metas establecidas.

OBSERVACIÓN N° 1 (CI): El "REGLAMENTO ACADÉMICO PARA PROFESORES Y PARTICIPANTES DE CURSOS DIDÁCTICOS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE COPACO S.A." aprobado por el Directorio en reunión de fecha 30/05/2007, según acta Nro. 48 requiere de ajustes debido a la modificación de la estructura organizacional y al paso del tiempo.

Recomendación a la Gerencia de Talento Humano – Dpto. Desarrollo del Talento Humano – División Capacitación y Motivación:

Ajustar y actualizar el REGLAMENTO ACADÉMICO PARA PROFESORES Y PARTICIPANTES DE CURSOS DIDÁCTICOS EN EL CENTRO DE CAPACITACIÓN DE COPACO S.A., aprobado el 30 de Mayo de 2007 conforme a lo exigido por el Manual de Operaciones COPACO S.A. aprobado en fecha 06 de setiembre de 2022, según Acta N° 31 y elevar a la Presidencia del Directorio para su aprobación.

OBSERVACIÓN N° 2 (CI): El "REGLAMENTO DE BECAS – ANEXO I – CONCESIÓN DE BECAS PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A. ANEXO II –



PROCEDIMIENTOS A SER REALIZADOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE BECAS A LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A.- ANEXO III- MODELOS DE NOTAS Y FORMULARIOS- ANEXO IV – DIAGRAMAS DE FLUJO.”, aprobado por el Directorio el 7/07/2004 según consta en acta Nro. 76. requiere de ajustes debido a la modificación de la estructura organizacional y al paso del tiempo.

Descargo de la Gerencia de Talento Humano: Sin descargos a la fecha.

RECOMENDACION

A la Gerencia de Talento Humano – Dpto. Desarrollo del Talento Humano – División Capacitación y Motivación:


Ajustar y actualizar el “REGLAMENTO DE BECAS – ANEXO I – CONCESIÓN DE BECAS PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A. ANEXO II – PROCEDIMIENTOS A SER REALIZADOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE BECAS A LOS EMPLEADOS DE COPACO S.A.- ANEXO III- MODELOS DE NOTAS Y FORMULARIOS- ANEXO IV – DIAGRAMAS DE FLUJO”, aprobado por el Directorio el 7/07/2004 según consta en acta Nro. 76, conforme a lo exigido por el Manual de Operaciones COPACO S.A. aprobado en fecha 06 de setiembre de 2022, según Acta N° 31 y elevar a la Presidencia del Directorio para su aprobación.

6.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Hemos realizado un Cuestionario de Control Interno a la Encargada de Despacho del Departamento Desarrollo del Talento Humano y Encargado de Despacho de la División Capacitación y motivación en fecha 11 de Agosto de 2023. .

En la entrevista realizada se informó que el Plan Anual de Capacitación 2022 se encuentra aprobado según Acta N° 21/2022 y el Plan Anual de Capacitación 2023 se encuentra en proceso de aprobación por medio del Memorándum N° 25/DCM/2023 ID 1.347.216. En el Plan Anual de Capacitación 2022 se verifica que el mismo fue aprobado el 31 de junio de 2022, así mismo, se verifica que el Memorándum Nro. 25/DCM/2023 por el cual se pide la aprobación del Plan Anual y Cronograma de Capacitación 2023 tiene fecha del 26 de junio de 2023 y a fecha 11/08/2023 aún se encontraba en trámite de aprobación. Se verifica que el Plan Anual de Capacitación 2022 aprobado el 31 de junio de 2022 es de aplicación para todos los empleados de COPACO S.A. durante el año 2022 y su Objetivo General es Planificar y Administrar actividades de Capacitación de forma anual para todos los empleados de la Compañía a fin de garantizar el conocimiento orientado al cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes estratégicos de la Empresa. La meta propuesta fue ejecutar el 90% de las actividades programadas en el PLAN, es decir tener la participación de 2000 empleados. Se verifica que para la elaboración del Plan Anual de Capacitación 2022 fueron utilizados como insumos los resultados de la evaluación de desempeño del año 2021 así como las solicitudes de capacitación de los jefes o encargados de despacho. Se verifica la existencia del cronograma de actividades académicas que abarcan los meses de Febrero a Octubre de 2022.

OBSERVACIÓN N° 3 (CI): El Plan Anual de Capacitación 2022 se aprobó el 31/06/2022, lo que resultó en la ejecución de Cronogramas de Capacitación de febrero a mitad de año sin la



Se es una empresa nacional confiable y sustentable en el rubro de las telecomunicaciones, en constante crecimiento, con talento humano capaz y comprometido. 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. Transparencia - Integridad - Honestidad - Igualdad e Inclusión - Eficiencia y Eficacia - Responsabilidad - Compromiso - Lealtad

aprobación correspondiente. Similar hecho se observa con la remisión del Plan Anual y cronograma de Capacitación 2023, recién en fecha 26/06/2023 cuya aprobación se encontraba pendiente a la fecha de la entrevista realizada. 11/08/2023.

Descargo de la Gerencia de Talento Humano: Sin descargos a la fecha.

RECOMENDACION

A la Gerencia de Talento Humano – Dpto. Desarrollo del Talento Humano – División Capacitación y Motivación:

Determinar las causas que motivan la presentación tardía del Plan Anual de Capacitación y buscar presentarlo en Diciembre de cada año para tener un Plan Anual de Capacitación aprobado en Enero de cada año, o analizar la factibilidad de presentar un PAC en abril, cuyo cronograma comience en junio del año de presentación y culmine en junio del año siguiente.

6.3 EJECUCIÓN DE CAPACITACIONES Y BECAS

De acuerdo al PAC 2022 se han planificado capacitaciones de febrero a Octubre de 2022, con la meta de capacitar 2000 funcionarios. De acuerdo con el informe elaborado por la División Capacitación y Motivación durante el 2022 han participado de febrero a noviembre del 2022, 2015 participantes, alcanzado la totalidad de la meta planteada en el PAC 2022. Se ha informado que a través de la SFP 21 empleados han sido beneficiados para realizar carreras de grado y posgrado. Se han presentado como evidencias muestras de convenios, Certificados, Becas, Formularios, Solicitudes, Flyer, registros de Asistencia.

OBSERVACIÓN N° 4 (CI): La División Capacitación y Motivación manifiesta en su informe Aspectos logrados 2022, que se vienen diseñando formularios para la medición del impacto de las capacitaciones a los empleados con relación directa a sus funciones.

Descargo de la Gerencia de Talento Humano: Sin descargos a la fecha.

RECOMENDACION

A la Gerencia de Talento Humano – Dpto. Desarrollo del Talento Humano – División Capacitación y Motivación

Culminar el diseño de formularios para la medición del impacto de las capacitaciones a los empleados con relación directa a sus funciones y realizar los trámites de aprobación correspondientes para su posterior implementación.

Es nuestro informe,


Lic. Nair González
Auditora


Lic. Liz Cristaldo
Auditora


Ing. Giselle Colman Matto
Encargada de Despacho
Dpto. Auditoría Administrativa