CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

SISTEMA DE CONTROL INTERNO NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS MECIP 2015	Código: FO-CG-06/06 Versión: 9

Contraloría General de la República

Informe Final de Fiscalización Especial Inmediata (FEI) a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

Resolución CGR N° 760/2022
(Artículo 1°, numeral 29)

MESA DE ENTRADA
12 SEP. 2023
CONATEL

Setiembre, 2023
Asunción, Paraguay

INFORME FINAL FEI

Contraloría General de la República (CGR)

Principales Autoridades

Dr. Camilo D. Benítez Aldana
Contralor General

Mg. Augusto José Félix Paiva
Subcontralor General

Equipo designado

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Funcionario	Función	Afectación por Nota CGR N°
Yassir Admén	Coordinador	6418/2022
Mabel Arriola	Supervisora	6418/2022
Verónica Ávalos	Jefa de Equipo	6418/2022
Yolanda Florentín	Auditora	6418/2022

INFORME FINAL FEI

Índice General

Siglas, símbolos y abreviaturas utilizadas 4
1. **Origen de la FEI 5** 5
2. **Remisión de la Comunicación de Observaciones para Descargo de FEI** 5
3. **Descargo presentado por el Ente Sujeto de Control** 5
4. **Motivo de la FEI** 5
5. **Objetivos de la FEI** 5
6. **Alcance** 6
7. **Limitaciones al alcance** 6
8. **Disposiciones Legales** 6
9. **Desarrollo del Informe Final FEI** 7
10. **Conclusiones y Recomendaciones** 62

INFORME FINAL FEI

Siglas, símbolos y abreviaturas utilizadas

AA	Aire Acondicionado
CGR	Contraloría General de la República
COD	Comunicación de Observaciones
CONATEL	Comisión Nacional de Telecomunicaciones
DCTIC	Departamento de Control de Tecnologías de la Información y Comunicación
DGTIC	Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
EA	Equipo Auditor
EFS	Entidades Fiscalizadoras Superiores
FEI	Fiscalización Especial Inmediata
GCH	Gerencia de Capital Humano
GOC	Gerencia Operativa de Contrataciones
IDI	Iniciativa de Desarrollo de la INTOSAI
INTOSAI	Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores
ISSAI	*International Standars of Supreme Audit Institutions*
LDAP	*Lightweight Directory Access Protocol*
LPN	Licitación Pública Nacional
MAGU	Manual Auditoría Gubernamental
MECIP	Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay
MITIC	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación
NAGUP	Norma de Auditoría Gubernamental del Paraguay
NIA	Normas Internacionales de Auditoría
PBC	Pliego de Bases y Condiciones
RRHH	Recursos Humanos
SBE	Subasta a la Baja Electrónica
SCIP	Sistema de Información de Contrataciones Públicas
SGIRH	Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos
STAF	Sistema Técnico Administrativo Financiero
TI	Tecnología de la Información
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UDI	Unidad de Desarrollo Institucional
UOC	Unidad Operativa de Contrataciones
WGITA	*Working Group on IT Audit*

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

INFORME FINAL DE FISCALIZACIÓN ESPECIAL INMEDIATA (FEI) DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

1. Origen de la FEI

Por Resolución CGR N° 760 de fecha 29/07/2022 "*Por la cual se aprueba la realización de Fiscalizaciones Especiales Inmediatas (FEI) para el ejercicio fiscal 2023, a determinados Entes Sujetos de Control, y se establecen los procedimientos a ser aplicados con relación al desarrollo de dichas actividades de control*", en el artículo 1°, numeral 29 se previó la realización de una Fiscalización Especial Inmediata (FEI) a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

Al respecto, en la Nota CGR N° 6418 del 23/09/22, se informó a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) el inicio de la FEI, donde se exponen los temas o aspectos que serán objeto de revisión, la Unidad Misional responsable, los funcionarios designados.

2. Remisión de la Comunicación de Observaciones para Descargo de FEI

La COD FEI fue remitida a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), por Nota CGR N° 3546 del 18/07/23, para su descargo correspondiente.

3. Descargo presentado por el Ente Sujeto de Control

Por Nota PR N° 403 del 26/07/23, el Presidente de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Ing. Juan Carlos Duarte Duré, remitió el descargo referente a la Resolución CGR N° 760/22 (artículo 1°, numeral 29), acompañado de documentos respaldatorios, con un total de 177 fojas, (adjunto 1(un) CD).

Realizado el análisis y la evaluación del descargo, se emite el Informe Final FEI que contiene las observaciones que quedan firmes y ratificadas por el equipo designado, no justificadas con el descargo.

4. Motivo de la FEI

Fiscalización Especial Inmediata (FEI), aprobado por Resolución CGR N° 760 del 29/07/22.

5. Objetivos de la FEI

Objetivo General

Realizar una Fiscalización Especial Inmediata al área de Tecnología de la Información y Comunicación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

Objetivos Específicos

- Verificación de la existencia del bien, basado en las compras realizadas con el objeto de gasto 261, De Informática y Sistemas Computarizados.
- Identificar y evaluar los sistemas informáticos críticos que sirven de soporte a la administración de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Verificar los mecanismos de control aplicados por la Auditoría de Tecnología de la Información para los controles al área tecnológica.
- Verificar y evaluar la gestión de riesgos.
- Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento institucionales derivados de los hallazgos del Departamento de Auditoría de Gestión - Unidad de Auditoría de Tecnología de la Información, auditorías externas del ambiente tecnológico.

6. Alcance

La Fiscalización Especial Inmediata abarcó el análisis de todo lo mencionado en el objetivo general y los objetivos específicos, arriba descriptos, correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

La Fiscalización fue realizada de conformidad a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), por sus siglas en inglés que son emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) que son compatibles con la Norma de Auditoría Gubernamental del Paraguay (NAGUP), el Manual de Auditoría Gubernamental y el Manual de Auditoría "Tesarekó", que contiene disposiciones para las actividades en materia de control gubernamental, fundamento principal de referencia de las actividades de fiscalización y control de la CGR. Estas normas requieren que se cumpla con requisitos éticos, se planifique y se realice la Fiscalización para obtener certeza razonable que la información y documentación auditada no contengan exposiciones erróneas. Igualmente, que las operaciones a las cuales ellas corresponden hayan sido ejecutadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes y demás normas aplicables.

Las observaciones de la FEI son el resultado del análisis de los informes y documentos proveídos por la entidad fiscalizada, siendo dichos actos, de exclusiva responsabilidad de los funcionarios intervinientes en las operaciones que estuvieron sujetas a verificación.

7. Limitaciones al alcance

Las limitaciones al alcance de esta auditoria fueron las que surgieron de la demora en la provisión de la información por parte del Ente Sujeto de Control y de los atrasos e imperfecciones en la información suministrada.

8. Disposiciones Legales

a) Constitución Nacional de la República del Paraguay.
b) Ley N° 276 del 08/07/94, *"Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República"*.
c) Ley N° 2051 del 21/01/03, *"De Contrataciones Públicas"* y sus modificaciones.
d) Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, *"Por la cual se declara de interés nacional la aplicación y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública, se define la estructura mínima con la que se deberá contar y se establecen otras disposiciones para su efectivo funcionamiento"*.
e) Otras normativas internas.

9. Desarrollo del Informe Final FEI

Introducción

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) es el organismo encargado de regular y supervisar el sector de las telecomunicaciones en el país. Entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, conforme a la Ley N° 642/95 y sus modificaciones.

La dirección de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones ejerce un Directorio compuesto por cinco miembros: un Presidente y cuatro Directores, todos ellos designados por el Poder Ejecutivo.

Entre las principales funciones de la CONATEL están:

1. Regulación y control: la CONATEL establece y hace cumplir las normativas y regulaciones relacionadas con las telecomunicaciones en Paraguay. Esto incluye la emisión de licencias para operadores de telecomunicaciones, la asignación y administración del espectro radioeléctrico, la protección de los derechos de los usuarios y la promoción de la competencia justa en el mercado.

2. Supervisión y fiscalización: la CONATEL monitorea y supervisa el cumplimiento de las normas y regulaciones por parte de los operadores de telecomunicaciones. Realiza inspecciones, verifica la calidad de los servicios y atiende las denuncias de los usuarios relacionadas con problemas de telecomunicaciones.

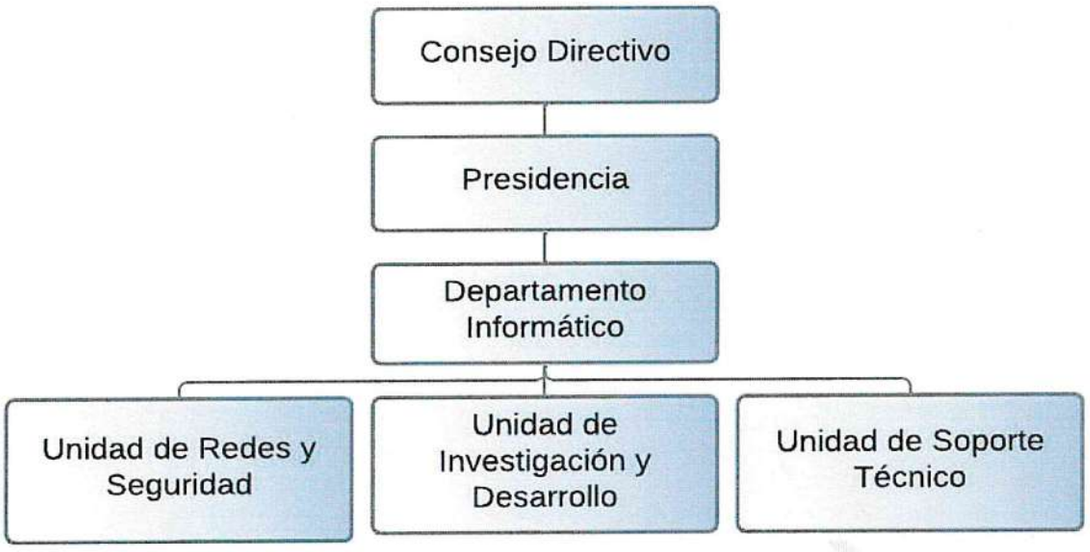
3. Promoción de la conectividad: la CONATEL trabaja para promover el acceso a servicios de telecomunicaciones en todo el territorio paraguayo. Esto implica fomentar la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones, especialmente en áreas rurales y de difícil acceso, y promover la inclusión digital para reducir la brecha digital en el país.

4. Gestión del espectro radioeléctrico: la CONATEL es responsable de administrar el espectro radioeléctrico en Paraguay. Esto implica asignar y regular el uso de las diferentes bandas de frecuencia para garantizar un uso eficiente y ordenado del espectro, así como prevenir interferencias y asegurar la disponibilidad de frecuencias para los distintos servicios de telecomunicaciones.

5. Protección de los derechos de los usuarios: la CONATEL vela por los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en Paraguay. Esto incluye recibir información clara y transparente sobre los servicios contratados, garantizar la calidad y continuidad de los servicios, y atender reclamaciones y denuncias de los usuarios en caso de incumplimiento por parte de los operadores.

Dentro de la Estructura Orgánica de la Institución se encuentra el Departamento de Informática, que fue objeto de revisión.

Estructura Orgánica del Departamento Informático de la CONATEL



Fuente: Manual de Funciones vigente, según Resolución de Directorio N° 1852/15, proveído por Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 13/22.

INFORME FINAL

Desarrollo

De la revisión realizada al Departamento Informático y áreas relacionadas, correspondiente al ejercicio fiscal 2022, surgieron las siguientes observaciones:

Capítulo I
Departamento de Informática

Observación N° 1

El Departamento de Informática de la CONATEL no contaba con la estructura organizacional acorde a lo establecido en el Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16

Luego de las revisiones realizadas a la organización funcional del Departamento de Informática, se constató que el área no cuenta con la estructura organizacional mínima establecida, según el decreto mencionado. Se evidenció la solicitud realizada, por el Jefe de Departamento de Informática, para la reestructuración del área, pedido hecho a la Presidencia del Directorio, sin respuesta por parte de los mismos.

Se verificó que la estructura del Departamento de Informática se encuentra como apoyo en la CONATEL, según Resolución de Directorio N° 745 del 27/03/19, con las siguientes unidades:

Departamento Informático
- Unidad de Redes y Seguridad
- Unidad de Investigación y Desarrollo
- Unidad de Soporte Técnico.

El decreto 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, *"Por la cual se declara de interés nacional la aplicación y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública, se define la estructura mínima con la que se deberá contar y se establecen otras disposiciones para su efectivo funcionamiento".*

El Art. 5° del decreto mencionado, establece: "*El área de TIC deberá contar con una estructura mínima que le permita cumplir con sus funciones, pudiendo esta ser ampliada de acuerdo a las necesidades de cada institución. Dicha estructura contempla cuatro (4) áreas de trabajo: 1-Sistemas, 2-Infraestructura y Operaciones TIC, 3- Seguridad TIC y 4-Mesa de Ayuda, y adicionalmente un Staff Técnico y Administrativo…"*

A modo de establecer el motivo por el cual del Departamento de Informática no cuenta con la estructura organizacional adecuada, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 11 del 26/10/22, en el ítem 1 se solicitó: Informe acerca del motivo por el cual la CONATEL no cumple con lo establecido en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/16, específicamente en sus Artículos 2°, 3°, 4° y 5°.

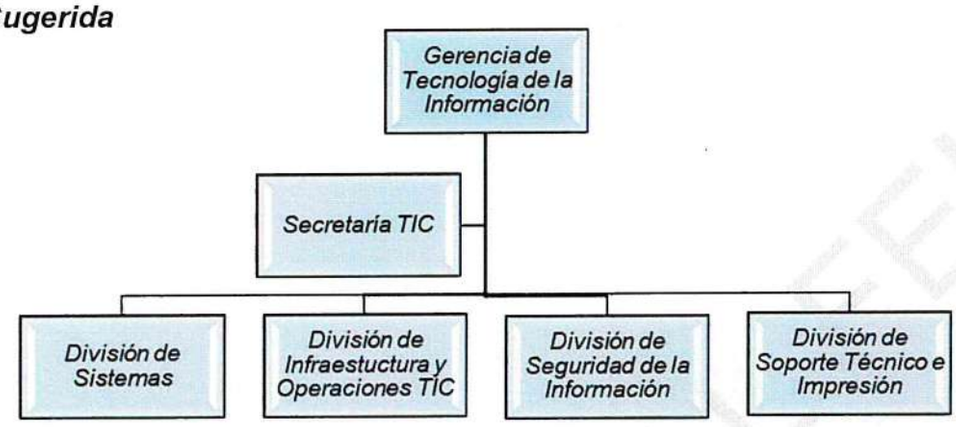
Por Expediente Interno AI/00090/2022 del 28/10/22, el Jefe del Departamento de Informática, informó cuanto sigue: *"…/ En virtud al precitado decreto, hemos sugerido la adecuación al mismo por medio de la reestructuración del Departamento de Informática elevándolo a la categoría de Gerencia de TIC. El mismo fue solicitado en fecha 03/11/2021 a la Presidencia del Directorio para su tratamiento. Se adjunta la providencia a la circular SG/0007/2021 de fecha 21/10/2021…/".*

Del análisis de lo recibido se evidenció que: por Providencia correspondiente a la Circular SG/007/2021 del 21/10/21, dirigido a la Presidencia del Directorio la CONATEL, el Jefe del Departamento de Informática solicitó la reestructuración del Departamento de Informática, sustentado en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/2016, en su artículo 5°, mencionado más arriba y basado también en la necesidad de acompañar los avances tecnológicos a nivel nacional e internacional, éste pedido concluye diciendo *" …/ ésta nueva estructura además de cumplir un mandato del poder ejecutivo en fortalecer el uso de las TIC en el estado, proveerá más servicios de los que actualmente están siendo prestados por el Departamento de Informática ya que será*

encargado de servicios al público establecidos por ley utilizando programas y aplicativos desarrollados para el efecto y controlados y monitoreados por el área de TIC de la institución.

Además de todo esto, se hará seguimiento de los estudios y avances de los nuevos servicios y aplicaciones de TIC (IoT, Smart Citys, etc) estudiados en la UIT en particular el UIT-T de tal forma a prever los efectos que en la regulación deban ser contemplados e introducidos en nuestro país.../.".

Estructura Sugerida



El equipo auditor solicitó por Memorándum CGR/DCTIC/DGTIC N° 28 del 22/05/23, informar la situación actual de la solicitud de la reestructuración del Departamento de Informática, sustentado en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/2016.

Por Nota INTERNO INF-PR/00009 del 24/05/23, el jefe Departamento de Informática, informo: "*Nos dirigimos a usted con la finalidad de remitirle los antecedentes sobre la situación de la reestructuración del Dpto. de Informática con base en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/2016.*

En fecha 03/11/21 por medio de Nota Providencia del Departamento de Informática a la Presidencia de Directorio se reitera el pedido de reestructuración del Departamento de Informática, sugiriendo el nuevo organigrama, conforme a lo establecido en el Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/2016, hasta la fecha el Departamento de Informática no tuvo retorno del mismo".

De acuerdo a la respuesta proveída por el Departamento de Informática, se observó el tiempo transcurrido de la solicitud de reestructuración del Departamento y la falta de respuesta por parte de la Presidencia del Directorio de la CONATEL.

Con una adecuada estructura del Área de TI, se corren riesgos para el buen desempeño de las funciones, la correcta aplicación de recursos tecnológicos y la comunicación efectiva con la máxima autoridad para el crecimiento del área.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"El Departamento de Informática en relación al Decreto del Poder Ejecutivo N° 6234/2016 de fecha 08/11/2016, propondrá nuevamente una estructura actualizada con respecto a la sugerencia presentada por Providencia del Departamento de Informática de fecha 03/11/2021, en respuesta al Circular SG/0007/2021 de fecha 21/10/2021, atendiendo los nuevos escenarios tecnológicos en cuanto a Innovación tecnológica, Sistemas, Infraestructura, Helpdesk, Ciberseguridad, E-learning, entre otros."

Evaluación del Descargo

Considerando lo expuesto en el descargo, la CONATEL no presentó nuevas evidencias que respalden lo observado, los documentos mencionados ya fueron analizados por el equipo auditor con anterioridad. Lo informado por la Institución evidenció nuevamente que no contaban con una estructura organizacional acorde a establecido en el Decreto señalado, informando que

propondrán de nuevo una estructura actualizada, por tanto, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció que el Departamento de Informática de la CONATEL no contaba con la estructura organizacional acorde a lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, poniendo en riesgo la eficiencia operativa, la comunicación efectiva, el enfoque estratégico y el desarrollo adecuado del equipo de trabajo.

Recomendaciones

La CONATEL deberá realizar acciones concretas y adecuar la estructura orgánica del Departamento de Informática, de acuerdo a lo establecido en el Decreto respectivo, de modo a lograr una seguridad razonable para la protección de la información Institucional y el buen desempeño en las actividades del ambiente tecnológico.

Observación N° 2

El Manual de Funciones del Departamento de Informático se encontraba desfasado

Luego del análisis de los documentos recibidos y las verificaciones in situ realizadas, se constató que el Manual de Funciones del Departamento de Informática data del 17/12/15, aprobado por Resolución Directorio N° 1852, sin embargo, se verificó que la estructura del Departamento de Informática se encuentra aprobada por Resolución de Directorio N° 745 del 27/03/19, evidenciándose la falta de actualización de las funciones del área.

El Decreto N° 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, Ministerio del Interior, en su artículo 5° estipula, *"El área de TIC deberá contar con una estructura mínima que le permita cumplir con sus funciones, pudiendo esta ser ampliada de acuerdo a las necesidades de cada institución. Dicha estructura contempla cuatro (4) áreas de trabajo: 1- Sistemas, 2- Infraestructura y Operaciones TIC, 3- Seguridad TIC y 4-Mesa de. Ayuda, y adicionalmente un Staff Técnico y Administrativo. Además, el área de TIC con anuencia de la máxima autoridad <u>deberá elaborar manual de organización y funciones</u>, reglamentaciones y políticas de adquisición, administración y uso de las TIC".* Lo subrayado es de la CGR.

