

INFORME EJECUTIVO AI N° 10/2018
VERIFICACION DE LA IMPLEMENTACION Y UTILIZACION DEL SISTEMA EDOC
– ASESORIA LEGAL

En cumplimiento al Programa Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, aprobado por Resolución de Directorio N° 1587/2017, hemos procedido a realizar la Auditoría sobre la implementación y utilización del sistema informático eDoc, dentro de la Asesoría Legal, correspondiente al Ítem N°21 - Auditoría Especializada o Integral.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar que, los sistemas de información ofrezcan un grado de seguridad razonable y satisfaga las necesidades de los usuarios.

ALCANCE

El presente Informe surge como resultado de la aplicación de procedimientos de control conforme lo establece el Manual de Auditoría Gubernamental y del análisis realizado, en base a los datos obtenidos por esta Auditoría en relación a los registros e informes generados por el sistema informático eDoc, implementado y utilizado en las diferentes dependencias de la Asesoría legal.

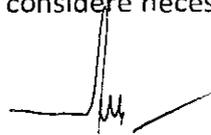
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Solicitar al Dpto de Informática:
 - ✓ Actualizar las dependencias y los perfiles en consideración al organigrama vigente.
 - ✓ Vincular o desvincular del sistema eDoc a los funcionarios según corresponda su perfil y dependencia actual.
 - ✓ Realizar capacitación y acompañamiento constante para lograr mantener actualizado el sistema informático.
 - ✓ Vincular el formulario que aparece en la página web institucional, en la "GUIA DE TRAMITES", relacionándolo a su correspondiente archivo digital.
2. Recibir y remitir los documentos de tipo Expedientes y Documentos en general dentro del sistema eDoc, de manera a mantener actualizada la base de datos, la cual nutre y provee datos efectivos a toda la Institución.
3. Registrar dentro del sistema todas las actuaciones de cada una de las áreas de la Asesoría, sean estos Memorándum, Internos, Providencias y los actos realizadas en el marco de los Juicios y los Sumarios. Diversos expedientes remitidos a la Asesoría y que guardan relación a solicitudes de licencia o de pago, entre otros, éstos según los manuales tienen un plazo establecido para concluir su proceso, por lo cual es necesario registrar los mismos en forma oportuna y cumplir con estos plazos.



4. Solicitar a la Gerencia de Capital Humano la actualización de los manuales de Funciones, Procedimientos y Cargos y Salarios, específicamente en lo que refiere al uso y mantenimiento del sistema eDoc.
5. El Centro de Atención al Usuario (CAP), debe unificar los formularios utilizados actualmente, solicitando el diseño e implementación de un formulario electrónico al Departamento de Informática.
6. Solicitar la provisión de mayor cantidad de scanner para las diferentes dependencias de la Asesoría Legal.

Quedamos a su disposición a fin de brindarle cualquier aclaración que considere necesaria en relación al contenido del presente informe.



Lic. Arsenio Larrosa
Auditor Interno Interino

INFORME DE AUDITORIA N° 10/2018
REFERENCIA: AUDITORIA INFORMATICA – Ítem N° 21 del Plan de Trabajo Anual 2018

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

El Plan Anual de Auditoría correspondiente al año 2018, aprobado por Resolución de Directorio N° 1587/2017, la misma contempla la realización de la AUDITORIA INFORMATICA, en ese contexto se procedió realizar inicialmente; un relevamiento y posterior evaluación de los sistemas de información utilizados en las distintas dependencias de la Asesoría Legal. El trabajo fue realizado en base a las normas establecidas en el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU) con énfasis al estándar 27001, Norma Internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- I. Evaluar que, los sistemas de información ofrezcan un grado de seguridad razonable y satisfaga las necesidades de los usuarios

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Relevar e identificar la situación de los sistemas de información utilizados actualmente dentro de las diferentes dependencias de la Asesoría Legal.
- II. Evaluar el grado de seguridad y consistencia de los datos.
- III. Proponer soluciones para mejorar y agilizar la información y los datos contenidos en el eDoc.

3. DOCUMENTACIONES CONSIDERADAS

Para las evaluaciones se tomaron en cuenta lo señalado por el Manual de Auditoría Gubernamental y se han verificado los siguientes documentos que se citan a continuación:

- Manuales de funciones y procedimientos de las áreas evaluadas.
- Estructura organizacional - Agosto 2016.
- Manual de cargos y salarios.
- Manuales técnico del sistema eDoc.
- Manual del usuario del sistema eDoc.
- Casos de uso del sistema eDoc.

Lic. Adolfo Benítez
Jefe Dpto. Auditoría de Gestión
CONATEL

Lic. Guadalupe Guillot
Jefe Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

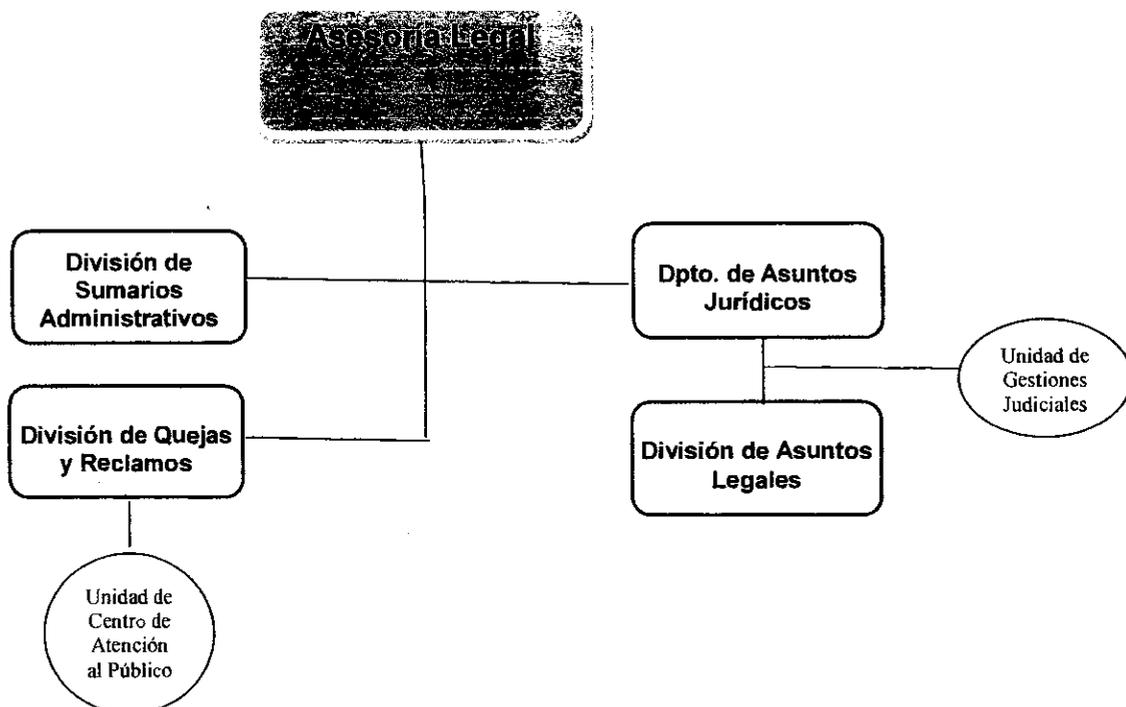
4. LIMITACIONES DEL TRABAJO

Esta auditoria no incluye una revisión completa del uso e implementación del Sistema Informático eDoc, sin embargo la evaluación del mismo se basó en un sistema de muestreo, por lo tanto este informe no puede considerarse como una exposición de todas las eventuales debilidades que podrían encontrarse en el mismo.

5. DISPOSICIONES LEGALES

- Ley N°1535/99 **“Administración Financiera del Estado”**
- Manual de Auditoria Gubernamental – (MAGU)

6. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



RESPONSABLES DE LA ASESORIA LEGAL

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Abog. Fernando Machuca	Asesor Legal
Abog. Rodrigo Volpe	Jefe. Dpto. de Asuntos Jurídicos
Abog. Claudia Villar	Jefe de División de Asuntos Legales
Abog. Verónica Bellenzier	Jefe de División de Sumarios Administrativos
Abog. Juan Ortiz	Jefe de División de Quejas y Reclamos
Abog. Hugo Orue	Jefe Unidad de Centro Atención al Publico

Lic. María Guille...
Jefe de Unidad de Auditoria
de Tecnología de la Información
CONATEL

Lic. Adolfo Benítez
Jefe Dpto. Auditoria de Gestión
CONATEL



CONATEL

COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

7. DESARROLLO DEL INFORME

Se ha realizado inicialmente un relevamiento de los sistemas de información utilizados en la Asesoría Legal pudiendo concluir que; actualmente solo es utilizado el sistema informático eDoc, en todas las dependencias.