Durante la reunión mantenida con el Jefe del Departamento de Informática, según consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 01 del 10/10/22, entre otros puntos mencionó: "*...en cuanto al Manual de funciones lo más aproximado es el Manual de Cargos y Salarios, aprobado y vigente año 2017. Actualmente están trabajando para su actualización".*

De modo a conocer la causa de la falta de un Manual actualizado, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 05 del 13/10/22, se solicitó en el ítem 12: Informar el motivo por el cual el Departamento de Informática de la CONATEL no cuenta con Manual de Funciones actualizado y aprobado por la máxima autoridad.

A través del documento Interno GCH N° 0255 del 19/10/22, el Gerente de Capital Humano, informó lo siguiente: "... *Se informa que el Manual de Funciones se encuentra en proceso de modificación, trabajo llevado a cabo conjuntamente con la COORDINACIÓN DEL MECIP...".*

Así también, durante la verificación in situ, según Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 13 del 13/12/22, la Jefa de la Unidad de Auditoría de TIC, informó lo siguiente:

"... *El Manual de Funciones se encuentra en actualización en base a los requerimientos de la Secretaria de la Función Pública, en la siguiente semana se remitirá al Directorio para su verificación y posterior remisión a la Función Pública. Se adjunta las Resoluciones mencionadas. El Manual de Funciones vigente fue aprobada por la Resolución de Directorio N° 1852/2015...".*

Para tener conocimiento de la actualización del Manual de Función del Departamento Informático, se solicitó por Memorándum CGR/DGTIC/DCTIC N° 29 del 22/05/23, informar la situación del Manual de Función del Departamento Informático.

Por Nota interna INF-PR/00008/202 del 24/05/23, el Departamento de Informática, informó: *"Nos dirigimos a usted con la finalidad de remitirle los antecedentes sobre la situación del Manual de Funciones del Dpto. de Informática. Cabe acotar que dicho manual está en proceso de HOMOLOGACIÓN por parte de la Secretaría de la Función Pública de acuerdo a la remisión de la NOTA PR N° 93/2023 de fecha 13 de febrero del cte. año, sin respuesta a la fecha en este Departamento".*

La falta de actualización de este documento impide que se establezcan las responsabilidades individuales, la división del trabajo y el fomento del orden. No contar con esta herramienta dificulta la gestión efectiva y eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"Desde inicio del 2023 dicho manual está en proceso de HOMOLOGACIÓN por parte de la Secretaría de la Función Pública de acuerdo a la remisión de la NOTA PR N° 93/2023 de fecha 13/02/2023. El manual de funciones que está en proceso de homologación es la correspondiente a la estructura organizacional aprobada por Resolución de Directorio N° 745/2019 de fecha 23/03/2019. Se aguarda retorno por parte de la SFP para su implementación y aplicación del manual de funciones en el Dpto. de Informática."

Evaluación del Descargo

Considerando lo expuesto en el descargo, la CONATEL no presentó nuevas evidencias respecto a lo observado, los documentos mencionados ya fueron analizados por el equipo auditor con anterioridad. Lo informado por la Institución comprobó, nuevamente, la falta de actualización del Manual de Funciones del Departamento de Informática, teniendo en cuenta que la estructura vigente fue aprobada el 23/03/19, el tiempo trascurrido es significativo, por tanto, nos ratificamos en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció que el Manual de Funciones del Departamento de Informática de la CONATEL se encontraba desfasado durante el ejercicio fiscal auditado, incumpliendo con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, poniendo en riesgo el establecimiento adecuado de responsabilidades individuales y una efectiva gestión de los recursos tecnológicos.

Recomendaciones

La CONATEL deberá priorizar y agilizar la actualización del Manual de Funciones del Departamento de Informática, a fin de asegurar el óptimo desempeño del área y poder definir las responsabilidades individuales.

Observación N° 3

Falta de gestión, por parte del Jefe del Departamento de Informática, para capacitar a funcionarios del Departamento de Informática de la CONATEL

Luego de analizar los documentos recibidos y ante la falta de evidencias que respalden la solicitud de realización de capacitaciones, no se observó la realización de los trámites por parte del Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL para la capacitación de los funcionarios a su cargo, en el ejercicio fiscal auditado.

El Manual de Organización y Funciones, vigente, según Resolución Directorio N° 1852 del 17/12/15, establece como una de las funciones del Jefe de Departamento de Informática: *"…/ Recomendar los temas para las capacitaciones del personal del departamento acorde a las necesidades de especialización y actualización de cada unidad…/"*. Lo subrayado es de la CGR.

Así también, por Resolución Directorio N° 1008 del 12/05/22, *"Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022-2024 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones"*, cita entre los objetivos estratégicos institucionales, establecido por Resolución Directorio N° 31 del 13/01/16*: "Potenciar y optimizar las competencias y aptitudes del talento humano en la institución"*. Lo subrayado es de la CGR.

A fin de verificar si se ejecutó lo planificado y si se realizaron las capacitaciones a funcionarios del Departamento de Informática de la CONATEL, se solicitó, a través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 05 del 13/10/22, dirigido al Departamento de Informática informar los siguientes puntos:

f) Copia del Plan Anual de Capacitación aprobado por el Directorio de la CONATEL.
g) Evidencia de las capacitaciones realizadas durante el ejercicio fiscal 2022, de acuerdo al Plan Aprobado por el Directorio de la CONATEL.

Por documento INTERNO GCH N° 0255 del 19/10/22, el Gerente de Capital Humano de la CONATEL informó*:*

"…Se adjunta el Plan Anual de Capacitaciones aprobado por la Institución, según Resolución Directorio N° 344/2022, de fecha 16/02/2022…".

"*…Se adjuntan las Resoluciones de los cursos aprobados hasta la fecha, según Resolución de Directorio N° 1084, 1481,1479 y 1636 del presente año…".*

Se verificaron las Resoluciones remitidas por la Institución, incluida la Resolución del Directorio, *"Por la cual se aprueba el Plan de Capacitación para el ejercicio fiscal 2022 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones",* sin embargo, estos documentos no contemplaron capacitación alguna para funcionarios del Departamento de Informática y sus dependencias, tampoco se observó ninguna capacitación realizada.

A través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, en el ítem 6, se solicitó nuevamente: Copia de las evidencias de capacitaciones realizadas al Departamento de Informática y sus Unidades, durante el ejercicio fiscal 2022.

Por documento INTERNO GCH N° 0266 del 24/11/22, el Gerente de Capital Humano de la CONATEL informó: "*Al efecto se remite copia de la Providencia UDI/GCH N° 001/2022, en la que se solicita a cada dependencia sus necesidades previstas para el año, a fin de Elaborar el Plan de Capacitación 2022.".*

Entre los documentos recibidos se verificó la Providencia UDI/GCH N° 001 del 04/02/22, donde la Unidad de Desarrollo Institucional, solicitó al Departamento de Gestión de Talento Humano: *"…la elaboración de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el presente año…".*, ésta Providencia a su vez fue remitida a la Gerencia de Capital Humano y a todas las dependencias

con la leyenda de: *"Se solicita remitir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, a los efectos de su remisión al Directorio para su aprobación".*

Así también, en las entrevistas realizadas, que constan en Acta DGTIC/DCTIC N° 04 del 17/10/22, funcionarios de la Unidad de Redes y Seguridad y la Unidad de Soporte Técnico, dependiente del Departamento de Informática de la CONATEL, expresaron lo siguiente: *"No se realizan capacitaciones en el área desde el inicio de la pandemia, 2020. El departamento de Informática no accede a cursos de capacitación ni becas, van funcionarios de otras áreas a representar al área de tecnología, ejemplo: los cursos de Ciberseguridad. No se cuenta con un plan de carrera para funcionarios nombrados".* Lo subrayado es de la CGR.

A fin de constatar la falta de capacitación de los funcionarios del área, en la entrevista mantenida con el Jefe de Departamento de Informática de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22, se solicitó informar el motivo por el cual no se planificaron ni realizaron capacitaciones para el Departamento de Informática, respondió cuanto sigue: *"En su momento el Departamento de Informática remitió las necesidades de capacitación del área, pero no hubo respuestas de parte del área de Capital Humano".*

De acuerdo a lo manifestado por el Jefe de Departamento de Informática, el equipo auditor consultó nuevamente por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 22 del 16/02/23, copia del documento remitido del Departamento de Informática al área de Capital Humano, como respuesta a la Providencia UDI/GCH N° 001/2022: *"en la que se solicita a cada dependencia sus necesidades previstas para el año, a fin de Elaborar el Plan de Capacitación 2022".*

En respuesta a lo solicitado se recibió la Nota Expediente Interno AI/00009 del 17/02/23, en el que el Jefe del Departamento de Informática informó lo siguiente: *"No tenemos registros de haber recibido el documento mencionado".*

Como se pudo evidenciar, el Gerente de Capital Humano solicitó a cada dependencia sus necesidades previstas para el año, a fin de Elaborar el Plan de Capacitación 2022, el Jefe del Departamento de Informática se limitó a manifestar que no ha recibido el documento mencionado sin presentar evidencia alguna de los trámites realizados para capacitar a los funcionarios a su cargo.

La falta de capacitaciones impide acompañar eficiente y eficazmente el desarrollo tecnológico permanente. Así también, se corren riesgos en la administración de la información y el adecuado desempeño de las operaciones.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"Actualmente se está elaborando un plan de capacitaciones para aprendizajes de nuevas tendencias tecnológicas, así como la participación en seminarios, congresos o talleres (a nivel Nacional e Internacional) que reditúen conocimiento a los funcionarios de cada área, esta planificación se está realizando en conjunto con los Jefes de Unidades del Departamento de Informática, para tener en cuenta las prioridades más urgentes y necesarias de cada unidad, al respecto también se tuvo en cuenta disponer de un presupuesto para capacitaciones de funcionarios, en ese sentido se elaboró el anteproyecto presupuestario 2024 y se incluye en el mismo el objeto de gasto para la realización de cursos para el área de informática. Como parte de esta iniciativa del Jefe de Departamento y con el objetivo de potenciar a los funcionarios a su cargo, el mismo consiguió enviar a funcionarios de su área para capacitaciones en el exterior, el Jefe de Unidad de Investigación y Desarrollo en el mes de mayo del corriente año, participó de un curso sobre Ciberseguridad en China-Taiwán (duración 2 semanas), el Jefe de Unidad de Redes y Seguridad en el mes de junio del corriente año, participó de un congreso sobre Ciberseguridad en Santo Domingo – Republica Dominicana (duración 1semana). A nivel Nacional 2 (dos) funcionarios de la Unidad de Redes y Seguridad en el mes de junio del corriente año, participaron de un taller sobre "5G y Seguridad en Redes" (duración 2 días) organizada por la Embajada de los Estados Unidos."

Evaluación del Descargo

En el descargo presentado por la CONATEL se mencionó que en el presente ejercicio fiscal se está elaborando el anteproyecto de presupuesto para el 2024 y se incluyeron capacitaciones en el objeto de gasto correspondiente. Considerando que el ejercicio fiscal auditado fue el 2022, no se tuvo descargo referente a la realización las gestiones correspondientes para las capacitaciones, por lo que el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció la falta de gestión por parte del Jefe del Departamento de Informática para capacitar a los funcionarios del área. Se incumplió lo establecido en el Manual de Organización y Funciones, aprobado por Resolución del Directorio N° 1852 del 17/12/15, asi también la Resolución Directorio N° 1008 del 12/05/22.

Recomendaciones

La CONATEL deberá realizar las gestiones necesarias, a fin de capacitar adecuadamente a los funcionarios del Departamento de Informática en los diferentes ámbitos relativos a la gestión tecnológica, dotarlos de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar su desempeño. Así también, los recursos humanos del área de TIC deben acompañar los avances tecnológicos y desarrollar las competencias necesarias para realizar sus tareas efectivamente.

Observación N° 4

Falta de plan anual de trabajo en el Departamento de Informática de la CONATEL

Analizando la documentación recibida, se constató que el Departamento de Informática de la CONATEL, no contaba con un plan anual de trabajo, aprobado por la máxima autoridad.

El Manual de Organización y Funciones vigente, según Resolución Directorio N° 1852 del 17/12/15, establece como una de las funciones del Jefe de Departamento de Informática: *"…/ Diseñar un Plan de Trabajo y cronograma de trabajo del Departamento, en coordinación con las demás Unidades…; Frecuencia: Anualmente…/"*.

En entrevista mantenida con funcionarios de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 01 del 10/10/22, los entrevistados manifestaron: "*…/ Informática cuenta con el PEI y se coordina con el Coordinador de Gabinete Técnico y algunas acciones con Planificación de Gerencia y Desarrollo, también contamos con el Plan Operativo, pero <u>no cuenta con el Plan de Trabajo</u>…/"*. Lo subrayado es de la CGR.

En entrevista mantenida con la Jefa de la Unidad de Auditoría Interna de TIC, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 13/22, del 13/12/2022, se solicitó la copia del Plan Estratégico Institucional vigente para el año 2022, relacionado al área de Tecnología de la Información, la cual fue proveída por la misma, en formato digital.

Analizado el Plan Estratégico Institucional 2022-2024, aprobado por Resolución Directorio N° 1008/2022, el 12/05/2022, se verificó el punto: *" 5.23 Objetivo 23. Implementar la Adopción y Uso de las TICs de última generación.* Sus objetivos específicos establecen en el *P.23.1 Plan maestro de Tecnología* y el P 23.2 *Programa de medición del grado de satisfacción de los usuarios con las TICs disponibles.* Estos ítems no guardan relación con el Plan Anual de Trabajo establecido en el Manual de Organización y Funciones vigente.

A fin de verificar el Plan anual de Trabajo del Departamento de Informática, a través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 05 del 13/10/22, en el punto 2, se solicitó: Copia del Plan de Trabajo Anual de trabajos del Departamento de Informática, correspondiente al año 2022.

Por Expediente Interno AI/00082/2022 del 14/10/22, en el ítem 2, el Jefe de Departamento de Informática respondió: "*…/ Actualmente se encuentra en desarrollo por parte de la coordinación de*

Control Interno del MECIP la confección de la actualización de los procedimientos de los procesos por medio de la contratación de una consultoría denominada: "Convocatoria de la Licitación 416809 – CONSULTORIA Y ASISTENCIA TECNICA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION BASADA EN PROCESOS DE LA IDENTIFICACION DE RIESGOS, DE POLÍTICAS OPERACIONALES, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES E INDICADORES – FASE 3". Resultado de este llamado será la actualización de procedimientos que redundará en la elaboración de los planes de trabajo…/". Así también, en el punto 3 del mismo memorándum, se requirió: Informe del avance de Plan de Trabajo Anual del Departamento de Informática, correspondiente al año 2022, respondido a través del mismo Expediente Interno, en el ítem, citado más arriba: *"…/ En proceso de actualización confección la realización de acuerdo a lo explicado en el punto 2…/".*

La ausencia de este plan expone a un importante riesgo en cuanto al cumplimiento de los objetivos establecidos para el área, impide la adecuada y eficaz organización de las tareas que pudiendo ocasionar demoras y fallas en la realización de las mismas.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"El Departamento de Informática está trabajando en la elaboración de la planificación anual de trabajo, donde tiene identificado 4 ejes a planificar, que son la planificación para la elaboración de especificaciones técnicas para el pliego de bases y condiciones para adquisiciones de bienes y servicios, planificación de cronogramas para implementación de los proyectos y/o servicios adquiridos, gestión administrativa y por último la planificación de operación y mantenimiento correctivo/preventivo de las actividades de cada Unidad. Posterior a la elaboración del plan, se solicitará la aprobación del mismo a la Máxima Autoridad.".

Evaluación del Descargo

En el descargo presentado la Institución manifestó que actualmente el Departamento de Informática se encuentra elaborando una planificación anual de trabajos para su posterior aprobación por la Máxima Autoridad. Considerando que en el ejercicio fiscal auditado el Departamento de Informática no contaba con un plan anual de trabajos aprobado, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció la falta de un plan anual de trabajos a ser utilizado en el Departamento de Informática de la CONATEL, incumpliéndose con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones aprobado por la Resolución del Directorio N° 1852 del 17/12/15, para el cargo de Jefe de Departamento de Informática.

Recomendaciones

La CONATEL deberá agilizar la elaboración y posterior aprobación del Plan Anual de trabajo para el Departamento de Informática, a fin de evitar los riesgos asociados y lograr una gestión más efectiva, que contribuya al logro de los objetivos a nivel institucional.

Observación N° 5

No se contaba con Plan de Continuidad y Contingencia

Luego de las verificaciones in situ realizadas y el análisis documental, se evidenció que no disponía de un Plan de Continuidad y Contingencia, aprobado por máxima autoridad.

El Decreto N° 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, Ministerio del Interior, ya mencionado en párrafos anteriores, en su Artículo 4° estipula, *"El área de TIC de cada institución, es el único órgano institucional responsable de planificar, diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los sistemas de información y de comunicación, su infraestructura de operación, y la prevención o mitigación de contingencias de los servicios tecnológicos…/".* Lo subrayado es de la CGR.

En entrevista mantenida con Jefe de la Unidad de Redes y Seguridad de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 02 del 11/10/22, ante la consulta de: ¿Diseña planes de contingencia y realiza pruebas de desastres, en coordinación con las áreas afectadas?, respondió: *"Se tiene un borrador, por ejemplo se tuvieron varios casos, ejemplo: un pasante borró una carpeta, se recuperó, se le explicó al gerente que para esas cuestiones es necesario una contingencia para recuperar los datos.../"*.

Así también, en entrevista mantenida con el Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22, ante la solicitud de una copia del Plan de Continuidad y Contingencias del Departamento de Informática, respondió: *"No se cuenta con un Plan de Continuidad y Contingencias aprobado por la máxima autoridad"*.

De manera a verificar el procedimiento aplicado para la mitigación de contingencias, se solicitó a través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 06 del 13/10/22, en el punto 2: Informar el motivo por el cual no se cuenta con un Contrato para soporte y mantenimiento de la Plataforma de Servidores y de los servicios alojados en ellos, así también, indicar el procedimiento alternativo utilizado para la mitigación de los riesgos asociados.

Por Expediente Interno AI/00083/2022, del 14/10/22, el Jefe del Departamento de Informática informó*: "No se cuenta con contrato debido al llamado SBE N° 09/2022 "SERVIDORES, STORAGE, SWICHT PARA REEMPLAZO DE EQUIPOS DE DATACENTER y fue adjudicado cuyo contrato es el 27/2021, que se encuentra vigente y en plazo de ejecución. El procedimiento alternativo utilizado para la mitigación de los riesgos es la restauración en la plataforma se servidores STAF."*.

Así también, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 06 del 13/10/22, en el punto 14, se consultó: Informe el motivo por el cual no se cuenta con un Centro de Datos alternativo, de contingencia.

Por Expediente Interno AI/00083/2022 del 14/10/22, el Jefe del Departamento de Informática informó*: "Existe un proyecto de la NUBE PY del sector público que será proveído por el MITIC. Se encuentra en proceso un acuerdo CONATEL-MITIC-DINAPI en donde se establece que el MITIC proveerá espacio de alojamiento a CONATEL en el marco de un intercambio de servicios. Se adjunta la providencia al expediente 2221/2020 en donde el MITIC solicita servicios a la CONATEL y propone la firma de un convenio"*.

Se verificó el documento del 14/07/2020, en el que se menciona: "*...Para la institución será muy importante contar con un DATA CENTER VIRTUAL que se encuentre físicamente ubicado fuera del edificio AYFRA de tal forma a tener un sitio alternativo en caso de contingencia.../*".

A la vez, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, en punto 9, se solicitó: Informar el procedimiento aplicado en caso de incidentes detectados a través de las cámaras de vigilancia en las áreas críticas como: Data Center, Sala de UPS, Sala de Condensadores de Aires de Precisión, Sala de Generadores etc.