Se pudo verificar que, adicionalmente al eDoc la Unidad de Centro de Atención al Usuario (CAP), utiliza y verifica la los datos remitidos a través del formulario electrónico habilitado en el sitio web institucional www.conatel.gov.py/qos, para realizar reclamos sobre: Calidad de Servicio de Telefonía Móvil y recibe los reclamos de usuarios concernientes a lo resuelto mediante Ley N° 5629 " Establece la obligatoriedad a empresas de telefonías celulares a realizar bloqueo de Equipos Terminales Móviles Celulares que hayan sido robados, hurtados o extraviados"- (Sistema REMOV)

Con respecto al Sistema de Gestión Documentaria eDoc, el mismo fue desarrollado en base al "CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL FIRMADO ENTRE EL COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL) Y LA FACULTAD POLITÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCION (FP-UNA). Acuerdo específico N° 1. El sistema se encuentra en pleno funcionamiento dentro de la Institución a partir del mes de Enero del año 2016, por lo cual en el mismo se pueden verificar documentaciones, de tipo Expedientes y Documentos en general, a partir del periodo antes mencionado.

El sistema eDoc, cuenta con varios módulos, algunos de ellos son utilizados en todas las dependencias de la Institución, sin embargo algunos de estos fueron desarrollados específicamente para satisfacer con las necesidades de la Asesoría Legal, los módulos son:

- ✓ Expedientes y
- ✓ Documentos
- ✓ Sumarios – (Desarrollado específicamente para la Asesoría)
- ✓ Juicios - (Desarrollado específicamente para la Asesoría)
- ✓ Otros

Estos módulos permiten registrar las actuaciones que cada dependencia realiza sobre; los Expedientes que son remitidos desde y hacia la Asesoría Legal, como así mismo permite registrar y asentar los documentos como ser: Memorándum, Internos, Informes o Providencias, que tengan o no relación con algún expediente o con otro documento.

Con respecto a los módulos de:

- Juicios: el mismo habilita opciones generales para del Departamento de Asuntos Jurídicos de Asesoría Legal, mediante el cual se pueden registrar los juicios que lleva la Institución, permitiendo la carga de datos específicos como el Tribunal/Juzgado y la Secretaría/Turno, correspondiente.
- Sumarios: el mismo permite registrar dentro del sistema datos específicos como ser; el Juez Sumariante y la Secretaría correspondiente, entre otros datos correspondientes al sumario en particular.

Bernadita Guillot
Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

Lic. Adolfo Benítez
Jefe Dept. Auditoría de Gestión
CONATEL



CONATEL
COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

Del relevamiento, las pruebas y verificaciones realizadas al sistema informático eDoc, se pueden exponer las siguientes observaciones y recomendaciones:

Observación N° 1

- a) Varios perfiles requieren reasignación, o actualización de datos como ser la dependencia o el perfil con que cuentan los funcionarios.
- b) Se verifican datos de funcionarios que, ya no pertenecen a la Asesoría Legal y deben ser desafectados del sistema y otros que, actualmente cumplen funciones en esa dependencia y deben ser afectados dentro del mismo.

Recomendación: Solicitar al Dpto de Informática: Actualizar las dependencias y los perfiles en consideración al organigrama vigente. Vincular o desvincular del sistema eDoc a los funcionarios que prestar servicios en la Asesoría Legal.

Sistema de Gestión de Documentos eDoc

Usuario	Nombre	Documento	Perfil	Dependencia	Dependencia Padre	Email	Activo	Acciones
GUILLAR	GUILLAR GUILLAR	11111	JEFE DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES	ASESORIA LEGAL	GUILLAR@CONATEL.GOV		

Sistema de Gestión de Documentos eDoc

Usuario	Nombre	Documento	Perfil	Dependencia	Dependencia Padre	Email	Activo	Acciones
JUANORTIZ	JUAN ORTIZ	11111	ABOGADOS	CENTRO DE ATENCION AL PUEBLO CIUDAD	DIVISION DE QUEJAS Y RECLAMOS	JUANORTIZ@CONATEL.GOV		

Lic. Bernardita Guis...
Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

Lic. Adolfo Benítez
Jefe Dpto. Auditoría de Gas 10
CONATEL

Sistema de Gestión de Documentos
eDoc

USAFIC
DIVISION DE SUMARIOS ADMINISTRATIVOS

Año	Tipo	Número	Origen	Fecha	Objeto	Tipo de Formas	Responsable	Acciones
2018	EXPEDIENTE	136	REAL	02/04/2018	SOLICITA PAGOS DE LA FACTURA N° 001/18/18/18	SOLICITA PAGOS DE FACTURAS	ARMANDO HEREDIA ROMERO	✓
2018	EXPEDIENTE	74	REAL	02/02/2018	DECLARACION DE NOTIFICACION RES. ALTA DE CANTIDAD DE PLANTAS	DECLARACION DE NOTIFICACION	PODER JUDICIAL	✓
2018	EXPEDIENTE	141	REAL	02/02/2018	PRESENTA DECLARACION DE NOTIFICACION EN LOS ALTA DE CANTIDAD DE PLANTAS	DECLARACION DE NOTIFICACION	PODER JUDICIAL - TRIBUNAL DE CUARENTENA	✓
2018	EXPEDIENTE	173	REAL	02/02/2018	SOLICITA REPOSICION Y PAGO DE SALARIOS GANADOS	NOTA A LA PRESIDENCIA	SECRETARIA CAMARERA MANUEL	✓
2018	EXPEDIENTE	145	REAL	02/02/2018	NOTIFICACION CON RELACION AL EXPEDIENTE CANTIDAD DE PLANTAS	NOTA A LA PRESIDENCIA	PODER JUDICIAL - COMITE SUPLENTE DE JURISDICCION	✓
2018	EXPEDIENTE	139	REAL	02/02/2018	PRESENTA DECLARACION DE NOTIFICACION EN LOS ALTA DE CANTIDAD DE PLANTAS	DECLARACION DE NOTIFICACION	PODER JUDICIAL - COMITE SUPLENTE DE JURISDICCION	✓
2018	EXPEDIENTE	137	REAL	02/02/2018	PRESENTA OFICIO N° 029 QUE SE ENVIARA EN VESTIBULO	PRESENTACION	MINISTERIO PUBLICO - FISCALIA DE VAYOR CIVIL	✓

Epígrafes no recibidos
Epígrafes recibidos

Recomendación: Se insta a los funcionarios de esa dependencia recibir y remitir los documentos de tipo Expedientes y Documentos en General dentro del sistema eDoc, de manera a mantener actualizado la base de datos, la cual nutre y provee de datos efectivos a toda la Institución.

Observación N° 3

Se pudo verificar que, algunas dependencias, **NO** registran sus actuaciones dentro del sistema, aun contando con el perfil y el usuario correspondiente. Por lo cual no se verifican sus acciones dentro del eDoc, esto genera varios inconvenientes como ser la falta de actualización en el sistema y al mismo tiempo una recarga de trabajo en la secretaría de la Asesoría, quienes debe registrar tanto la entrada, como la salida de todos los expedientes y documentos en general procesados por la Asesoría Legal.

Sistema de Gestión de Documentos
eDoc

USAFIC
DIVISION DE SUMARIOS ADMINISTRATIVOS

Año	N° de Sumario	Fecha Inicia	Sumariado	Carátula	Estado	Autor	Secretaría	Acciones
Mostrando 0 registros de 0 a 0 de 0								
Sumarios no recibidos								
Sumarios recibidos								

Sistema de Gestión de Documentos
eDoc

USAFIC
DIVISION DE SUMARIOS ADMINISTRATIVOS

Tipo	N° de Documento	Fecha de Documento	Asunto	Estado	Autor	N° de Asociado	N° de Ticket	Acciones
Mostrando 0 registros de 0 a 0 de 0								