Por Expediente Interno AI/00107/2022 del 24/11/22, el Jefe del Departamento de Informática informó*: "El área encargada de las cámaras de video vigilancia es el área de seguridad que depende de la Presidencia. El Departamento de Informática no es la responsable de la seguridad del edificio"*.

De acuerdo a lo expuesto se evidenció que, en el caso de una interrupción o catástrofe, el Departamento de Informática no contaba con un plan de continuidad y contingencias aprobado, lo cual podría ocasionar graves consecuencias como pérdida de datos y equipos críticos, interrupción prolongada de actividades situaciones que eventualmente podrían afectar el desempeño normal de la Institución y la información en sí.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"Está en proceso la adquisición del Servicio de Virtualización y Contingencia del Datacenter, la misma se encuentra para aprobación por parte del Directorio y planificada en la DNCP para un llamado de Licitación Pública Nacional (LPN), ID: 423626. Cómo se puede observar en el portal de

la DNCP. La adquisición del servicio de contingencia, se tiene previsto para el actual ejercicio 2023. Se adjunta detalles del ID del llamado."

SERVICIO DE VIRTUALIZACION Y CONTINGENCIA DEL DATACENTER

PRESUPUESTO PENDIENTE DE APROBACIÓN | PLURIANUAL | SUBASTA

ID de Licitación: 423626

Convocante: Comisión Nacional de Telecomunicaciones / Entes Autónomos y Autárquicos

Categoría: 7 - Servicios Técnicos

Etapa: Planificada

Fecha de Entrega de Ofertas: Pendiente

Tipo de Procedimiento: LPN - Licitación Pública Nacional

Ver Planificación

Evaluación del Descargo

Lo observado se refiere a la ausencia del Plan de Continuidad y Contingencias, que consiste en un documento aprobado, implementado y socializado, que sirva de guía para salvaguardar la subsistencia de las actividades de la Institución en caso de suceder un incidente inesperado, el descargo presentado menciona una licitación sobre el "*Servicio de Virtualización y Contingencia del Datacenter*", que se encuentra en etapa de planificación, en el cual se especifican la solicitud de servicios de internet, servicios informáticos y servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología, cuya imagen de referencia se detalla y se expone a continuación, lo que no se relaciona a lo observado. Por lo que el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Datos de la Planificación | Ítems Solicitados

Acciones Relacionadas: Programa Anual de Contrataciones | Graficar Licitación

Datos de la Licitación

Características Especiales

Presupuesto Pendiente de Aprobación | Plurianual | Subasta

ID de Licitación:	423626
Nombre de la Licitación:	SERVICIO DE VIRTUALIZACION Y CONTINGENCIA DEL DATACENTER
Convocante:	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)
Unidad de Contratación:	Uoc Conatel
Categoría:	7 - Servicios Técnicos
Tipo de Procedimiento:	LPN - Licitación Pública Nacional
Estado:	Programado
Monto Global Estimado:	₲ 1.200.000.000
Convocatoria Prevista Para:	febrero/2023
Fecha de Publicación:	27-01-2023

Fuente:https://www.contrataciones.gov.py/licitaciones/planificacion/423626-servicio-virtualizacion-contingencia-datacenter-1.html

Conclusión

Se evidenció que la CONATEL no cuenta con un Plan de Continuidad y Contingencia lo que pone en riesgo la disponibilidad de la información y la continuidad de las operaciones. Se incumple con lo establecido en el artículo 4° del Decreto N° 6234 del 8/11/16.

Recomendaciones

La CONATEL deberá desarrollar acciones para elaborar, aprobar, socializar e implementar un Plan de Continuidad y Contingencia, alineado con los requerimientos de la institución, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones críticas en caso de ser necesario. Así también, promover la actualización constante del documento.

Observación N° 6

No disponían de una Política o Procedimiento aprobado para la realización de copias de respaldo en el periodo fiscal auditado

Analizados los documentos recibidos y luego de las verificaciones in situ realizadas, se evidenció la ausencia de Políticas o Procedimientos aprobados, para la realización de copias de respaldo.

El Decreto N° 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, Ministerio del Interior, en su Artículo 5° estipula en uno de sus párrafos: *"…/ el área de TIC con anuencia de la máxima autoridad deberá elaborar manual de organización y funciones, reglamentaciones y políticas de adquisición, administración y uso de las TIC".* Lo subrayado es de la CGR.

El Manual de Organización y Funciones vigente, según Resolución Directorio N° 1852 del 17/12/15, establece como una de las funciones del Jefe de la Unidad de Investigación y Desarrollo del Departamento de Informática: *"…/ Elaborar las políticas de copias de seguridad de los sistemas de información para su implementación en coordinación con la Unidad de Seguridad de Redes.."*

A fin de verificar el procedimiento aplicado para la realización de copias de respaldo, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 05 del 13/10/22, se solicitó: Copia de las Políticas o Procedimientos de realización de las copias de respaldo. Adjuntar documento que lo aprueba.

Por Expediente INTERNO AI/00082/2022 del 14/10/22, el Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL, respondió: "*Se ha solicitado la aprobación de la autoridad superior de las políticas de copia de respaldo y backup. Se adjunta el INTERNO INF-PR/00022/2022 correspondiente".*

Se verificó el documento adjuntado el 17/10/22, cuya referencia dice: *"Remisión de procedimientos de copia y recuperación de datos para su aprobación",* en la misma se solicita: *"…/ el tratamiento para la aprobación de los procedimientos de las copias de respaldo y recuperación de datos de los servidores de CONATEL. Estos procedimientos han sido realizados observando las mejores prácticas de seguridad informática con la finalidad de proteger y disponibilizar los datos de la CONATEL*".

Así también, en entrevista mantenida con funcionarios de la Unidad de Redes y Seguridad y la Unidad de Soporte Técnico, dependiente del Departamento de Informática de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 02 del 11/10/22, ante la consulta de: ¿Planifica y ejecuta las copias de respaldo de los servidores de acuerdo a las pautas definidas en coordinación con las áreas afectadas?, manifestaron lo siguiente:

"Si se realiza, se tiene elaborado para la elaboración de Backup, en borrador, en base al software que se tiene. No se encuentra aprobado".

A la vez, realizada la consulta ¿Define los parámetros para la realización de copias de respaldo en servidores de aplicación y base de datos?, al Jefe de Unidad Investigación y Desarrollo y el Jefe de Departamento de Informática, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 03 del 10/10/22, respondieron:

"Si, definimos en conjunto con la unidad de redes, las copias se hacen diaria y semanalmente de manera automática, no cuentan con políticas y todo se guardan en el mismo Data Center. Se tenía un contrato con Tigo, para la nube. Por correo se envía las notificaciones del Backup".

En la misma entrevista se consultó también: ¿Elabora las políticas de copias de seguridad de los sistemas de información para su implementación en coordinación con la Unidad de Seguridad y Redes?, manifestaron cuanto sigue: "*Se implementa mejores prácticas. No hay política y se realiza todos los días".* Lo subrayado es de la CGR.

Nuevamente, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N°16 del 22/11/22, en el punto 7 se solicitó… / documento de aprobación de la Política o Procedimiento aplicado para la realización de copias de respaldo.

Por Expediente INTERNO AI/00107/2022 del 25/11/22, el Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL, respondió: "*Se anexa la Resolución 2284/2022 relacionado al pedido".*

Se verificó la citada Resolución donde se pudo observar que fue aprobada con posterioridad a las consultas y verificación in situ realizadas, la fecha de aprobación fue el 19/10/22, anterior a ello se pudo comprometer el sistema de información institucional con pérdida de datos, presentar dificultades para recuperación de desastres, vulnerabilidad ante ataques cibernéticos, etc. Lo subrayado es de la CGR.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"El Departamento de Informática remitió la propuesta para las políticas de procedimientos para la realización de copias de respaldo a través del Interno INF-PR/00022/2022 de fecha 17.10.2022, la misma fue aprobada por Resolución de Directorio N° 2284/2022 de fecha 19.10.2022, "POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS COPIAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS DE LOS SERVIDORES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES", actualmente se aplican los procedimientos y las buenas prácticas de TIC para el resguardo y respaldo de copias de los sistemas implementados en la CONATEL. Se adjunta Resolución.".

Evaluación del Descargo

Las evidencias presentadas por la CONATEL para su descargo ya fueron analizadas por el equipo auditor con anterioridad, el Departamento de Informática ejecutaba las copias de respaldo sin una Política o un Procedimiento aprobado. El documento, fue gestionado y aprobado posterior a la solicitud del equipo auditor en verificaciones in situ. Por tanto, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció que el Departamento de Informática no contaba con Políticas o Procedimientos de realización de copias de respaldo aprobado, en el periodo auditado, incumpliendo con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, y el Manual de Organización y Funciones vigente, según Resolución Directorio N° 1852 del 17/12/15, poniendo en riesgo la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información administrada por el área.

Recomendaciones

La CONATEL deberá socializar e implementar adecuadamente la Política o Procedimiento para la realización de copias de respaldo, aprobada recientemente, de modo a lograr la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

Observación N° 7

La Conatel no estableció en su contrato la autorización para subcontratación por servicios tercerizados de mantenimiento de Aires de Precisión

Analizados los documentos y luego de las verificaciones in situ realizadas al Departamento de Informática, se evidenció que la empresa contratada, denominada Parasur S.A. no contaba con autorización de subcontratación para la realización de mantenimientos del sistema de Aire de Precisión realizado por la empresa SIEMI S.R.L dentro de la CONATEL.

La Ley N° 2051 del 21/01/2003, "*De Contrataciones Públicas",* y sus reglamentaciones, en su Artículo 38 establece*: "Supuestos de la Subcontratación. Los proveedores y los contratistas sólo podrán concertar con terceros la ejecución parcial del contrato cuando éstos tengan capacidad para contratar y no estén comprendidos en alguna de las causales de prohibición señaladas en el*

Artículo 40. Sólo podrá producirse la subcontratación cuando las bases o las cláusulas del contrato así lo permitan o la Contratante lo autorice. En su caso, el subcontratista sólo ostentará derechos frente al proveedor o contratista y en ningún caso frente al contratante". Lo subrayado es de la CGR.

Así también, el Contrato N° 28 del 15/12/2020, LCO N° 06/2020 – ID N° 379913 "Adquisición de Sistema de Aire de Precisión". Celebrado entre la CONATEL y la firma PARASUR S.A., en el Punto 2 detalla:

"/… Documentos Integrantes del Contrato. Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del contrato son los siguientes:

a) El Contrato;
b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
c) Los datos cargados en el SICP;
d) La oferta del Proveedor;
e) La resolución de adjudicación del Contrato emitida por la Contratante y su respectiva notificación;

*Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en éste…/ ".*Lo subrayado es de la CGR

En el Pliego de Bases y Condiciones de la "*Licitación por concurso de ofertas N° 06/2020 – Adquisición de Sistema de Aire de Precisión – ID N° 379913…/.".* Entre las Especificaciones Técnicas y Suministros Requeridos, se citó:

¨Experiencia del Proveedor: El oferente deberá contar con un Profesional que posea certificaciones de organismos internacionales especializados específicamente en el diseño construcción, operación, administración, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centro de cómputos…"

…" El profesional deberá ser personal estable y formar parte de la nómina de la empresa oferente acreditado al menos 2 años de antigüedad, además de residir en Paraguay" …

"Garantía y Soporte Técnico: Se deberá prever un soporte de atención ante fallas, repuestos, mano de obra y mantenimientos cada 3 (tres) meses de rutina a cargo del Oferente por un periodo de 24 meses". Exigido. Lo subrayado es de la CGR.

Para verificar lo establecido en las reglamentaciones se solicitó por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 12 del 26/10/22, copia del Contrato suscrito con el proveedor encargado del mantenimiento de los aires de precisión y otros aires de contingencia instalados en el Data Center y sectores críticos a cargo del Departamento de Informática. Adjuntar documentos de respaldo de los mantenimientos realizados en el año 2022.

Por Expediente Interno AI/00091/2022, del 28/10/22, el Jefe del Departamento de Informática informó*: "Se adjunta el contrato 28/2020. Se adjunta copias de los mantenimientos realizados en el año 2022".*

A fin de analizar la ejecución del Contrato N° 28/2020, citado más arriba, se solicitó a través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, copias legibles de los documentos relacionados a los mantenimientos de rutina, realizados a los aires de precisión, según contrato N° 28/2020, LCO N° 06/2020 – ID N° 379913, desde el inicio de dicho contrato.

Por Expediente INTERNO AI/00107/2022, del 24/11/22, el Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL respondió*: "Se adjuntan copias de los originales que se encuentran en la Unidad de Redes y Seguridad".*

Luego del análisis de los documentos recibidos, se visualizó copia de 2 (dos) mantenimientos realizados a los Aires de Precisión, desde el inicio del contrato, según se detalla a continuación:

- Hoja de servicio N° 0005661, de la empresa SIEMI S.R.L., del 30/05/22.
- Hoja de servicio N° 0037652, de la empresa SIEMI S.R.L., del 27/07/22. (Sin firma del técnico responsable del servicio). Lo subrayado es de la CGR.

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, se consultó: "En relación a la respuesta proveída en el Punto 4 del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 12, informar el motivo por el cual la empresa Servicios de Ingeniería Electromecánica en Gral. (SIEMI S.R.L.), proveyó el servicio de mantenimiento de los aires de precisión, considerando que el contrato N° 28/2020, LCO N° 06/2020 – ID N° 379913, fue suscrito con la Empresa PARASUR S.A. Lo subrayado es de la CGR.

En respuesta se recibió el Expediente INTERNO AI/00107/2022 del 24/11/22, del Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL, informando lo siguiente: *"El motivo por el cual la empresa de Servicios de Ingeniería Electromecánica en Gral. (SIEMI S.R.L.), proveyó el servicio de mantenimiento de los aires de precisión es debido a que el mismo es un CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS (CAS) de la marca VERTIV. El Pliego de LCO N° 06/2020 – ID 379913 en la especificación técnica "Experiencia del proveedor" establece que el fabricante de los equipos debe contar con un Centro Autorizado de Servicios (CAS) local en Paraguay y dicho CAS deberá contar con técnicos autorizados. Se adjunta pliego de bases y condiciones mencionado".*

De acuerdo a lo manifestado por el Jefe de Departamento de Informática, se solicitó una entrevista, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22, en dicha entrevista se solicitó una copia del documento de aprobación por escrito de la subcontratación de la empresa SIEMI S.R.L. para la realización del "*Servicio Técnico para Equipos de AA de Precisión*", donde informó lo siguiente: *"No se cuenta con un documento de subcontratación de la empresa SIEMI S.R.L., la empresa mencionada es la representante de la marca VERTIV y el pliego de bases y condiciones estipula que el CAS (Centro Autorizado de Servicios) puede hacer los mantenimientos de los equipos por ellos representados.".*

En las cláusulas del Contrato de Adquisición de Aires de Precisión, celebrado entre CONATEL y la firma PARASUR S.A no se estableció autorización de una subcontratación para la realización de los mantenimientos del sistema de Aire de Precisión, con la empresa denominada SIEMI S.R.L, aun siendo representante de la marca, exponiendo a riesgos tales como: la calidad de los bienes y servicios adquiridos, la seguridad de los datos e información administrada en áreas sensibles, así como posibles pérdidas económicas asociadas a éste.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"Referente a este punto, el motivo por el cual la empresa de Servicios de Ingeniería Electromecánica en Gral. (SIEMI S.R.L.), proveyó el servicio de mantenimiento de los aires de precisión es debido a que el mismo es un CENTRO AUTORIZADO DE SERVICIOS (CAS) de la marca VERTIV. El Pliego de LCO N° 06/2020 — ID 379.913 en la especificación técnica "Experiencia del proveedor" establece que el fabricante de los equipos debe contar con un Centro Autorizado de Servicios (CAS) local en Paraguay y dicho CAS deberá contar con técnicos autorizados. No se cuenta con un documento de subcontratación de la empresa SIEMI S.R.L., la empresa mencionada es representante de la marca VERTIV y el pliego de bases y condiciones estipula que el CAS (Centro Autorizado de Servicios) puede hacer los mantenimientos de los equipos por ellos representados.".

Evaluación del Descargo

El descargo presentado por la CONATEL ya fue analizado por el equipo auditor con anterioridad, el Contrato fue suscrito con la empresa PARASUR S.A, no se presentó documento que asocie o vincule el mencionado contrato con la empresa SIEMI S.R.L. Aún siendo representante de la marca VERTIV, las leyes, normativas y contratos vigentes deben ser cumplidos. Por tanto, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció que la CONATEL no estableció en su contrato la autorización para subcontratación por servicios tercerizados de mantenimiento de Aires de Precisión, incumpliendo lo establecido en La Ley N° 2051 del 21/01/2003, "*De Contrataciones Públicas*", en su Artículo 38, así también el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas y Suministros Requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones de la "Licitación por concurso de ofertas N° 06/2020 – *Adquisición de Sistema de Aire de Precisión* – ID N° 379913 y el Contrato N° 28 del 15/12/2020.

Recomendaciones

La CONATEL deberá establecer mayores controles en el proceso de administración de contratos de adquisición y aclarar en los acuerdos suscritos, las obligaciones y responsabilidades con todas las partes involucradas.

Observación N° 8

Insuficiente control por parte del Departamento de Informática en cuanto a la entrega total de las fotocopiadoras y el conteo de copias de acuerdo al contrato del servicio de alquiler

Luego del análisis de la documentación y las verificaciones in situ realizadas, se evidenció el insuficiente control por parte del Departamento de Informática en cuanto al servicio contratado de alquiler de fotocopiadoras con la firma PRINTEC S.A, ID N° 409931, Contrato N° 07 del 29/06/22, ya que las fotocopiadoras nuevas no fueron entregadas en su totalidad, en el plazo establecido ni se realizó el control de la cantidad de copias realizadas, para proceder a los pagos respectivos, se detalla el servicio del contrato en el siguiente cuadro:

PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES y/o SERVICIOS

Ítem	*Código de Catalogo*	*Descripción del Bien*	*Unidad de Medida*	*Presentación*	*Cantidad*	*Precio Unitario Gs. IVA Incluido*	*Precio Total Gs. IVA Incluido*
1	*80161504-001*	*Servicio de Alquiler de Fotocopiadora Láser Monocromática multifunción para Copiado, Escaneado e impresión en Red/USB Tipo 1 Servicio de Alquiler de Fotocopiadora*	*Unidad*	*Unidad*	*1*	*170*	*170*
2	*80161504-001*	*Servicio de Alquiler de Fotocopiadora Láser COLOR multifunción para Copiado, escaneado e Impresión en Red/USB Tipo 2 - Servicio de Alquiler de Fotocopiadora*	*Unidad*	*Unidad*	*1*	*700*	*700*
PRECIO TOTAL Gs. (IVA INCLUIDO)							**870**

Monto Mínimo	***350.000.000***
Monto Máximo	***700.000.000***

Fuente: Contrato N° 07/2022 – LCO N° 03/2022 – ID N° 409.931

Los pagos del servicio contratado, en el ejercicio fiscal 2022, se exponen en el cuadro:

N° de factura	Importe Pagado	Fecha
001-001 0023739	**65.000.000**	29/08/2022

El Contrato N° 07 del 29/06/22, LCO N° 03/2022 – ID N° 409931 "*Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, escaneado e impresión en Red/USB*", celebrado entre la CONATEL y la firma PRINTEC S.A., se detalla según los siguientes puntos:

Punto 2:

"/… Documentos integrantes del Contrato. Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del contrato son los siguientes:

a) El Contrato;

b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;

c) Los datos cargados en el SICP (reporte);

d) La oferta del Proveedor;

e) La resolución de adjudicación del Contrato emitida por la Convocante y su respectiva notificación.

Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o discrepancia entre los mismos, la prioridad se dará en el orden enunciado anteriormente, siempre que no contradigan las disposiciones del Pliego de Bases y Condiciones. En cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en éste…/ ".

Punto 7:

"Vigencia del Contrato: La vigencia del presente contrato entrará en vigor desde el 01 de julio de 2022, por un periodo de 24 (veinticuatro) meses."

En el Pliego de Bases y Condiciones de la "*Licitación por concurso de Ofertas*", del 06/06/22, con ID de Licitación 409931 – *"Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, escaneado e impresión en Red/USB".* se detalla*: "Suministros – Especificaciones Técnicas Requeridos".*

"…/ Descripción de los Servicios requeridos:

El servicio solicitado consiste en el suministro de equipos multifunción de gran capacidad, debidamente instaladas y configuradas en cualquiera de las oficinas de la CONATEL, en el Edificio Ayfra (Pte. Franco y Ayolas - Asunción) y en las filiales de Encarnación y Ciudad del Este…/.

Obligaciones y Responsabilidades del Contratista:

Proveer todas las maquinas en los lugares indicados y ponerlas en perfecto estado de funcionamiento en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la recepción de la Solicitud del Servicio remitido por el Administrador del Contrato. Realizar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, reparaciones con técnicos especializados, transportes, instalación y puesta en servicio de las máquinas, provisión de repuestos necesarios de manera a garantizar la calidad de los archivos generados. Será responsable por la movilización de todos los recursos de personas, materiales, equipos, herramientas, y cualquier otra providencia, corriendo con todos los gastos consecuentes de la movilización y utilización de esos recursos, en tiempo y calidad acorde con el suministro y prestación de servicios. Disponer de equipos de respaldo (Backup) para sustituir inmediatamente las máquinas que presenten problemas insanables o cuando haya necesidad de retirar para su reparación, por otra del mismo modelo. Proveer entrenamiento a los empleados, designados para operar las maquinas una vez instaladas. Para la realización de dicho servicio se habilitará una planilla donde se registrarán todos los datos de las máquinas atendidas, lugar de instalación, números de copias digitales e impresiones realizadas por meses realizados, paradas, reparaciones y otros datos que faciliten el control de su funcionamiento conforme a estas especificaciones técnicas.

Lectura de Contadores:

- *La lectura de los Contadores en los dispositivos multifuncionales se hará del 1 al 5 de cada mes, a excepción del último mes del Contrato que se hará el último día hábil del mes.*
- *La Institución pagará al contratista los servicios efectivamente realizados y aprobados por medio de Informes o reportes de uso de los dispositivos, los pagos serán efectuados de acuerdo a las cantidades leídas y los precios estipulados en la planilla de precios del Contratista.*
- *En caso de que constaten errores en las hojas de lectura, referente a la cantidad de copias digitales e impresiones realizadas, estas detectadas con posterioridad a la facturación, los valores correspondientes podrán ser descontados o incluidos en las facturaciones siguientes.*

Duración del Servicio a contratar: 24 (veinticuatro) meses

Cantidad y distribución de equipos

Distribución: En base a la planilla cedida por la institución se realizarán las distribuciones de las maquinas, siendo responsables de ubicar los equipos, instalar y configurar la misma en red según la planilla de distribución.

Cantidad de equipos: Se detallan a continuación los equipos necesarios para la institución.

Tipo	Características	Velocidad	Cantidad de equipos requeridos
1	Multifuncional Laser Monocromática	50 ppm o superior	45
2	Multifuncional Laser Color	30 ppm o superior	35
Total de equipos			**80**

Especificaciones Técnicas:

Los equipos y accesorios ofertados deben ser nuevos y que hayan sido lanzados por el fabricante a partir del año 2018 en adelante. Lo subrayado es de la CGR.

Nro. De Orden	Código de Catálogo	Descripción del Servicio	Unidad de Medida	Cantidad
1	80161504-001	SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCION LASER MONOCROMATICA, PARA COPIADO, ESCANEO E IMPRESIÓN EN RED/USB TIPO 1	Unidad	45
2	80161504-001	SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCION LASER COLOR PARA COPIADO, ESCANEO E IMPRESIÓN EN RED/USB TIPO 2	Unidad	35

Plan de entrega de los servicios

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad	Unidad de medida de los servicios	Lugar donde los servicios serán prestados	Fecha (s) final (es) de ejecución de los servicios
1	SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCION LASER MONOCROMATICA, PARA COPIADO, ESCANEO E IMPRESIÓN EN RED/USB TIPO 1.	45 equipos multifunción	unidad	Locales y Edificios de la Institución: Edificio Ayfra, sito en Presidente Franco 780 entre O'Leary y Ayolas, Edificio Ayfra. Regionales de Ciudad del Este y Encarnación.	A partir de la recepción de la nota de solicitud y conforme a la planilla de distribución, remitido por el administrador del contrato (Departamento de Informática Unidad de Soporte Técnico), en el horario de atención de la CONATEL de Lunes a Viernes entre las 07:30hs y 15:30hs, hasta un plazo máximo de 10(Diez) días hábiles.
2	SERVICIO DE	35 equipos	unidad	Locales y Edificios	A partir de la recepción de

Ítem	*Descripción del servicio*	*Cantidad*	*Unidad de medida de los servicios*	*Lugar donde los servicios serán prestados*	*Fecha (s) final (es) de ejecución de los servicios*
	ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCION LASER COLOR PARA COPIADO, ESCANEO E IMPRESIÓN EN RED/USB TIPO 2.	*multifunción*		*de la Institución: Edificio Ayfra, sito en Presidente Franco 780 entre O'Leary y Ayolas, Edificio Ayfra. Regionales de Ciudad del Este y Encarnación.*	*la nota de solicitud y conforme a la planilla de distribución, remitido por el administrador del contrato (Departamento de Informática Unidad de Soporte Técnico), en el horario de atención de la CONATEL de Lunes a Viernes entre las 07:30hs y 15:30hs, hasta un plazo máximo de 10(Diez) días hábiles.*

Responsabilidad del proveedor

El proveedor deberá suministrar todos los bienes o servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en el pliego de bases y condiciones…/". Lo subrayado es de la CGR.

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 11 del 26/10/22, en el Punto 7 se solicitó: Copia del Contrato actual del servicio tercerizado de provisión de impresoras, así también adjuntar Actas de recepción de dichos equipos.

A través del Expediente Interno AI/00090/2022 del 25/10/22, el Jefe del Departamento de Informática respondió: *"Se adjunta el contrato N° 7/2022 de – "Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, escaneado e impresión en Red/USB". "Los equipos no pertenecen a la CONATEL por lo que no corresponde elaborar un acta de recepción. El servicio adjudicado es de "copiado, escaneado e impresión".*

Luego de la entrevista mantenida con Jefe del Departamento de Informática de la CONATEL, la cual consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22, ante la solicitud de: Listado de impresoras y ubicación de las mismas, según Pliego de bases y Condiciones LCO N° 03/2022 - ID 409931, en relación al contrato N°07/22, mencionado más arriba, manifestó lo siguiente:

"El Departamento de Informática se encarga de administrar el servicio contratado para el "Alquiler de Equipo Multifunción para Copiado, Escaneado e Impresión en RED/USB". La Unidad de UOC es la encargada de pago de los servicios mencionados más arriba, y adjunto a los expedientes de pagos, figuran la ubicación de las impresoras y el conteo de las copias y escaneos. El Departamento de Informática cuenta con un registro de la ubicación de cada impresora."

A la vez se solicitó, copia del documento que respalde la recepción de los equipos mencionados en el punto anterior, a lo cual respondió: *"El Departamento de Informática no cuenta con documento de recepción debido a que el pliego de bases y condiciones que adjudicó el servicio no lo exige ya que lo relevante es la cantidad de impresiones y hojas escaneadas.".*

También se consultó acerca de las Planillas mensuales de la lectura de los contadores de impresión, relativos a los puntos anteriores, donde cada planilla debe contener: fecha de lectura, la fecha desde/hasta, cantidad de impresiones por impresora, ubicación de la impresora, entre otros datos; el mismo respondió cuanto sigue:

"La Unidad de UOC es la encargada de pago de los servicios mencionados más arriba, y adjunto a los expedientes de pagos, figuran la ubicación de las impresoras y el conteo de las copias y escaneos. Un funcionario del Departamento acompaña para la verificación de conteos de copias y escaneados, se remitirá por medio electrónico dichos contadores".

Posteriormente, se recibieron documentos de respaldo del Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22, el Expediente N° 3618/2022 con documentos que componen el pago del servicio del Contrato N° 07/2022. Entre otros documentos se verificaron los siguientes:

- Copia de Nota de Solicitud de pago por parte de la empresa PRINTEC S.A.

- Copia de la Factura N° 001-001 0023739, del 29/08/22, con un valor total de ₲ 65.010.020. (guaraníes sesenta y cinco millones diez mil veinte).
- Copia de la Planilla de liquidación con el detalle de los Contadores de las impresoras, realizada por la empresa PRINTEC S.A., desde 30/06/22 al 24/08/22, que reflejaría el importe solicitado en la factura citada más arriba.
- Listado de Impresoras.

El equipo auditor observó que la planilla recibida corresponde al primer pago del Contrato N° 07 del 29/06/22, el Pliego de Bases y Condiciones exigía en sus especificaciones técnicas que los equipos y accesorios debían ser nuevos, solo 20 impresoras del listado figuran como nuevas, las demás presentan contadores anteriores variados, por ejemplo: en el ítem 16 de la planilla, se detalla que la impresora M-3655idnidn/RGG9304999 posee un contador anterior de 121.439, así como el ítem 91 la impresora TASKalfa 408ci/RHA0500013 con un contador anterior de 11.943, repitiéndose éstos casos en varios más de la citada lista.

Así también, en la misma planilla o lista presentada se detallan copias realizadas desde el 30/06/22 al 24/08/22, reflejando la lectura de más de un mes, sin embargo, el Pliego de Bases y Condiciones establece que: *"La lectura de los Contadores en los dispositivos multifuncionales se hará del 1 al 5 de cada mes, a excepción del último mes del Contrato que se hará el último día hábil del mes."*. Lo subrayado es de la CGR.

Se exponen los siguientes hallazgos:

PRINTEC

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)
LCO N° 03/2022 - ID N° 409.931
"ALQUILER DE EQUIPO MULTIFUNCION PARA COPIADO, ESCANEADO E IMPRESIÓN EN RED/USB"
COPIAS REALIZADAS DESDE EL 30/06/2022 AL 24/08/2022

	MODELO / NUMERO DE SERIE	CONTADOR ANTERIOR B/N	CONTADOR ACTUAL B/N	CONTADOR ANTERIOR COLOR	CONTADOR ACTUAL COLOR	COPIAS REALIZADAS B/N	COPIAS REALIZADAS COLOR	
1	M-3655idnidn/RGG2118763	43	3.651			3.608		nuevo/ instalado 11/
2	M-3655idnidn/RGG2321911	0	6			6		nuevo/ instalado 25/
3	M-3655idnidn/RGG2321915	0	2			2		nuevo/ instalado 25/
4	M-3655idnidn/RGG2321917	0	2			2		nuevo/ instalado 25/
5	M-3655idnidn/RGG2321957	0	9			9		nuevo/ instalado 25/
6	M-3655idnidn/RGG2422638	0	4			4		nuevo/ instalado 25/
7	M-3655idnidn/RGG2118765	13	403			390		nuevo/ instalado 11/
8	M-3655idnidn/RGG2119930	4	1.242			1.238		nuevo/ instalado 11/
9	M-3655idnidn/RGG2119935	6	1.187			1.181		nuevo/ instalado 10/
10	M-3655idnidn/RGG2119925	3	165			162		nuevo/ instalado 11/
11	M-3655idnidn/RGG2118701	3	23			20		nuevo/ instalado 10/
12	M-3655idnidn/RGG2119922	4	1.227			1.223		nuevo/ instalado 10/
13	M-3655idnidn/RGG2119931	4	1.270			1.266		nuevo/ instalado 10/
14	M-3655idnidn/RGG9304494	26.445	30.011			3.566		
15	M-3655idnidn/RGG9304994	376.729	398.661			21.932		RETIRAR
16	M-3655idnidn/RGG9304999	121.439	122.043			604		RETIRAR

Fuente: Expediente N° 3618/2022, respaldo del Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22

87	Taskalfa 408ci/RHA0400005	9.278	9.279			
88	Taskalfa 408ci/RHA0400007	9.887	11.945	31.387	35.141	
89	Taskalfa 408ci/RHA0400009	13.930	13.930	35.888	35.888	
90	Taskalfa 408ci/RHA0500012	4.467	6.474	14.211	17.162	
91	Taskalfa 408ci/RHA0500013	11.943	13.468	116.667	129.520	
92	Taskalfa 408ci/RHA9200003	2.467	3.456	6.880	7.795	
93	Taskalfa 408ci/RHA9700004	5.542	6.812	20.493	23.226	

Fuente: Expediente N° 3618/2022, respaldo del Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 14 del 15/12/22

Posterior a las verificaciones, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 19 del 01/02/23, según el listado de impresoras remitida con anterioridad, se solicitaron los siguientes puntos:

1. La descripción de cada impresora: el modelo y número de serie, fecha de recepción de la misma y número de Nota de Remisión emitida por la firma Printec S.A, a través de la cual se recibió cada impresora.

2. Copia de todas las Notas de Remisiones que avalen el listado del ítem anterior.

Por Expediente Interno AI/00005/2023 del 02/02/23, el Jefe de la Unidad de Investigación y Desarrollo, del Departamento de Informática respondió:

- *Se adjunta el listado de impresoras que contiene el modelo, número serie, fecha de recepción de la misma y número de Nota de Remisión emitida por la firma Printec S.A., a través de la cual se recibió cada impresora.*
- *Copia de todas las Notas de Remisiones que avalen el listado del ítem anterior.*

El equipo auditor analizó nuevamente la *"Lista de Impresoras"*, en el mismo se visualizaron líneas en blanco, varias columnas con fecha de recepción y número de Nota de Remisión sin completar, también se observó copia de las Notas de Remisión, expedidas por la empresa PRINTEC S.A., de 44 impresoras (33 Monocromáticas y 11 Color), que corresponden a fechas entre 12/07/22 al 26/12/22 inclusive, siendo que el Pliego de Bases y Condiciones estableció proveer todas las maquinas en los lugares indicados y ponerlas en perfecto estado de funcionamiento en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles a partir de la recepción de la Solicitud del Servicio remitido por el Administrador del Contrato. Cabe aclarar que el Contrato N° 07, es del 29/06/22 y la entrega se realizó hasta el mes de diciembre del año 2022.

LISTA DE IMPRESORAS

NRO.	Nombre del equipo	Dirección IP	Nombre del host	Ubicación	Serie	Fecha	Nota de remisión
1	ECOSYS M3655¡dn	192.168.2.10	KMCBBB9C	CAP	1372700924	13/10/2022	001-0010021450
2	ECOSYS M3655idn	192.168.2.11	KMC8A153	ALEGAL	RGG2321917	24/08/2022	001-0010020419
3	TASKalfa 356c¡	192.168.2.12	KM27FD0E	QUEJAS Y RECLAMOS	VEW6500052		
4	ECOSYS M3655¡dn	192.168.2.13	KMC8A14F	ALEGAL1	RGG2321915	24/08/2022	001-0010020419
5	ECOSYS M3655idn	192.168.2.15	KMC8A775	ALEGAL2	RGG2422638	24/08/2022	001-0010020419
6	TASKalfa 356c¡	192.168.2.25	KM27FD17	PROTOCOLO	VEW6500048		
7	TASKalfa 356c¡	192.168.3.11	KM2800BB	GOC-SECR.	VEW6500048		
8	ECOSYS M3655idn	192.168.3.12	KM8F18E3	ABOG. DOMITILIA	RGG9707237		
9	ECOSYS M3655idn	192.168.3.13	KM90ECA4	GOC Kirmser	1372700860	13/10/2022	001-0010021450
10	TASKalfa 408c¡	192.168.3.14	KM8DAACA	GOC-SECRET	RHAZ00004		
11	TASKalfa 356c¡	192.168.3.15	KM26F5BA	SINDICATURA -SEC	VEW6300003		
12	TASKalfa 408ci	192.168.3.21	KM8DACE1	AUDIT.INTERN A	RHA0400007		
13	ECOSYS M3655idn	192.168.3.22	KMC66527	AUDITORIA INTERNA	RGG2118765	05/08/2022	001-0010020057
14	TASKalfa 408c¡	192.168.4.15	KMAC7953	GPYD - SECRET	RHA0500012		
15	ECOSYS M3655¡dn	192.168.4.14		TRANSPORTE	RGG231957	24/08/2022	001-0010020419
16	ECOSYS M3655¡dn	192.168.4.17	KMCBBBD5	ADMINISTRAC ION	1372700845	16/11/2022	001-0010022163
17	ECOSYS M3655idn	192.168.4.16	KM90FC38	SUMINISTRO			
18	ECOSYS M3655idn	192.168.4.18	KMCBBC48	PATRIMONIO	1372700840	16/11/2022	0022163
19	TASKalfa 356ci	192.168.5.10	KM27FD14	MESA ENTRADA	VEW6500047		
20	TASKalfa 408c¡	192.168.5.11	KMABF549	INFORMATICA -ARTURO	RHA0400005		
21	TASKalfa 356c¡	192.168.5.12	KM27FD06	Piso 5 - VIVIEROS	VEW6500041		
22	ECOSYS M3655idn	192.168.5.14	KM90FC52	G.P.D. - PLANIF.	RGG9X09003		
23	TASKalfa 408ci	192.168.5.15	KMAF9C84	DCTOR. MARTINEZ	RHA1100027	12/07/2022	001-0010019511
24	TASKalfa 408c¡	192.168.5.16	KMAF9C51	G. PLAN. UNIVER	RHA1100045	12/07/2022	001-0010019511
25	ECOSYS M3655idn	192.168.5.17	KM90ED3F	G.P.D. GERENTE	RGG9X09044		