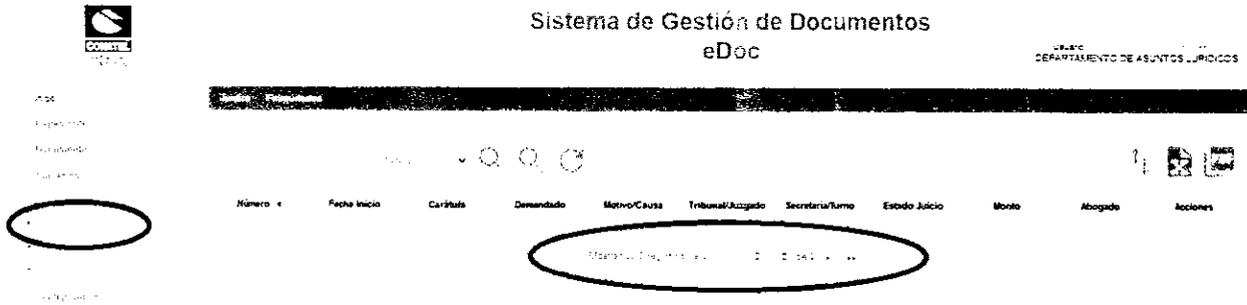
Handwritten signature and stamp:
Gustavo Guilla
Unidad de Asesoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

Handwritten signature and stamp:
Lic. Adolfo Benítez
Jefe Depto. Auditoría de Gestión
CONATEL



CONATEL

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES



Recomendación: Se insta a todas las áreas a realizar el registro oportuno de sus actuaciones dentro del sistema, sean Memorándum, Internos, Providencias, las actuaciones realizadas en el marco de los Juicios y los Sumarios.

Numerosos expedientes son remitidos a la Asesoría Legal, los cuales podrían tener relación a solicitudes de licencia o solicitudes de pago, entre otros. Estos documentos según los manuales tienen un plazo establecido para concluir su proceso, por lo que es necesario registrar en forma oportuna estos documentos, para cumplir con dichos plazos.

Observación N° 4

Registrar en el sistema documentos que no guardan relación con algún expediente, genera ciertas confusiones o dudas a la hora de realizar el registro correspondiente, como así también la asociación de estos documentos con otros.

Recomendación: Solicitar al Departamento de Informática realice un acompañamiento y capacitación constante para el uso de todos los sistemas informáticos utilizados en la Asesoría Legal, de manera a colaborar con los funcionarios de esa área a que mantener actualizado el sistema.

Se recuerda así mismo, que el eDoc en su pantalla principal contiene un vínculo, por medio del cual se puede acceder a los manuales de usuarios, que permite ayudar al usuario cuando el mismo tenga dudas sobre el uso del mismo.

Observación N° 5

Se verifica que los Manuales de Funciones, Procedimientos requieren actualización en cuanto a la estructura organizacional actual de la Asesoría Legal, el Manual de Cargos y Salarios, requiere actualización referente al uso del sistema informático eDoc.

Recomendación: Solicitar a la Gerencia de Capital Humano a través de la dependencia competente, la actualización de los Manuales de Funciones, Procedimientos y Cargos y salarios, de las diferentes dependencias de la Asesoría Legal.

[Signature]
Luz Bernardita Guillot
Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

[Signature]
Lic. Adolfo Benítez
Jefe Depto. Auditoría de Gestión
CONATEL



CONATEL

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Observación N° 6

Referente a las funciones del Centro de Atención al Público (CAP)

Las denuncias o reclamos ingresados a la Institución pueden realizarse mediante 3 (tres) maneras: vía telefónica, en forma presencial por la ventanilla habilitada para el

efecto y mediante el formulario electrónico; todas estas denuncias son registradas en un formulario utilizado para el efecto en el cual se asigna un código de identificación a la denuncia presentada (una letra que representa al funcionario que recibió la denuncia + numero consecutivo que identifica a la denuncia), además de los datos del solicitante y otros. Ver gráfico ilustrativo.

CAP Centro de Atención al Público			
Nro de Reclamo	E151	Fecha	06.10.2017
Nombre	Cesar		
Apellido	Barrail		
CI N°	288.856	Dirección: El Cano 1888 c/ Tte Garay b/ San Vicente Asunción	
Correo @			
Tel.	303.320	Cel	984.433.050
Operadora	COPACO S.A	Otros	
Nombre	Telefonia	Tipo de servicio	Linea baja
Reclamo			

Por otro lado la Institución también tiene habilitado dentro del portal www.conatel.gov.py/qos, un formulario electrónico en el cual fue diseñado para registrar reclamos de las diferentes compañías celulares, no obstante el mismo es utilizado también para registrar todo tipo de reclamos de cualquier servicio que no sean solamente de telefonías móviles.