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

NRO.	Nombre del equipo	Dirección IP	Nombre del host	Ubicación	Serie	Fecha	Nota de remisión
26 27	ECOSYS M3655idn	192.168.5.18	KMCBBB7F	G.P.D NUMAS	1372700964	13/10/2022	001-0010021450
28	ECOSYS M3655¡dn	192.168.6.6	KMC8A10D	G.C.H. REGISTRO	RGG2321938	07/10/2022	001-0010021342 001-0010021450
29	ECOSYS M3655idn	192.168.6.7	KMCBBD8E	G.C.H. BIENESTAR	1372700927	13/10/2022	
30	TASKalfa 356c¡	192.168.6.10	KM26F693	GCH - LILI	VEW6300006		
31	TASKalfa 356ci	192.168.6.12	KM27FCF9	COMUNIC. SOCIAL			
32	ECOSYS M3655idn	192.168.6.14	KM8F0960	G.C.H. GEST.HUMANO	RGG2321890		
33	ECOSYS M3655idn	192.168.6.14	KMC8A0EC	G.C.H. GEST.HUMANO	RGG2321890	07/10/2022	001-0010021342
34	ECOSYS M3655¡dn	192.168.6.16	KM701F31	G.C.H. GEST.HUMAN 1	RGG9305046		
35	ECOSYS M3655idn	192.168.11.13	KM8F0924	DPTO. DIE	RGG9706980		
36	ECOSYS M3655idn	192.168.11.16	KMC8A0B2	GRC-ESPECTRO	RGG2321911	24/08/2022	001-0010020419
37	TASKalfa 408c¡	192.168.11.21	KM52B497	INFORMATICA	RHA2500177	01/12/2022	001-0010022467
38	TASKalfa 408c¡	192.168.11.26	KMAF9C6F	MECIP	RHA1100032	05/08/2022	001-0010020057
39	TASKalfa 408ci	192.168.11.255	KMAF9C6F				
40	ECOSYS M3655¡dn	192.168.14.10	KM90ED56	DCTOR. GOMEZ	1372X40082	26/12/2022	001-0010022907
41	ECOSYS M3655¡dn	192.168.14.11	KM90FD5A	D.MAMI ROA	RGG9X09045		
42	ECOSYS M3655idn	192.168.14.14	KM90FD61	D. MOREL	1372X0462	26/12/2002	001-0010022907
43							
44	ECOSYS M3655idn	192.168.14.15	KMCBBD76	ASESOR PRES.	1372700853	16/11/2022	001-0010022163
45	ECOSYS M3655idn	192.168.14.13	KMC6652A	SEC.GRAL	RGG2118763	05/08/2022	001-0010020057
46	ECOSYS M3655idn	192.168.14.16	KMCBBBD1	SEC.GRAL.ADM	1372700844	16/11/2022	001-0010022163
47	ECOSYS M3655¡dn	192.168.14.17	KMCBBC69	SECR.GRAL. DCTS	1372700933	13/10/2022	001-0010021450
48	TASKalfa 408c¡	192.168.14.18	KMAF9C55	SECRETARIA GENERAL	RHA1100049	12/07/2022	001-0010019511
49	TASKalfa 356ci	192.168.14.20	KM26F659	PRESIDENTE			
50	TASKalfa 356c¡	192.168.14.21	KM26F67F	PRESIDENCIA -VIVI	VEW6300013		
51	ECOSYS M3655¡dn	192.168.14.28	KM90ED57	SECR.	RGG9X09043		
52	ECOSYS M3655¡dn	192.168.15.10	KMC76938	GAF -FINANC.	RGG2119931	05/08/2022	001-0010020059
53							
54	TASKalfa 408ci	192.168.15.12	KM522725	GERENTE EDUARDO	RHA2500168	16/11/2022	001-0010022163
55	ECOSYS M3655¡dn	192.168.15.13	KMC76873	GAF-CONTABILIDAD	RGG2119935	05/08/2022	001-0010020059
56	TASKalfa 356c¡	192.168.15.14	KM27FD23	GAF - SECRETARIA	VEW6500058		
57	ECOSYS M3655idn	192.168.15.15	KMC7694B	G.A.F. SECRET	RGG2119930	05/08/2022	001-0010020059
58	ECOSYS M3655¡dn	192.168.15.21	KMC76894	GAF-DPTO.REND.CUEN.	RGG2119922	05/08/2022	001-0010020059
59	TASKalfa 408c¡	192.168.15.22	KMAC7951	GAF - DPTO.FINANC	RHA0500013		
60	TASKalfa 356c¡	192.168.16.12	KM27FCD0	6.1. CECILIA	VEW6500059		

NRO.	Nombre del equipo	Dirección IP	Nombre del host	Ubicación	Serie	Fecha	Nota de remisión
61	TASKalfa 408ci	192.168.16.13	KMAF9C3E	GABINETE TECNICO	RHA1100034	05/08/2022	001-0010020057
62	ECOSYS M3655idn	192.168.16.14	KMC7695A	GAB. TECNICO	RGG2119925	05/08/2022	001-0010020057
63	ECOSYS M3655¡dn	192.168.16.15	KMC8A0B3	G.ST. SECRET	RGG2321945	10/102022	001-0010021351
64	TASKalfa 356c¡	192.168.16.16	KM277B84	GST-SECRET	VEW6400033		
65	ECOSYS M3655idn	192.168.17.11	KMC8A0D5	GRC - DPTO.RADIOF	RGG2321877	07/10/2022	001-0010021342
67	ECOSYS M3655idn	192.168.17.13	KMA6EF3B	GSC - DPTO.SECRET	RGG1113999	10/10/2022	001-0010021351
68	TASKalfa 356c¡	192.168.17.14	KM277B60	GSC-SECRET	VEW6400026		
69	ECOSYS M3655¡dn	192.168.17.16	KMCBBBC7	GRC - DPTO.PLAN.RADIOF.	1372700937	13/10/2022	001-0010021450
70	ECOSYS M3655idn	USB	KM8F1AFA				
71	ECOSYS M3655idn	USB	KM903CF3	ABOG. MARISOL			
72	ECOSYS M3655idn	USB	KMC6DED	ING. CESAR MARTINEZ	RGG2118701	05/08/2022	001-0010020059
73	ECOSYS M3655idn	USB	KM90ED57	ECO. OSCAR FLOR			
74	TASKalfa 356c¡	192.168.17.15	KM277B12	G. RADIOC.	VEW6400038		
75	TASKalfa 408ci	USB	KM90ED57	EVENTOS 6 PISO	RHA2500169	16/11/2022	001-0010022163
76	TASKalfa 408ci	USB	KM90ED57	EVENTOS 6 PISO	RHA1100047	11/07/2022	001-0010019511
77	TASKalfa 408c¡	CIUDAD DEL ESTE	KMAF9C3E	SECR. REG. CDE	RHA2600205	23/11/2022	001-0010022301
78	TASKalfa 408c¡	ENCARNACION	KMAF9C1E	SECR. REG. ENC	RHA2600204	25/10/2022	001-0010021702
79	ECOSYS M3655idn	ENCARNACION	KMCBBBC7	SECR. REG. ENC	1372700578	25/10/2022	001-0010021702
80	ECOSYS M3655idn	ENCAR. USB	KMCBBBC9	JEFA KARINA	1372700579	25/10/2022	001-0010021702

Fuente: Expediente Interno AI/00005/2023 del 02/02/23, en respuesta al Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 19 del 01/02/23

Se solicitó también en el mismo Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 19 del 01/02/23, en el ítem b): Aclarar el motivo por el cual, en el expediente de pago, se detallan copias/impresiones realizadas en impresoras instaladas el 25/08/22, considerando que en la Planilla se liquidaron copias/impresiones realizadas desde el 30/06/22 al 24/08/22.

Por Expediente Interno AI/00005/2023 del 02/02/23, el Jefe de la Unidad de Investigación y Desarrollo, del Departamento de Informática respondió: *"Se trata de un error involuntario en la elaboración del documento por parte de PRINTEC S.A. "*. La Factura N° 001-001 0023739, del 29/08/22, con un valor total de ₲ 65.010.020. (guaraníes sesenta y cinco millones diez mil veinte), ya fue procesada y pagada, sobre la base de la planilla señalada.

En otro párrafo del mismo memorándum, citado más arriba se solicitó: Copia de la verificación de los contadores de copias, impresiones y escaneados, realizado por el Departamento de Informática, desde el inicio del Contrato N° 07/2022 de *"Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, Escaneado e Impresión en RED/USB"* hasta la fecha. El subrayado es de la CGR
El Jefe de la Unidad de Investigación y Desarrollo del Departamento de Informática, por Expediente Interno AI/00005/2023 del 02/02/23 respondió*: "Se adjunta copia de la verificación de los contadores desde el inicio de contrato a la fecha".*

Se recibieron copias del informe generado por cada impresora, según la fecha en que se solicitó dicho informe, sin embargo, en la misma no se reflejan datos relevantes para el control, como: Contador Anterior, Periodo o rango de fecha que abarca el informe, ubicación de la máquina,

fecha de instalación en la CONATEL, en algunos casos tampoco se detalla el número de serie que identifica a la impresora.

No se observó ningún documento de reporte o resumen general elaborado por el administrador del contrato, que refleje la verificación realizada, en contrapartida al reporte o planilla presentada por el proveedor como respaldo de la factura para el cobro de los servicios brindados.

En el mismo sentido, se remitió el Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 22 del 16/02/23, a fin de solicitar el complemento de la información remitida como respuesta al Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 19 del 01/02/23, según se detalla a continuación:

1. De acuerdo a la "*Lista de Impresoras*" recibida como respuesta al ítem a:

a) Se solicitó completar las columnas de: Serie, Fecha y Nota de Remisión que se encuentran vacías. Adjuntar Notas de Remisión correspondientes a éstas. En caso de no contar con dichas informaciones, informar el motivo.
b) Completar las líneas vacías correspondientes a los ítems: 27, 43 y 53 de la referida lista.
c) Informar el motivo por el cual las impresoras correspondientes a los ítems 6 y 7 así también los ítems 32 y 33 cuentan con el mismo número de serie.
d) Informar acerca del motivo por el cual, la impresora ECOSYS M3655 IDN/A, con número de serie 1372700838, detallada en la Nota de Remisión N° 001-001-0022163 del16/11/2022, no se encuentra registrada en la Lista remitida.

En respuesta, se recibió el Expediente Interno AI/00009/2023 del 17/02/23, en el que el Jefe del Departamento de Informática remitió una nueva *"Lista de Impresoras"*, en dicha lista se evidencia nuevamente espacios en blanco, según lo indicado en el ítem a) del mencionado memorándum. Se excluyeron las líneas vacías, señaladas en el ítem b), y se incluyó lo mencionado en el ítem d). En la referida lista recibida se detalló lo siguiente:

NOTA DE REMISIÓN	*44*
NO TIENE, VIEJO	*32*
TOTAL	***76***

Con lo mencionado más arriba se evidenció que la CONATEL cuenta con 44 impresoras nuevas, 32 pertenecen a un contrato anterior, sumando así 76 en total, en contravención a lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones detallado más arriba.

2. En cuanto a lo solicitado en el punto 2 del ítem b) que dice cuanto sigue: Aclarar el motivo por el cual, en el expediente de pago, se detallan copias/impresiones realizadas en impresoras instaladas el 25/08/22, considerando que en la Planilla se liquidaron copias/impresiones realizadas desde el 30/06/22 al 24/08/22 y de acuerdo a la respuesta proveída se solicita:

a) Informar de qué manera se subsanó el documento teniendo en cuenta el error involuntario cometido por la firma Printec S.A.
b) Informar acerca de los controles aplicados a las planillas entregadas por el proveedor como respaldo a su solicitud de cobro.

A través del mismo Expediente Interno AI/00009/2023 del 17/02/23, el Jefe del Departamento de Informática respondió:
a) Los equipos se recibieron en fecha 24/08/2022. Se imprimieron páginas de prueba y la documentación se realizó en fecha 25/08/2022.
b) Los controles son realizados in situ por técnicos de la Unidad de Soporte Técnico del Dpto. de Informática. Se imprime la página de estado en conjunto con técnicos de Printec S.A.
Según las aclaraciones realizadas por el Jefe del Departamento de Informática, no fueron adjuntadas las evidencias de ambos puntos.

El control deficiente de los servicios contratados podría generar el uso inadecuado de los recursos públicos, poniendo en riesgo los objetivos institucionales.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"A la fecha se cuenta con todas las impresoras (las impresoras nuevas a color) que faltaban reemplazar por parte de la firma PRINTEC S.A y con esto también fueron subsanados los errores de los contadores de los equipos viejos, actualmente se realiza un control cruzado de los conteos de los servicios prestados por la empresa, la misma se realiza en conjunto con el área de rendición de cuentas de la Gerencia Administrativa Financiera y el Dpto. de Informática, para posteriormente enviar la remisión de conformidad de los servicios recibidos a la Gerencia Operativa de Contrataciones, para los trámites administrativos pertinentes. La empresa siempre proveyó los servicios de impresión, copias y escaneo, así como el soporte técnico acorde a lo estipulado en el pliego de bases y condiciones y finalmente reemplazó los 19 (diecinueve) equipos a color pendientes de cambio. Se adjuntan las notas de remisiones de los 19 equipos entregados por la firma Printec S.A."

Evaluación del Descargo

En el descargo, la Institución manifestó que "*a la fecha se cuenta con todas las impresoras (las impresoras nuevas a color) que faltaban reemplazar por parte de la firma PRINTEC S.A"*, sin embargo, adjunto al descargo, se recibió copia de documentos de recepción de 19 (diecinueve) impresoras color, entregadas a la CONATEL entre el 5 y el 10 de julio de 2023.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, la documentación cotejada, durante la verificación in situ y el descargo, se expone lo siguiente

Impresoras proveídas por la firma PRINTEC S.A.					
		Impresoras recibidas s/ Contrato N° 07 del 29/06/22			
Tipos	**Nuevas a recibir según s/PBC (1)**	**Durante la verificación in situ (2)**	**Recibidas en Julio 2023 (3)**	**Total de Impresoras recibidas (4)=(2-3)**	**Impresoras pendientes de entrega (5)=(1-4)**
Color	35	11	19	30	5
Monocromáticas	45	33	0	33	12
Total	**80**	**44**	**19**	**63**	**17**

De acuerdo al Pliego de Bases y Condiciones se estableció proveer todas las máquinas en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, a partir de la recepción de la Solicitud del Servicio remitido por el Administrador del Contrato, el Contrato N° 07, fue firmado en el 29/06/22 y la entrega se realizó hasta el mes de diciembre del año 2022 con 44 impresoras nuevas y en el Ejercicio fiscal 2023 fueron entregadas 19 impresoras, quedando sin justificar la entrega de 17 impresoras, bajo el contrato mencionado.

Esta situación evidenció que aún no se cuenta con la totalidad de los equipos que se debió recibir por parte del proveedor adjudicado, la institución tampoco remitió evidencias del control cruzado de los contadores de (impresiones y copias) realizados actualmente, según lo manifestado en el descargo. Por lo que el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció insuficiente control por parte del Departamento de Informática en cuanto a la entrega total de las fotocopiadoras y el conteo de copias de acuerdo al contrato del servicio de alquiler con la firma PRINTEC S.A., donde fueron entregados solo 63 impresoras de las 80 impresoras nuevas comprometidas por el proveedor adjudicado y dejando en la Institución 32 impresoras del anterior contrato, incluyendo como parte de la entrega, por lo tanto se incumplió parte de las Obligaciones y Responsabilidades del Contratista, establecido en el_Pliego de Bases y Condiciones de la "*Licitación por concurso de Ofertas",* del 06/06/22, con ID de Licitación 409931 – *"Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, escaneado e impresión en Red/USB".*

Recomendaciones

La CONATEL deberá realizar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del contrato suscrito con la firma PRINTEC S.A., según lo detallado en el Pliego de Bases y Condiciones en su totalidad, donde se establecieron las responsabilidades y obligaciones del proveedor, considerando que el mismo aún se encuentra vigente.

Observación N° 9

Falta de una Infraestructura tecnológica óptima y adecuada en la CONATEL

Luego de la verificación in situ realizada y los documentos analizados, se detectó la falta de una infraestructura tecnológica óptima y adecuada en la CONATEL, así como debilidades en el control y manejo del Centro de Datos y áreas críticas del ambiente tecnológico.

La Institución cuenta con un único centro de procesamiento de datos, ubicado en el Edificio Central, en el cual se resguardan equipos e informaciones críticas altamente sensibles para el funcionamiento de los sistemas administrados en la misma.

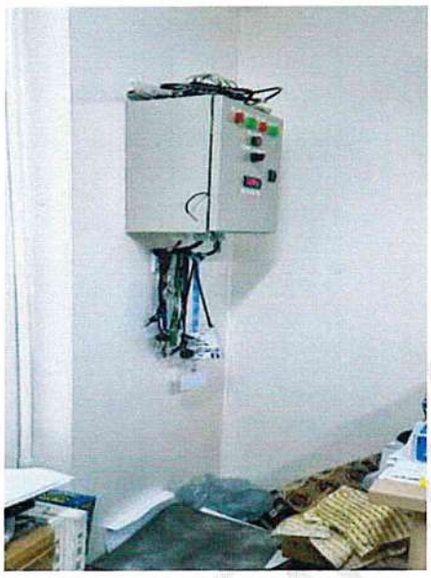
Al respecto, el Decreto N° 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, Ministerio del Interior, mencionado en párrafos anteriores, en su Artículo 4° estipula, *"El área de TIC de cada institución, es el único órgano institucional responsable de planificar, diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los sistemas de información y de comunicación, su infraestructura de operación, y la prevención o mitigación de contingencias de los servicios tecnológicos. Además, es el órgano institucional responsable de evaluar, seleccionar y aprobar la adquisición de servicios, sistemas (programas, aplicaciones) y equipos tecnológicos, así como su infraestructura subyacente, incluyendo, pero no limitando a cualquier equipo tecnológico que deba ser conectado a la infraestructura de TIC*".

En fecha 17/10/22, se realizó la verificación in situ al Centro de Datos y áreas críticas de la CONATEL la cual consta en Acta CGR/DGTIC/DCTIC N° 06 del 17/10/22, se evidenciaron debilidades en cuanto a la administración de la infraestructura tecnológica, edilicia, normas y procedimientos adecuados para el resguardo de la información, lo cual podría afectar la disponibilidad, integridad, confidencialidad de dicha información.

A continuación, se exponen evidencias fotográficas con la descripción de las debilidades halladas en el Centro de Datos (Data Center) y áreas críticas de la CONATEL:

a) Al momento de la verificación, la cámara de seguridad ubicada en la entrada al Centro de Datos (Data Center) se encontraba orientada hacia un punto donde el equipo de aire acondicionado cubría totalmente el enfoque de la misma.

b) Se visualizaron acumulación de objetos inflamables en áreas críticas, ej. sala de UPS, oficina de Redes y Seguridad, las mismas son salas contiguas al Centro de Datos.



c) Al momento de la verificación se notó la ausencia de algunos extintores, debido a que éstos se encontraban en mantenimiento y el que se visualizó no recibe mantenimiento desde diciembre de 2020, según la etiqueta, este último se encuentra ubicado en la sala de UPS.

d) Cielo raso de techo siniestrado sin reparar en la sala de UPS

Cabe aclarar que, en la entrevista mantenida con el Jefe de la Unidad de Redes y Seguridad, en el acta citada más arriba, expreso que: *…"en total se cuenta con 4 cámaras de seguridad, 1 se encuentra en la entrada del Departamento de Informática, 1 en la entrada del Data Center, 1 dentro del Data Center y 1 en sala de UPS, donde las cámaras de vigilancia están instaladas, pero no se cuenta con un servicio de monitoreo remoto por parte del Jefe de la Unidad de Redes y Seguridad, debido a que no se contrató un servicio adicional con IP´s públicas para dicha labor, si se cuenta con monitoreo interno durante el horario laboral, pero en caso de eventos se solicita al área de Seguridad – Monitoreo de la Institución los registros correspondientes, siendo esto muy burocrático. Se debe prever el monitoreo 24/7 de las 4 cámaras disponibilizando dicho servicio externo. Tampoco se cuenta con dicho servicio en la sala de generadores, ni en la entrada de la sala de condensadores de los aires de precisión en el Piso 11".*

Entrada al Dpto. de Informática

Entrada al Data Center

Sala de UPS Piso

Data Center

Por el motivo expuesto por el Jefe de la Unidad de Redes y Seguridad, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, se solicitó informar el procedimiento aplicado en caso de incidentes detectados a través de las cámaras de vigilancia en las áreas críticas como: Data Center, Sala de UPS, Sala de Condensadores de Aires de Precisión, Sala de Generadores etc.

Por Nota de fecha 25/11/22, el Jefe de Departamento de Informática no explicó el procedimiento en caso de incidentes en áreas críticas, solo se limitó a informar lo siguiente: *"El área encargada de las cámaras de vigilancia es el área de seguridad que depende de la Presidencia. El Departamento de Informática no es la responsable de la seguridad del edificio".*

La falta de acceso a las cámaras de vigilancia de áreas críticas como el Data Center, Sala de UPS, Sala de Condensadores de Aires de Precisión y Sala de Generadores expone a una falta de información en tiempo real, retrasos en la respuesta a emergencias, dificultades en la investigación de incidentes y riesgos para la seguridad y el cumplimiento normativo. Una débil

gestión en cuanto a la infraestructura del área tecnológica de la institución representa un alto riesgo, comprometiendo la seguridad de los recursos físicos y lógicos de la Institución.

Descargo del Ente Sujeto de Control

La institución cuenta con un único centro de procesamiento de datos (Datacenter ubicado en el Piso N° 11), dónde se resguardan equipos e informaciones críticas, altamente sensibles para el funcionamiento de los Sistemas administrados en la Institución, a continuación se detallan las siguientes acciones llevadas a cabo y que están en curso para mitigar las debilidades encontradas:

- RD N° 210/2022 por el cual se aprueba el Reglamento Interno de uso del servicio de internet y correo electrónico institucional.
- RD N° 1407/2022 por la cual se aprueba la propuesta de políticas y normas generales de tecnologías de la información para la Institución.
- RD N° 2242/2022 por la cual se aprueba la Política de seguridad de la información de la CONATEL
-RD N° 2284/2022 por la cual se aprueban los procedimientos de las Copias de respaldo y Recuperación de datos de los servidores de la CONATEL.
- MEMORANDUN INF-PR-00002/2022 de fecha 1 de junio de 2022 dónde se solicita realizar especificaciones técnicas para el llamado de Soporte Externo de Servicios de DATACENTER.
- INTERNO INF-PR/00002/2023 de fecha 26 de enero de 2023 solicitando EET para los Servicios de Virtualización, Replicación y Backup.n
- ID 423.626 Servicio de Virtualización y Contingencia del DATACENTER – Ad Referendum en DIRECTORIO para su tratamiento y aprobación.
- MEMO URS-INF-PR-00002/2023 de fecha 21 de febrero de 2023, dónde se comunica el estado de servidores con fallas críticas y se solicita hacer un nuevo Llamado para adquisición y reemplazo de los equipos del DATA-CENTER.
- RD N° 0424/2023 por la cual se aprueba el Plan Anual de Contrataciones de la CONATEL para el Departamento de Informática.
- RD N° 0722/2023 terminación por mutuo acuerdo del Contrato N° 27/2021 "Adquisición de Servidores, Stora-ge, Switch para reemplazo de equipos de DATACENTER por SBE".
- Reprogramación y solicitud de EET para Llamado de Servidores y Storage con Visto bueno de la Gerencia Administrativa y Financiera y del Directorio para la realización de un nuevo llamado de Adquisición de Ser-vidores y Storage 2023 para Sistemas de Facturación electrónica.
- RD N° 555/2023 Llamado LCO N°02/SBE "Adquisición de dispositivos y Renovación de Licencias de Firewall y Email Security Apliance" Ad Referendum ID N° 422.740 Adjudicado a la Empresa DATALAB, pero con protesta en la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas sin respuesta a la fecha.
- La CONATEL no cuenta con un DATACENTER ALTERNATIVO, está pendiente un llamado de Virtualización y Contingencia del DATACENTER.
- INFORME URS-INF-PR N° 00003/2023 de fecha 3 de julio del 2023 dónde se comunica el estado de los servi-dores EXCHANGE con fallas por falta de recursos y se solicita la sustitución de los mismos en carácter de URGENCIA.
- MEMORANDUN INF-PR-00003/2023 de fecha 5 de mayo de 2023 dónde se responde al Interno DIR 17.04/2023 de fecha 18 de abril de 2023 comunicando estado de los Servidores Exchange y la situación actual de la infraestructura tecnológica para dar respuesta al inconveniente con el correo institucional y la continuidad de la finalización de los Llamados pendientes del Dpto. de Informática citados en el mismo.
Otros puntos a tener en cuenta respecto a las acciones llevadas a cabo y que están en curso para mitigar las debilidades encontradas:
• El mantenimiento y la puesta en funcionamiento de las cámaras de seguridad correspondientes al área de DATACENTER y Sala de Operaciones debe ser objeto de un llamado para su revisión y actualización, como así también la disponibilidad de IP´s públicas para las cámaras IP de tal modo a tener un control en tiempo real de los mismos y un servicio de monitoreo remoto como un servicio externo.
• Se procedió a eliminar todos los objetos inflamables del DATACENTER, la Sala de UPS, oficina de Redes y Seguridad y salas contiguas.
• Todos los extintores cuentan con el mantenimiento al día y los controles requeridos a la fecha.
• Se debe CAMBIAR el cielo raso de la Sala de UPS.

• URGENTE solución para la Adjudicación e instalación de los Firewall´s en Alta Disponibilidad y ambos Email Security Apliance en H. A. con sus respectivas licencias ya ADJUDICADOS a la empresa DATALAB y cuya protesta desde nuestro punto de vista no corresponde y ya fue respondida en tiempo y forma a la DNCP.
• Renovación URGENTE de Servidores y Storage del DATACENTER para cumplir con todas las Resoluciones que obligan al Dpto. de Informática a cumplir con lo solicitado referente a Facturación electrónica, Portal Cliente, cobro electrónico Bancard, etc. Se adjuntan documentaciones referentes a las resoluciones, memos, providencias e internos mencionados en estas observaciones y fotografías del interior del Data-center del Piso N° 11.".

Evaluación del Descargo

Teniendo en cuenta el descargo presentado por la Institución, se corroboraron las debilidades y las acciones tomadas, entre las que se mencionan:

- Se cuenta con un solo centro de procesamiento de datos en el que se resguardan equipos e informaciones críticas.
- El llamado para la *Adquisición de dispositivos y Renovación de Licencias de Firewall y Email Security Apliance*, se encontraba sin respuesta a la fecha de remisión del descargo.
- El Servicio de Virtualización y Contingencia del centro de procesamiento de datos, se encontraba en el Directorio para su tratamiento y aprobación al momento de la presentación del descargo.
- El mantenimiento y puesta en funcionamiento de las cámaras de seguridad correspondiente al centro de procesamiento de datos y áreas críticas, están pendientes de revisión, con el fin de lograr monitoreo remoto y control de dichas áreas en tiempo real, por parte del Departamento de Informática.
- Se solicitaron las especificaciones técnicas para los servicios de Virtualización, Replicación y Backup, el 26/01/23.
- En el Informe URS-INF-PR/00002/2023 del 21/02/23 (documento de respaldo del desacargo), se comunicó acerca de los 3 (tres) servidores con fallas críticas y se solicitó hacer un nuevo llamado el 21/02/23.

- **Dell PowerEdge R820 Stag.: 98RNLN1** denominado HV11 con la IP: 192.168.1.27.- **FALLA**
Intel Xeon CPU E5-4620 v2 de 2.6Ghz / 64Gb RAM / 1.63Tb **Date: Dic/2014.**

Detalles de los servicios de soporte

PowerEdge R820

Etiqueta de servicio	Código de servicio expreso	Fecha de envío	Ubicación
98RNLN1	20121221197	16 DIC 2014	Paraguay

Estado de los servicios de soporte principales

Estado de los servicios de soporte: Caducado

- **Dell PowerEdge R820 Stag.: 98R6R22** denominado 1.29 con la IP: 192.168.1.29.- **FALLA**
Intel Xeon CPU E5-4620 v2 de 2.6Ghz / 64Gb RAM / 1.63Tb **Date: Dic/2014.**

Detalles de los servicios de soporte

PowerEdge R820

Etiqueta de servicio	Código de servicio expreso	Fecha de envío	Ubicación
98R6R22	20120435086	16 DIC 2014	Paraguay

Estado de los servicios de soporte principales

Estado de los servicios de soporte: Caducado

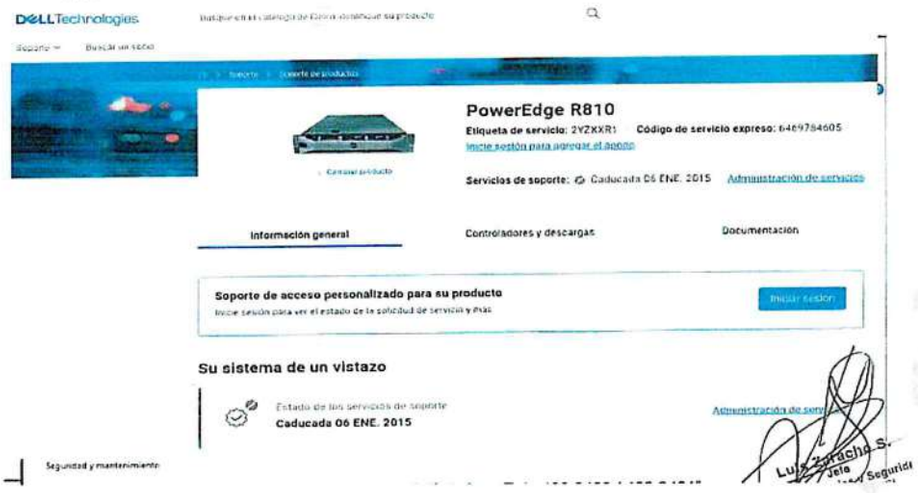
Ver los recursos de autoservicio

Fuente: Captura de imagen del Memo URS-INF-PR/00002/2023, del 21/02/23 (Documento de respaldo del descargo).

- Informe URS-INF-PR N° 00003 del 3/07/23 (documento de respaldo del descargo), por el cual se comunicaron fallas críticas de hardware de 2 (dos) servidores EXCHANGE.

El Exchange 1 cuenta con muy pocos recursos de espacio en disco y de memoria por lo cual los correos quedan todos en cola y tardan en ser liberados. Son equipos que ya han cumplido su vida útil y por lo tanto urge su renovación.

- **Dell PowerEdge R820 Servide Stag.: 2YZXXR1** denominado HV12 con la IP: 192.168.1.234.-
  Disco lleno y Memoria al tope de uso. Fallas de hardware.
  Intel Xeon CPU L7555 de 1.86Ghz / 32Gb RAM / 1.63Tb **Date: Enero/2015.**



Fuente: Captura de imagen del Informe URS-INF-PR/00003 del 03/07/23 (Documento de respaldo del descargo).

Considerando lo expuesto, la Institución no presentó nuevas evidencias con respecto a lo observado, las acciones fueron tomadas en el ejercicio fiscal 2023 y el ejercicio fiscal auditado fue el 2022. En cuanto a los Reglamentos, Políticas y Normas, remitidas ya fueron analizados por el equipo auditor con anterioridad.

Lo manifestado en el descargo y las evidencias presentadas reflejan riesgos altos de pérdidas de recursos físicos y lógicos en la institución, por lo tanto, se modificó la sumilla de esta observación "Debilidades en el control y manejo del Centro de Datos y áreas críticas del ambiente tecnológico de la CONATEL" a "Falta de una Infraestructura tecnológica optima y adecuada en la CONATEL".

Conclusión

Se evidenció la falta de una infraestructura tecnológica óptima y adecuada en la CONATEL, agravando y facilitando el aumento de las probabilidades de que una amenaza se materialice y ocurran pérdidas totales o parciales de recursos físicos y/o lógicos de la institución, incumpliendo el Artículo 4° del Decreto N° 6234 del 8/11/16.

Recomendaciones

El Departamento de Informática de la CONATEL con anuencia de la máxima autoridad, deberá atender, agilizar y resolver las necesidades urgentes para proveer de los recursos tecnológicos críticos y así garantizar la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de la Institución. Así también, aplicar todos los mecanismos y controles necesarios, con el objetivo de minimizar riesgos y mitigar las posibles amenazas al ambiente tecnológico institucional.

Observación N° 10

Irregularidad detectada en el pago por el servicio técnico del Software, recibido por 14 dias y la falta del soporte técnico del Hardware del "*Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF)*" abonados por un mes completo al inicio del contrato

Luego del análisis de los documentos proveídos por la institución, se evidenció irregularidad en el pago por el servicio técnico del Software, recibido por 14 dias y la falta del soporte técnico del Hardware del "*Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF)*" abonados por un mes completo al inicio del contrato.

Se observaron los expedientes donde fueron realizados los pagos bajo el concepto de mantenimiento, se expone en el cuadro siguiente:

Cuadro N°1

Planilla de Pagos realizados a COMTEL S.A. – estipulado en el Contrato N° 14/2021						
N°	Periodo de Servicio		Factura Número	Fecha de Factura	Importe Total G	Número de Expediente De Pago
	Desde Fecha	Hasta Fecha				
1	**17/11/2021**	**30/11/2021**	**001-001-0009738**	**10/12/2021**	**255.000.000**	**ME-AS-04781/2021**
2	01/12/2021	30/12/2021	001-001-0009789	17/01/2022	255.000.000	ME-AS-00277/2022
3	01/01/2022	31/01/2022	001-001-0009806	17/02/2022	255.000.000	ME-AS-006872022
4	01/02/2022	28/02/2022	001-001-0009823	14/03/2022	255.000.000	ME-AS-01306/2022
5	01/03/2022	31/03/2022	001-001-0009849	15/04/2022	255.000.000	ME-AS-01830/2022
6	01/04/2022	30/4/2022	001-001-0009866	13/05/2022	255.000.000	ME-AS-02554/2022
7	01/05/2022	31/05/2022	001-004-0002730	15/06/2022	255.000.000	ME-AS-02573/2022
8	01/06/2022	30/06/2022	001-001-0009904	18/07/2022	255.000.000	ME-AS-02988/2022
9	01/07/2022	31/07/2022	001-001-0009938	17/08/2022	255.000.000	ME-AS-03396/2022
10	01/08/2022	31/08/2022	001-001-0009960	15/09/2022	255.000.000	ME-AS-03901/2022
11	01/09/2022	30/09/2022	001-001-0010002	17/10/2022	255.000.000	ME-AS-03848/2022
12	01/10/2022	31/10/2022	001-001-0010035	17/11/2022	255.000.000	ME-AS-04939/2022
Total Pagado: ₲ 3.060.000.000 (guaraníes tres mil sesenta millones).						

Fuente: Providencia GOC N° 270 del 24/11/22 en respuesta al Memorándum DGTIC/DCTIC N° 16/22

Así también el "*Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL",* no se realizó de acuerdo a lo detallado en el Expediente del primer pago.

Se verificó el Pliego de Bases y Condiciones *"Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico del Sistema Técnica Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL – AD Referéndum"* con ID 399952. En la página 35, ítem 2, se describen los servicios requeridos:

b. Servicios a proveer.

Se requiere la prestación de servicios de:

Cuadro N° 2

ítem	*Descripción*	*Cantidad*	*Unidad de Medida*	*Presentación*
1	*Servicio de soporte técnico del Software del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL*	*12*	*Mes*	*Evento*
2	*Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL*	*12*	*Mes*	*Evento*

Asimismo, el Contrato N° 14/2021, LPN SBE N° 05/2021 – ID N° 399952 "Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL", **del 9/11/21**, en el punto 7 enuncia:

Vigencia del Contrato *El presente contrato entrará en vigor desde su firma hasta el cumplimiento total de las obligaciones.*

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, se solicitó en el punto 13: Copia de las facturas pagadas y las hojas de servicio correspondientes al Contrato N° 14/21, ID 399952, con la Empresa COMTEL S.A., del 09/11/21 al ejercicio fiscal 2022. …/.

Por Providencia GOC N° 270 del 24/11/22, la Gerencia Operativa de Contrataciones respondió: *"…/ se remite copia de las facturas mencionadas en el punto 13, con los anexos que corresponden al pedido de pago… /."*. y se adjuntaron los siguientes documentos:

✓ Nota del 17/11/21 remitida a la empresa COMTEL S.A., por parte de funcionarios de la CONATEL, en la que solicitan: "*…/ la provisión de los bienes y/o servicios correspondientes al llamado LPN SBE N° 05/2021 – ID N° 399.952 adjudicado a vuestra empresa por Resolución del Directorio N° 2423/2021 referente a "SERVICIO TECNICO DEL SISTEMA TÉCNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (STAF) de la CONATEL" según el contrato N° 14/2021 firmado entre las partes*".
✓ Copia de *"Informe de Soporte Proyecto STAF"*, en la que se detallan los servicios prestados consistente en capacitaciones, ajustes, creación de usuarios y configuraciones relativos al sistema STAF, correspondiente al periodo desde: 17/11/21, hasta:30/11/21.
✓ Copia de la Factura N° 001-001 0009738, del 10/12/21, por un valor total de ₲ 255.000.000 (guaraníes doscientos cincuenta y cinco millones). En el detalle de la misma se consigna lo siguiente:

- Ítem 1, Servicio Técnico/soporte para equipos, por valor de ₲ 7.575.000.
- Ítem 2, Soporte Técnico para software, por valor de ₲ 247.425.000.
- Informe del Servicio brindado por la firma COMTEL S.A, procesado por Expediente N° 4939 del 18/11/22, en el que se solicitó el pago por el servicio número 12, según Factura N° 001-001 0010035 del 17/11/22, cuyo Informe Mensual de respaldo (octubre 2022), abarcó desde el 01/10/22 al 31/10/22, de esta manera se dio por finalizado el mencionado contrato.

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 24 del .08/03/23, en el punto 2, se solicitó: Adjuntar copia del Informe del *"Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL*", que respalde el pago de la Factura N° 001-001 0009738, del 10/12/21, correspondiente a la firma COMTEL S.A.

Por AI/015/23 del 08/03/23, el Gabinete Técnico, la Gerencia Administrativa Financiera y el Departamento de Informática respondió: *"Se adjunta la copia del Informe del Servicio de Soporte Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL que respalda el pago de la Factura N° 001-001-0009738."*

El documento adjunto correspondía a la copia de una Nota remitida por la firma COMTEL a la CONATEL, con fecha 12 de enero de 2022, que expresó cuanto sigue: *"…/ Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted y por su intermedio a quien corresponda con el objeto de presentar documentación anexa al Expediente ME-AS-04781/2021 con cambios a solicitud del cliente*". Lo subrayado es de la CGR.

El documento adjunto al que se refiere la Nota, corresponde a *un "Reporte mensual con informe de servicios correspondiente al mes de noviembre de 2021",* de 01/12/21, el mismo presenta similitud al *"Informe de Soporte Proyecto STAF*", adjunto al Expediente N° 4781 del 10/12/21, mencionado más arriba, en éste nuevo documento se hace mención al "Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero", sin embargo, no cuenta con la firma del responsable de la realización del servicio, se constata además que éste documento, modificado, no formó parte del Expediente N° 4781 del 10/12/21, de pago, remitido como respuesta al Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 16 del 22/11/22, detallado más arriba.

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 25 del 16/03/23, en el punto 1, se solicitó: Informar acerca del motivo por el cual se realizó el pago por los servicios considerando un mes completo, del Contrato N° 14/2021, LPN SBE N° 05/2021 – ID N° 399952 *"Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL*", del 9/11/21, según Factura N° 001-001 0009738, del 10/12/21, correspondiente a la firma COMTEL S.A., por valor de ₲ 255.000.000 (guaraníes doscientos cincuenta y cinco millones). En el detalle de la misma se consignan los siguientes:

- Ítem 1, Servicio Técnico/soporte para equipos, por valor de ₲ 7.575.000.
- Ítem 2, Soporte Técnico para software, por valor de ₲ 247.425.000.

Teniendo en cuenta que el Informe de respaldo por servicios prestados abarcó desde el 17/11/21 al 30/11/21.

En respuesta por Expediente Interno AI/0017/2023 del 16/03/23, el Gabinete Técnico, la Gerencia Administrativa Financiera y el Departamento de Informática respondieron cuanto sigue:

"Por Resolución Directorio N° 2423/2021 de fecha 19/10/2021, el Directorio de la CONATEL ha resuelto adjudicar LPN SBE N° 05/2021 – ID N° 399952 "Servicio de Soporte Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL".

Por Contrato N° 14/2021 del 9/11/21 se suscribió el mismo por un periodo de 12 (doce) meses, a partir de la firma de dicho Contrato.

Teniendo en cuenta los procedimientos que conllevan la comunicación al Oferente y en este caso, un único oferente, se ha respetado los 10 (diez) hábiles estipulados en la Ley N° 2051/2003.

En ese sentido, resaltando la observación de la CGR respecto a las fechas, el mes completo de servicio se realizó teniendo en cuenta el inicio de la vigencia del Contrato de fecha 9/11/2021, cerrando la misma como primer mes entero el 9/12/2021, cuya fecha de pedido de pago de la firma COMTEL S.A. es del 10/12/2021.

Respecto a la Orden de Servicio de fecha 17/11/2021, comunicamos que la misma se trataría de un formalismo documental expreso simplemente en el PBC, teniendo en cuenta que el citado Contrato corresponde a la continuidad del servicio de soporte técnico del STAF, y que la Garantía del anterior Contrato feneció el 27/05/2021. Lo subrayado es de la CGR.

Asimismo, resaltamos que la firma COMTEL S.A. ya se encontraba notificado del resultado de la licitación en fecha 20/10/2021, y que la misma no dejó de prestar los servicios de soporte de hardware y software."