[Handwritten signature]
Jefe de Unidad de Auditoría de Tecnología de Información
CONATEL



CONATEL

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

INGRESAR AQUÍ

CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

No debes preocuparte por las fallas técnicas en tu servicio de telefonía móvil. En CONATEL contamos con equipos de última generación que ayudarán a identificar el problema.
Para recibir los servicios de los servicios de telefonía móvil, por favor, complete el siguiente formulario y comuníquese a nuestro Centro de Atención al Público al teléfono 425/2200.

NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO
FECHA DE IDENTIFICAR	Ciudad
DIRECCIÓN DE DOMICILIO	DIRECCIÓN
APELLADO	REFERENCIA
SELECCIONE EL SERVICIO AFECTADO	AGUAFAR ARCHIVO
SELECCIONE EL HORARIO DE LA FALLA	DELEGADO CHAT

Recomendación: Unificar en un solo formulario todas las denuncias, de manera a que tanto el almacenamiento como la búsqueda puedan ser realizadas en forma más eficiente. Solicitar al Departamento de Informática, su colaboración para la habilitación o diseño de un solo formulario, podría utilizarse el mismo formato del formulario electrónico desarrollado para QoS, para todas las denuncias y reclamos que ingresen por la Web de la Institución como así mismo para la carga manual que realizan los funcionarios de las denuncias recibidas vía telefónica o presencial.

Observación N° 7

En el sitio web de la Institución, específicamente en la GUIA DE TRAMITES, se encuentra un cuadro donde se especifica un "Formulario para Quejas", al cual no se puede acceder ya que no está vinculado a ningún documento

GUÍA DE TRÁMITES

Servicio Telefónico Público	Licencia Transferencia Renovación Renuncia Traslado
Quejas y Reclamos	Formulario de Quejas
Servicio Privado	Formulario

Recomendación: Solicitar al Dpto. de Informática, vincular este formulario a su correspondiente archivo digital, o direccionarlo al formulario disponible también en la misma página web.

L. *Bernardita Guillén*
Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información

L. *Adolfo Benítez*
Dpto. Auditoría de Ges. It
CONATEL



CONATEL

COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Encomendar a la Asesoría Legal solicite al Dpto. de Informática:
 - Actualizar las dependencias y los perfiles en consideración al organigrama vigente.
 - Realizar capacitación y acompañamiento constante para lograr mantener actualizado el sistema informático.
 - Vincular el formulario que aparece en la página web institucional, en la "GUIA DE TRAMITES", relacionándolo a su correspondiente archivo digital.
2. Recibir y remitir los documentos de tipo Expedientes y Documentos en general dentro del sistema eDoc, de manera a mantener actualizada la base de datos, la cual nutre y provee datos efectivos a toda la Institución.
3. Registrar dentro del sistema todas las actuaciones de cada una de las áreas de la Asesoría, sean estos Memorándum, Internos, Providencias y los actos realizadas en el marco de los Juicios y los Sumarios. Diversos expedientes remitidos la Asesoría, guardan relación a solicitudes de licencia o de pago, entre otros, estos según los manuales tienen un plazo establecido para concluir su proceso, por lo cual es necesario registrar los mismos en forma oportuna y cumplir con los plazos establecidos.
4. Solicitar a la Gerencia de Capital Humano la actualización de los manuales de Funciones, Procedimientos y Cargos y Salarios, específicamente en lo que refiere al uso y mantenimiento del sistema eDoc.
5. El Centro de Atención al Usuario (CAP), debe unificar los formularios utilizados actualmente, solicitando el diseño e implementación de un formulario electrónico al Departamento de Informática.

Se ha remitido una nota solicitándole su descargo ala Asesoría Legal mediante el Interno UATI/06/2018 de fecha 07/05/2018 y que hasta la fecha no hemos recibido respuesta. Se solicita elaborar un **PLAN DE MEJORAMIENTO** en base a las recomendaciones señaladas, a fin de aplicar las acciones preventivas y correctivas.

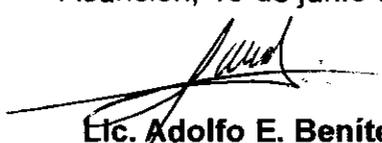
Quedamos a su disposición a fin de brindarle cualquier aclaración que considere necesaria con relación al contenido del presente informe.

Atentamente,

Asunción, 13 de junio de 2018


Lic. Bernardita Guillén I.
Jefa Unidad Auditoría de
Tecnología de la Información
CONATEL




Lic. Adolfo E. Benítez
Jefe Departamento de Auditoría
de Gestión