Según Contrato 14/2021 del 9/11/21 donde estipuló la provisión del servicio por 12 meses, con vigencia desde su firma hasta el cumplimiento total de las obligaciones, el Informe expedido por la firma COMTEL, *"Informe de Soporte Proyecto STAF*", refleja lo requerido y consultado por

Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 25 del 16/03/23, en el punto 1, confirmado en el Expediente de Pago de la CONATEL N° 4781 del 10/12/21 por lo que se evidenció que el primer pago se realizó por un mes completo, sin embargo, el servicio recibido por la CONATEL abarcó desde el 17/11/21 al 30/11/21, es decir por 14 días. Lo subrayado es de la CGR

Se constató, además, que el *Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL,* no se realizó de acuerdo a lo detallado en la Factura N° 001-001 0009738, adjunta al Expediente N° 4781, que contiene todos los documentos de respaldo para el pago correspondiente. Entre los documentos se encuentra el *"Informe de Soporte Proyecto STAF*", en el que se detallan los trabajos realizados del 17/11/21 al 30/11/21, cuya prestación finalizó en el ejercicio fiscal 2022, no se evidenció documento alguno sobre el *Servicio de Soporte Técnico del Hardware.*

Descargo del Ente Sujeto de Control

"Por Resolución Directorio N° 2423/2021 de fecha 19/10/2021, el Directorio de la CONATEL ha resuelto adjudicar la LPN SBE N° 05/2021 – ID N° 399952 "Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL".
Por Contrato N° 14/2021 de fecha 09/11/2021 se suscribió el mismo por un período de 12 (doce) meses, a partir de la firma de dicho Contrato.
Teniendo en cuenta los procedimientos que conllevan la comunicación al Oferente y en este caso, un único oferente, se ha respetado los 10 (diez) días hábiles estipulados en la Ley N° 2051/2003.
En ese sentido, resaltando la observación de la CGR respecto a las fechas, el mes completo de servicio se realizó teniendo en cuenta el inicio de la vigencia del Contrato de fecha 09/11/2021, cerrando la misma como primer mes entero el 09/12/2021, cuya fecha de pedido de pago de la firma COMTEL S.A. es del 10/12/2021.
Respecto a la Orden de Servicio de fecha 17/11/2021, comunicamos que la misma se trataría de un formalismo documental expreso simplemente en el PBC, teniendo en cuenta que el citado Contrato corresponde a la continuidad del servicio de soporte técnico del STAF, y que la Garantía del anterior Contrato feneció el 27/05/2021."
Asimismo, resaltamos que la firma COMTEL S.A. ya se encontraba notificado del resultado de la licitación en fecha 20/10/2021, y que la misma no dejó de prestar los servicios de soporte de hardware y software.".

Evaluación del Descargo

Teniendo en cuenta lo expresado en el descargo, en el item donde se menciona "*...el inicio de la vigencia del Contrato de fecha 09/11/2021, cerrando la misma como primer mes entero el 09/12/2021, cuya fecha de pedido de pago de la firma COMTEL S.A. es del 10/12/2021",* punto ya analizado durante el trabajo de campo, se anexó al expediente de pago, la planilla de pagos realizados a COMTEL S. A, en el mismo, se detalla claramente el periodo de servicio al cual corresponde cada pago, dato expuesto más arriba en el Cuadro N° 1.

Considerando el descargo, la CONATEL no presentó nuevas evidencias, los documentos mencionados ya fueron analizados con anterioridad. Por lo tanto, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenció irregularidad en el control del contrato de Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL, donde el primer pago se realizó por la suma de ₲ 255.000.000 (guaraníes doscientos cincuenta y cinco millones), fue abonado por un mes completo, sin considerar que el servicio recibido fue por 14 días, monto igual a lo de los siguientes 11 meses de contrato, finalizado en el ejercicio fiscal 2022.

Además, el Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema, no se realizó de acuerdo a lo detallado en factura correspondiente al primer pago, por lo que se incumplió parte del Contrato 14 del 9/11/21 y el Pliego de Bases y Condiciones *"Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico*

del Sistema Técnica Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL – AD Referéndum" con ID 399952.

Recomendaciones

La CONATEL deberá establecer responsabilidades y gestionar mecanismos de control más estrictos sobre los contratos firmados, antes proceder a los pagos a proveedores.

INFORME FINAL

Capítulo II - Sistema Integrado de Capital Humano

El Sistema Integrado de Capital Humano denominado Sistema "*CONDOR WORK*", adquirido por la CONATEL.

De acuerdo al Acta de Reunión de Directorio en el cual se resolvió la Adjudicación la *"Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano"*, Acta N° 57 del 04/12/2020, ítems 6 : *Visto la Ley N° 2.051/2003 de Contrataciones Públicas y sus Reglamentaciones; el Informe de Evaluación de fecha 04 de diciembre de 2020, constituido por medio de la Resolución de Directorio N° 2397/2020, de fecha 21 de octubre de 2020, referente a la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 11/2020 AQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 – AD REFERENDUM.; la Providencia GOC N° 211/2020 de fecha 04 de diciembre de 2020, de la Gerencia Operativa de Contrataciones; con abstención del Director Don Ignacio Viveros, el Directorio,* compuesto por el Presidente, el Sr. Juan Carlos Duarte Duré, los Directores, Carlos Teodoro Morel Martínez, María Digna Roa Rojas, Sr. Merardo Daniel García Amarilla, Ignacio Javier Viveros Sánchez y el Síndico de la CGR, el Dr. Juan Vicente Soto, *resuelve:*

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N°111/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO - ID Nº 386449 - AD REFERENDUM, a la Firma URBIS S.A (RUC Nº 80025917-3), cuyo Precio Total asciende a Gs. 3.538.000.000.- (Guaraníes tres mil quinientos treinta y ocho millones) IVA Incluido. Para la presente contratación se ha previsto en el PAC un monto total de Gs.3.760.000.000.- (Guaraníes tres mil setecientos sesenta millones). Conforme lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones, el sistema de adjudicación es POR EL TOTAL; Este contrato tendrá de vigencia hasta el cumplimiento total de las obligaciones. AUTORIZAR a la Gerencia Operativa de Contrataciones y a la Gerencia Administrativa Financiera, la realización de los trámites y según Resolución de Directorio N° 2908 de fecha 04/12/2020 *"Por la cual se adjudica la Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano ID N° 386449 – AD REFERENDUM"* y posteriormente la firma del Contrato N° 19 del 11/12/2020, entre la CONATEL y la firma URBIS S.A.

Cabe aclarar que se encuentra transcripto en el acta, detallado más arriba, que el Síndico de la CGR, en el momento de la reunión, para la aprobación de la adquisición manifestó "*… porque no se previó el módulo de Capital Humano, en el Proceso de adquisición del Sistema STAF, ya que el mismo tuvo un costo importante para la adquisición"*, es decir, mencionó otro sistema adquirido por CONATEL, detallado en otra observación por el equipo auditor.

El Sistema Integrado de Capital Humano se utilizó durante el periodo auditado y es utilizado actualmente, pero se observó que no en su totalidad, el mismo, fue verificado durante el trabajo de campo, se observaron los siguientes puntos.

Observación N° 11

Insuficiente control en el cumplimiento del Contrato N° 19/2020, del 11/12/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449, de adqusición del Sistema Integrado de Capital Humano, adquirido por la CONATEL

11.1 Riesgo a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información por la nula participación del Departamento de Informática en la administración del Sistema Integrado de Capital Humano

Luego de la verificación in situ realizada y los documentos analizados, se constató que, para la adquisición del Sistema Integrado de Capital Humano, el Jefe de Unidad de Soporte Técnico del Departamento de Informática suscribió el Informe de Evaluación y el Director el acta de aprobación para la posterior firma del contrato. Sin embargo, una vez implementado el área de Informática no tuvo participación en la administración del sistema.

Así también, se constató que la empresa encargada de la administración y mantenimiento del sistema hasta octubre del año 2022, a la fecha de verificación se encontraba con contrato vencido.

El Decreto N° 6234 del 8/11/16, Presidencia de la República, Ministerio del Interior, mencionado en párrafos anteriores, en el Artículo 4° estipula, *"El área de TIC de cada institución, es el único órgano institucional responsable de planificar, diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los sistemas de información y de comunicación, su infraestructura de operación, y la prevención o mitigación de contingencias de los servicios tecnológicos. Además, es el órgano institucional responsable de evaluar, seleccionar y aprobar la adquisición de servicios, sistemas (programas, aplicaciones) y equipos tecnológicos, así como su infraestructura subyacente, incluyendo, pero no limitando a cualquier equipo tecnológico que deba ser conectado a la infraestructura de TIC*".

A la vez, la Resolución Directorio N° 1407/2022, *"Por la cual se aprueba la propuesta de Políticas y Normas Generales de Tecnología de la Información para la Institución"*, del 01/07/22, tiene como objetivo general: *"Mantener la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la información, así como facilitar el mejor aprovechamiento de los recursos informáticos y las telecomunicaciones, que son propiedad o se encuentran a disposición de CONATEL, para alcanzar la misión y visión, plasmada en el Plan Estratégico Institucional"*, estableciendo en el punto 1:*"Políticas Generales"* que: *"…/*
9.9.2. El Departamento de Informática será responsable de la administración y mantenimiento de la seguridad de permisos de usuarios sobre las carpetas, pero el Gerente de Área será el responsable de definir que usuario entran y con qué permisos a cada una de las carpetas. Esto será debidamente documentado en registro por parte del Departamento de Informática.

El Contrato N° 19/2020, del 11/12/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449. *"Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano*", celebrado entre la CONATEL y la firma URBIS S.A, establece:

…ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO
La administración del contrato estará a cargo de: GERENCIA DE CAPITAL HUMANO. …/". Lo subrayado es de la CGR.

A fin de verificar acerca de la participación activa del Departamento de Informática en los procesos de adquisición y administración de los recursos tecnológicos, en entrevista mantenida con encargados del área Informática de la CONATEL, la cual consta en:

6. Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 01 del 10/10/22 donde se consultó al Jefe de Departamento de Informática si brinda apoyo en Licitaciones y proyectos en materia de tecnología donde informó: *"Si, lo que se le encarga al departamento de informática si ".*

7. Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 03 del 10/10/22, ante la consulta de: ¿Administra y mantiene los sistemas de información de la Institución?, respondieron: *"Si, casi todos los sistemas pasan por la unidad"*. Entre otros puntos detallaron también: "*Hay otros sistemas que no pasan por administración del Departamento de Informática, por ejemplo, la Gerencia de Capital Humano y la Gerencia de Supervisión y Control, donde el Data Center da acceso y un proveedor externo que da el soporte*".

8. Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, los funcionarios entrevistados manifestaron lo siguiente: *"La administración del Sistema de Talento Humano, es de exclusiva responsabilidad de la Gerencia de Capital Humano, el área de Informática solo resguarda los datos en los Servidores alojados en el Data Center".*

En el Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 11 del 26/10/22, se consultó:

- Informar acerca del motivo por el cual el Departamento de Informática no tiene participación en la adquisición de todos los equipos informáticos utilizados en la CONATEL como así también en la adquisición y administración de todos los sistemas informáticos utilizados en la CONATEL, como por ejemplo el sistema STAF, el Sistema Integrado de Capital Humano, y otros, si hubiere.

- Informar acerca del motivo por el cual del Departamento de Informática no tiene participación en todos los programas y proyectos institucionales que incluya la tecnología.

Por Expediente INTERNO AI/00090/2022, del 28/10/22, el Jefe del Departamento de Informática respondió: *"El DIRECTORIO DE LA CONATEL es la máxima autoridad de la institución y lo establece la Ley 642/95 de Telecomunicaciones en su artículo 7°: "Ejercerá la dirección de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones un Directorio compuesto por cinco miembros: un Presidente y cuatro Directores, todos ellos designados por el Poder Ejecutivo. En caso de vacancia de la Presidencia o de ausencia temporaria del Presidente sin delegación del cargo, los directores designarán un Presidente interino. El Presidente, o quien haga sus veces, tendrá doble voto en caso de empate. El Poder Ejecutivo designará, asimismo, dos Directores suplentes que reemplazarán a los titulares en caso de impedimento por cualquier motivo. El Presidente y los Directores Titulares gozarán de las retribuciones previstas en el presupuesto anual de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Los Directores suplentes serán retribuidos por el tiempo efectivo que reemplacen a los titulares de los cargos.*

Por las funciones que le otorga la Ley, nomina a los funcionarios o dependencias que serán responsables de los trabajos de la institución".

De acuerdo a lo informado por el Director de Informática. éste no respondió a lo solicitado, solo mencionó las funciones del Directorio de la CONATEL, no las funciones del área por lo que se evidenció que el Departamento de Informática de la CONATEL no tuvo participación en la administración del Sistema Integrado de Capital Humano.

Así también, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 30 del 23/05/23, en el ítem d) se solicitó copia de Acta de Recepción Definitiva- Resolución de Directorio.

En respuesta, por documento Interno N° 056/URC/GAF/2023 del 24/05/23, la Unidad de Rendición de Cuentas, remitió el "Acta de Entrega Final", del 07/10/21.

El Pliego de Bases y Condiciones previó el mantenimiento del sistema por 12 meses, contados a partir de la recepción definitiva, cuyo cumplimiento fue el 07/10/22. A la realización de la revisión, el contrato se encontraba vencido. Considerando la nula participación del Departamento de Informática en la administración del sistema se puso en riesgo a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de la Institución.

11.2 Deficiencias en el control de la implementación del "Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano" con relación a lo establecido del Pliego de Bases y Condiciones

En la verificación situ realizada se detectaron deficiencias de control en el proceso de implementación del Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano.

A fin de verificar si el sistema adquirido se encuentra implementado, operativo y gestionado, según lo estipulado en el Contrato N° 19/2020, por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 30 del 23/05/23, se solicitó:

- Informar y remitir documentos acerca de la *"Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano"*, correspondiente al Contrato N° 19/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449:" ...Copia de Acta del 50% de avance, <u>con conformidad del administrador</u>.

a) Copia de Acta de Entrega definitiva o final, emitida por la empresa URBIS S.A.
b) Copia de Acta de Recepción Definitiva - Resolución Directorio.
c) Copia de Acta de conformidad final, emitida por el administrador del Contrato".

En respuesta por Nota AI N° 11 del 24/05/23, la representante de Auditoría Interna de la CONATEL respondió, adjuntando el Expediente: Interno N° 056/URC/GAF/2023 del 24/05/23, en el que la Gerencia Administrativa Financiera remitió copias de:

- Los expedientes de pago con sus correspondientes documentos de respaldo.

- Un "*Informe Final*", emitido por la empresa URBIS S.A., en la que se detallaron los trabajos realizados durante el proceso de implementación del sistema, dicho documento contenía un *"Acta de Entrega Final"* del 07/10/21, firmado y aprobado por representantes de la firma URBIS S.A. y la CONATEL.
- *"Acta para la Recepción Definitiva Contrato N° 19/2020 – Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 "Adquisición de Sistema Integrado para Gerencia de Capital Humano" ID N° 386.449"*, emitido por la CONATEL, el 07/10/21 y firmado nuevamente por representantes de la CONATEL y la firma URBIS S.A.

Posteriormente a la revisión de los documentos recibidos, se realizó la verificación in situ, que consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, en el acto se efectuó el cotejo de los diferentes aspectos y funcionalidades del *Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos*, según lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones de la *"Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM"*, y el Contrato, se verificaron también las acciones realizadas por funcionarios de la CONATEL sobre el uso de todas las funcionalidades solicitadas, para su posterior adquisición, se exponen las observaciones visualizadas:

Requerimientos Generales del Sistema, según el Pliego de Bases y Condiciones	**Cumple Si/No**	**Observaciones**
Debe ser accedido por el usuario final a través de navegadores web.	No	No se pudo visualizar ésta funcionalidad, actualmente no se utiliza y no está disponible esta opción.
Debe ser una aplicación con capacidad de operación web tanto en modo internet como en modo intranet y debe poseer esquemas de seguridad que garanticen la operación para estos entornos. *Debe contar con consultas y reportes cuyo contenido sea definido por filtros seleccionados en pantalla.*	No	Ésta opción no se encuentra disponible actualmente. Se realizó una prueba del sistema a través de un usuario y contraseña de prueba, pero hubo un error al intentar conectar al sistema en modo internet.
Debe permitir la conexión, a través de interfaces con archivos TXT de los sistemas del sector público que son SINARH, SICCA, IPS. Por otro lado, se debe emitir el asiento contable de Liquidación de haberes con el formato TXT requerido por el sistema STAF.	Parcial	Se verificó la conexión con los sistemas del sector público SINARH, SICCA, IPS. Sin embargo, no emite el asiento contable de Liquidación de haberes con el formato TXT requerido por el sistema STAF. Se realiza esta actividad en formato físico o manual.
Deberá realizar la autenticación de usuarios a través de Active Directory utilizando protocolo LDAP.	Si	No se pudo verificar.

En el Contrato N° 19 del 11/12/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449. *"Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano*", celebrado entre la CONATEL y la firma URBIS S.A.., en el Punto 2 detalla:

"/… Documentos integrantes del Contrato. Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del contrato son los siguientes: …b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones; ../"

La variedad de temas que involucra la administración del personal exige un soporte informático que se adapte con facilidad a requerimientos muy diversos en forma flexible y dinámica. Dado esto se pretende que el software de Gestión de Recursos Humanos sea un sistema integral, que permita la rápida toma de decisiones y que prevea el acceso y utilización de los distintos niveles de la organización con las seguridades y controles de acceso pertinentes. …/".

Según se evidencia en acta de verificación in situ, las funcionalidades no se encontraban disponibles al momento de la revisión, lo que permitió constatar la falta de control en el periodo de implementación atendiendo a lo establecido en el pliego de bases y condiciones.

La falta de participación de funcionarios técnicos de la CONATEL ocasionó que los controles durante el proceso de implementación no sean los adecuados y causó que se pasen por alto algunas funcionalidades requeridas.

11.3 El Sistema Integrado para la. Gerencia de Capital Humano" no es utilizado en su totalidad

De acuerdo con el análisis de los documentos recibidos, se evidenció que a pesar del valor elevado del software adquirido de ₲ 3.538.000.000.- (Guaraníes tres mil quinientos treinta y ocho millones) IVA Incluido, en el ejercicio fiscal 2020, y las exigencias de un software de Gestión de Recursos Humanos, que permita la rápida toma de decisiones y que prevea el acceso y utilización de los distintos niveles de la organización con la seguridad y controles de acceso pertinentes, se visualizó que el sistema no fue utilizado en su totalidad, habiendo pasado un periodo de dos años de su implementación.

En el Pliego de Bases y Condiciones de la "*Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM".*

En Antecedentes del Pliego se establece "*...La variedad de temas que involucra la administración del personal exige un soporte informático que se adapte con facilidad a requerimientos muy diversos en forma flexible y dinámica. Dado esto se pretende que el software de Gestión de Recursos Humanos sea un sistema integral, que permita la rápida toma de decisiones y que prevea el acceso y utilización den los distintos niveles de la organización con las seguridades y controles de acceso pertinentes"*

De modo a verificar la adquisición del software, se solicitó:

- Informar y remitir documentos acerca de la *"Adquisición de un Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano*", correspondiente al Contrato N° 19/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449:

  d) Copia de Facturas y recibos correspondientes al segundo pago en adelante, se recibieron datos de Carta de Crédito abierta, no así las copias de las facturas y recibos emitidos por la empresa URBIS S.A.
  e) Copia de Acta del 50% de avance, con conformidad del administrador.
  f) Copia de Acta de Entrega definitiva o final, emitida por la empresa URBIS S.A.
  g) Copia de Acta de Recepción Definitiva - Resolución Directorio.
  h) Copia de Acta de conformidad final, emitida por el administrador del Contrato.

En respuesta por Nota AI N° 11 del 24/05/23, la representante de Auditoría Interna de la CONATEL respondió, adjuntando el Expediente: Interno N° 056/URC/GAF/2023 del 24/05/23, en el que la Gerencia Administrativa Financiera respondió:

"…/ Remitimos copias de las Órdenes de Pagos que se observan en el siguiente cuadro, conforme al siguiente detalle:

URBIS S.A.				
OP	***DESCRIPCIÓN***	***Fecha del OP***	***Monto***	***Folios***
13401	*Pago del Anticipo 20 %*	*21/12/2020*	*707.600.000.-*	*1-7*
13458	*Apertura de Carta de Crédito equivalente al 80% del Contrato*	*29/12/2020*	*2.830.400.000.-*	*8.15*
13497	*Presentación del Plan de Pago – 10% del Contrato*	*06/01/2021*	*353.800.000.-*	*16-23*
13738	*Pago por Recepción Provisoria – 20% del Contrato*	*06/04/2021*	*707.600.000.-*	*24-40*
14624	*Pago por Recepción Definitiva – 50% del Contrato*	*08/10/2021*	*1.769.000.000.-*	*25-51*

Se recibieron copias de los expedientes de pago con sus correspondientes documentos de respaldo. De acuerdo a la respuesta proveída, se pudo observar que el pago por la adquisición del sistema fue realizado en su totalidad.

Por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 26 del 09/05/23, se realizó la consulta, acerca del "*Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano*": Informar si el sistema se encuentra implementado y operativo al 100%, según lo estipulado en el pliego de bases y condiciones.

El Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, respondió a través del documento Interno DGTH/GCH N° 020 del 17/05/23, lo siguiente: *"…/ Se informa que el Sistema al momento de su entrega definitiva se encontraba implementado y operativo al 100%, según lo estipulado en el pliego de bases y condiciones. Así también se menciona que la Garantía del sistema se encuentra vencida, por lo que la Gerencia de Capital Humano como administrador del contrato ha solicitado el mantenimiento del Servicio de Soporte Técnico correspondiente".*

Así también, se realizó la verificación in situ, que consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, donde se efectuó el cotejo de los diferentes aspectos y funcionalidades del *Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos*, según lo establecido en el Pliego de Bases y Condiciones y el Contrato, citados más arriba, se verificaron también las acciones realizadas por funcionarios de la CONATEL sobre el uso de todas las funcionalidades solicitada, para su posterior adquisición, se exponen las observaciones visualizadas.

Requerimientos Generales del Sistema, según el Pliego de Bases y Condiciones	**Cumple Si/No**	**Observaciones**
En caso de que el sistema opere en un ambiente Cloud debe tener la capacidad de replicar la estructura de datos y demás elementos del sistema en la infraestructura de la CONATEL en forma periódica y/o a demanda y permitir transferir la operación a modo local (OnPremise) en la infraestructura propia de la CONATEL.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza éste recurso.
Debe poseer un Módulo de Seguridad encargado de administrar las autorizaciones y permisos de acceso sobre los ítems de menú, para cada usuario o grupo de usuarios, como así también los accesos a los datos contenidos en la base de datos.	Si	Se visualizaron varios usuarios con perfil de "Administrador" y otros con perfil de "Operador". El perfil de Administrador, a su vez puede tener acceso a algunos roles y a otros no. El usuario ABenitez (Jefe DGTH), es el que puede asignar o revocar roles, como usuario Administrador.
Funcionalidades del Sistema		
Gestión de Tiempos y Portal de Empleados		
Una vez generada la búsqueda de personal se debe informar en el sistema SICCA a través de un archivo TXT, con el formato requerido. No es necesaria ninguna integración adicional con este Sistema. Solo se requiere informar.	Si	El sistema está preparado, pero a la fecha no se utiliza este módulo. La búsqueda se realiza a través de correo institucional y el SICCA.

Requerimientos Generales del Sistema, según el Pliego de Bases y Condiciones	Cumple Si/No	Observaciones
Deberá disponer la posibilidad de obtener los datos de los postulantes desde los principales portales de búsqueda de personal.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
La apertura de la búsqueda debe tener que contar con autorización de un usuario superior para dar curso a la misma.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Las comunicaciones respecto de las entrevistas se deben realizar vía e-mail desde el módulo de Selección de Personal.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
La apertura de la búsqueda debe tener que contar con autorización de un usuario superior para dar curso a la misma.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Las comunicaciones respecto de las entrevistas se deben realizar vía e-mail desde el módulo de Selección de Personal.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
El módulo de Selección de Personal deberá mostrar todos aquellos candidatos que de RRHH pueda seleccionarlo e incluirlo dentro de los candidatos a analizar.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Las entrevistas realizadas a dichos candidatos deben quedar registradas en el sistema.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Debe permitir registrar las evaluaciones realizadas (psicotécnico, pre-ocupacional, etc) adjuntando imágenes de archivos.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Una vez definidos los candidatos y jerarquizados los mismos, se seleccionará la persona a incorporar. El responsable de RRHH procederá a transformar el postulante en empleado, informando los datos faltantes en el mismo. Los datos de este postulante deben quedar registrados en el legajo electrónico del empleado.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
El legajo del empleado debe estar vinculado con una descripción de puesto correspondiente a la posición en el Organigrama de la entidad.	Si	El Organigrama no está cargado en el Sistema. Se visualizó un legajo como muestra.
RRHH podrá planificar y administrar las capacitaciones a realizar durante el año.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Se debe mostrar a través del sistema el registro de asistencias a cada uno de los cursos.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Se debe poder definir el presupuesto de la capacitación, y luego realizar la carga de los costos reales. Deberá existir un reporte que permita emitir el resumen de lo presupuestado en cada uno de los cursos y lo realmente invertido.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Cada área debe poder realizar solicitud de capacitaciones.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Los campos a completar deben poder ser definidos por el usuario y debe existir la posibilidad de agregar campos adicionales configurados previamente.	Si	Se agrega un atributo especial, esto lo puede realizar un funcionario con el rol requerido.
Administración de Personal		
Debe posibilitar el diseño de Organigramas en forma de árbol. Debe imprimir los mismos, desde el nodo que se desee.	Si	El sistema está preparado, pero actualmente no se utiliza.
Liquidación de Haberes		
Las fórmulas de cálculo deben ser simples y entendibles por el personal calificado del área de Liquidación de Haberes. Se deben conformar a través de un pseudocódigo administrable por un usuario definido con los permisos y accesos necesarios.	N/A	Esta la opción no está disponible, actualmente ningún funcionario de la CONATEL está capacitado para realizar la acción.
Debe ser posible definir valores mínimos y máximos por cada concepto para que sea utilizado en el proceso de ingreso de novedades al sistema.	Si	No se aplica actualmente.
Para la administración de los empleados y sus familiares el sistema debe contener mínimamente datos de la relación laboral, Centro de Costo, Tipo de Relación Laboral, Forma de Liquidación, Título, Función, Adicional, Tarea, datos específicos para la información a brindar al Estado, Lugar de Trabajo etc. Fecha de Nacimiento, Nacionalidad, Sexo, Estado Civil, Fecha de Casamiento,	SI	Se visualizó una muestra, falta actualizar los datos de los funcionarios.

Requerimientos Generales del Sistema, según el Pliego de Bases y Condiciones	Cumple Si/No	Observaciones
Número de Documento, Antigüedad Reconocida, Fecha de Egreso, etc, Periodicidad de Pago, Forma de Pago, Banco a Acreditar, Sucursal de Banco a Acreditar, Tipo de Cuenta, Número de Cuenta y todos los atributos que surjan en la etapa de relevamiento los cuales se informaran como atributos especiales.		

Así también, a fin de verificar la utilización total del sistema de acuerdo al Pliego de Bases y Condiciones, en la funcionalidad del módulo de *"Autogestión de funcionarios"* por Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 33 del 06/06/23, se solicitó:

1 Informar acerca del motivo por el cual, actualmente no se utiliza el Módulo de Autogestión de funcionarios:

a) El funcionario podrá realizar solicitudes al área de RRHH y ver su propia información de datos de filiación, familiares, capacitaciones y gestionar sus licencias.

b) Además de operar a modo web, este módulo debe ser compatible con dispositivos móviles.

c) A través de la aplicación el empleado podrá enviar mensajes a RRHH y solicitar la modificación de sus datos. El área de control debe verificar los mismos y dar su aprobación para el ajuste de la información en el sistema.

d) El empleado podrá enviar documentos digitales (títulos, certificados, notas, etc.) a RRHH mediante de este módulo de Autogestión.

e) El sistema deberá tener un módulo para que los usuarios de la institución puedan consultar vía web/intranet sobre estados de asistencias, vacaciones disponibles, horas y días usufructuados según artículos correspondientes.

Por Providencia DGTH/DCH N° 128 del 15/06/23, el jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano, respondió al respecto:

Puntos: 1.a., 1.b. ,1. c., 1.d.:

"1.a. 1.b. 1. c. 1.d. Con respecto a estos puntos, la Gerencia de Capital Humano, a través de la Circular GCH N° 10/2023, solicitó la actualización de datos de cada funcionario con de fin de recopilar los correos electrónicos para poder así, proceder a generar los usuarios en el sistema de Autogestión. Estos puntos estarán al día a más tardar para el próximo 31/07/2023". Lo subrayado es de la CGR.

Luego de la verificación in situ realizada por el equipo auditor en la Gerencia de Capital Humano, el Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano solicitó la actualización de datos de cada funcionario en el sistema.

"1.e. *Con relación a la asistencia, horas y días usufructuados según los artículos correspondientes, la firma nos comunica que no está en el contrato; con relación las vacaciones, se remitieron los datos en formato Excel para la carga masiva a la persona encargada del Sistema CONDOR, la misma manifestó que el formato no era compatible para la carga."*

Las funcionalidades citadas se encontraban dentro de los requerimientos exigidos en el pliego de bases y condiciones, documento que formaba parte del contrato por lo que forma parte del mismo.

1. Acerca del *"Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano"*, referido en el punto 1, se solicitó lo siguiente:

   a. Informar acerca del procedimiento aplicado actualmente para la emisión de asientos contables de Liquidación de Haberes, requeridos por el Sistema STAF, detallando además el tipo de archivo generado, adjuntar evidencias.

   d. Informar el motivo por el cual el Módulo de Búsqueda y Selección de Personal implementado en el sistema, no se utiliza actualmente en la CONATEL.

   e. Informar el motivo por el cual el Organigrama de la CONATEL no se cargó en el Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano.

   f. Informar el motivo por el cual el Módulo de Capacitación y Desarrollo implementado en el sistema, no se utiliza actualmente en la CONATEL.

   h. Informar el motivo por el cual no se mantiene actualizado en el sistema el legajo con los datos personales completos de cada funcionario de la CONATEL.

Punto 2 a)

"El procedimiento aplicado para la emisión de asientos contables, se realiza de forma manual sin la utilización del sistema. Se elabora las planillas Excel, que conforman: un resumen para el asiento contable, un resumen cruzado, planilla de pago y la planilla de banco. Las mismas son remitidas de forma física y de forma digital a través del STAF, mediante el escaneado de dichas planillas. Esto se debe a que la firma nos comunica que la emisión de asientos contables no está establecida en el contrato, expidiendo solo así la planilla de pago de todo el conjunto necesario, en formato csv (delimitado por comas)." Lo subrayado es de la CGR.

Según el Pliego de Bases y Condiciones, en la página 22, entre los "*Requerimientos Generales del Sistema",* exige el cumplimiento en cuanto al punto 2.a, mencionado más arriba*: "…/ Se debe emitir el asiento contable de Liquidación de haberes con el formato TXT requerido por el sistema STAF ../".*

Puntos 2.d, 2.e y 2.f
Por Nota AI N° 17/2003 del 16/06/23, Auditoría Interna de la CONATEL respondió*: "Con referencia al punto 2.d, 2e y 2f serán solicitados nuevamente a la Gerencia de Capital Humano, considerando que no se han recibido respuestas sobre los mismos".* A través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 36 del 19/06/23, se remitió la reiteración a lo solicitado en éstos puntos. No fueron respondidas las consultas correspondientes, durante el trabajo de campo.

Punto 2 h:
El Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano respondió*: "Actualmente los legajos con datos personales de cada funcionario se encuentran actualizados."*

Durante la verificación in situ, según consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, se constató la falta de actualización de datos de los funcionarios, para la correcta administración de los mismos en el Sistema Integrado de Capital Humano.

Descargo del Ente Sujeto de Control

"N°11.1: Riesgo a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información por la nula participación del Departamento de Informática en la administración del Sistema Integrado de capital Humano".

"La Gerencia de Capital Humano, ha solicitado la adquisición de un sistema que permita colaborar en las funciones que realiza la Gerencia, motivo por el cual hemos primeramente identificado las tareas que eran necesarias informatizar y optimizar. Luego de la aprobación de la adquisición del sistema informático, por medio del Contrato Nº 19/2020, la Gerencia de Capital Humano fue designada como Administradora del mismo por ser la responsable de la gestión del Capital Humano de la Institución.

Las tareas que se realizan diariamente en esta dependencia son transversales a toda la Institución y la información que administramos diariamente es considerada como sensible y confidencial, esta información es cuidada diligentemente en función a las reglamentaciones vigentes, tal como lo Indica la Ley 1626 de la Función Pública y el Reglamento Interno de la Institución. Motivo por el cual la información es administrada exclusivamente por los funcionarios de esta dependencia teniendo en cuenta la confidencialidad, cuidando la integridad y siempre la disponibilidad de la información contendida en los registros.

Se adjunta como evidencia
- *Ley 1626/2000*
- *Reglamento Interno".*

"N° 11.2 Deficiencias en el control de la implementación del Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano, con relación a lo establecido en el Pliego de bases y condiciones".

"La Gerencia de Capital Humano, a través de los jefes de área, ha acompañado en todo momento la implementación del sistema informático, involucrando a todos los funcionarios de la gerencia quienes son los usuarios finales del sistema. Es espíritu de esta dependencia es justamente realizar la mejora de la gestión que le ocupa desarrollar, a través de la optimización de las tarea. El sistema nos ha ayudado a la toma de decisiones rápida y eficaz".

Se adjunta como evidencia
- *Capacitaciones realizadas.*
- *Lista de asistentes a las capacitaciones, notas de invitación a participar de las capacitaciones, etc".*

"Nº 11.03 El sistema integrado para la Gerencia de Capital Humano no es utilizado en su totalidad".

"El sistema informático se encuentra operativo y es utilizado diariamente, se requiere la carga de datos de todos los funcionarios para que el mismo pueda ser utilizado y aprovechado en su máximo potencial, motivo por el cual para la correcta utilización de todas sus funcionalidades hemos solicitado a las áreas la actualización de los datos a través de la CIRCULAR GCH Nº 10/2023, se solicitó la actualización de datos de cada funcionario con el fin de recopilar los correos electrónicos para poder así, proceder a generar los usuarios en el sistema de Autogestión. Estos puntos estarán al día a más tardar para el próximo 31/07/2023".

Se adjunta como evidencia
- *Circular GCH Nº 10/2023*
- *Respuesta de las áreas".*

Evaluación del Descargo

Con relación al descargo presentado se exponen los siguientes puntos:

Punto 11.1: La institución manifestó que la información administrada por la Gerencia de Capital Humano es de carácter confidencial, sin embargo, la presente observación no se abocó a la propiedad de la información administrada, la cual corresponde a la Gerencia de Capital Humano, el equipo auditor observó la falta de participación activa del Departamento de Informática en los procesos de adquisición y administración de los recursos tecnológicos de la institución, que es imperativo, ya que es responsabilidad del mismo el mantenimiento y la seguridad de los recursos mencionados.

Punto 11.2 Considerando lo expuesto en el descargo en este punto, la CONATEL no presentó nuevas evidencias al respecto, los documentos mencionados ya fueron analizados por el equipo auditor con anterioridad, la falta de funcionalidad se evidenció en la verificación in situ, donde las funcionalidades no se encontraban disponibles en el momento.

Punto 11.3 La institución manifestó que se están aplicando acciones para subsanar las falencias, que serán corregidas para el ejercicio fiscal 2023

Considerando lo expuesto en el descargo, la CONATEL no presentó nuevas evidencias al respecto, los documentos mencionados ya fueron analizados por el equipo auditor con anterioridad, por tanto el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusiones

11. Se evidenciaron controles insuficientes en el cumplimiento del Contrato N° 19/2020, del 11/12/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449, de adqusición del Sistema Integrado de Capital Humano, adquirido por la CONATEL, según se detalla mas abajo.

    11.1 Se verificaron riesgos a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información por la nula participación del Departamento de Informática en la administración del Sistema Integrado de Capital Humano, incumpliendo lo establecido en el Artículo 4° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16.

    11.2 Se detectaron deficiencias en el control de la implementación del *"Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano"*, con relación a lo establecido del Pliego de Bases y Condiciones, evidenciando un insuficiente control, incumpliendo el punto 1 *Especificaciones Técnicas*, Inciso b) *Funcionalidades del Sistema* del PBC de la "*Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM",* y el punto 2 *Documentos integrantes,* del Contrato N° 19 del 11/12/2020.

    11.3 Se evidenció que el Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano" no es utilizado en su totalidad, considerando que la entrega definitiva del sistema se efectuó en octubre de 2021, se observó la falta de acciones necesarias por parte de los administradores del sistema para gestionar el uso y aprovechamiento integral del mismo, incumpliendo el punto 1 *Especificaciones Técnicas*, Inciso b) *Funcionalidades del Sistema* del PBC de la "*Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM",* y el punto 2 *Documentos integrantes,* del Contrato N° 19 del 11/12/2020.

Recomendaciones

11. La CONATEL deberá tomar las acciones necesarias según lo expuesto en los siguientes puntos:

    11.1 Ajustar la distribución de responsabilidades definiendo a los propietarios de datos de cada área como responsables de la información gestionada y al Departamento de Informática en su carácter de administrador de los recursos informáticos, de la seguridad de la información, y hacer partícipe a dicha área de todo proyecto en el que intervenga la tecnología como base, a fin de evitar riesgos a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

    11.2 Instaurar controles estrictos y establecer responsabilidades puntuales a fin de dar cumplimiento en tiempo y forma a todo lo solicitado en el Pliego de Bases y Condiciones de cada llamado y contrato suscrito por la institución.

    11.3 Realizar las acciones necesarias a fin de aprovechar y utilizar al 100% y de manera eficiente los recursos solicitados y adquiridos por la institución.

Observación 12

Deficiencias en administración del sistema y capacitación a usuarios del Sistema Integrado de Recursos Humanos

Durante la verificación in situ, según consta en Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15, del 31/05/23, se observó lo siguiente:

- **Falencias en la Administración de usuarios y perfiles del Sistema Integrado de Capital Humano, las debilidades detectadas fueron las siguientes:**

    1. Se consultó en cuanto a la cantidad de pasantes activos que desempeñan funciones en la CONATEL y el Jefe de Departamento de Gestión de Talento Humano respondió que son 212 en total. Se solicitó el perfil de usuario que se habilitó en el sistema de Talento Humano para el desempeño de los pasantes, son 4 pasantes con usuarios activos en el Sistema de Gestión Integral de Recursos Humanos. Se verificó que algunos pasantes cuentan con usuario "Administrador" y otros como "Operador".

    2. Se verificaron usuarios activos en el sistema de Talento Humano, los mismos, ya no desempeñan funciones en el área, fueron inactivados en el momento de la verificación. Existen usuarios asignados y activos con el alias "CONDOR", que fueron utilizados durante el desarrollo e implementación del sistema. El contrato de soporte técnico con la empresa desarrolladora feneció en octubre de 2022.

    3. En cuanto a las tareas asignadas a los pasantes, dentro del Manual de Procedimientos no están establecidas las funciones específicas, se le asignan tareas de acuerdo a las necesidades y al perfil asignado en el sistema.

    4. También se pudo observar que un pasante de la Gerencia de Talento Humano utilizaba la contraseña del Jefe de Departamento.

    5. Así también, el Jefe del Departamento de Gestión de Talento Humano manifestó *"La administración del Sistema de Talento Humano es exclusiva responsabilidad de la Gerencia de Capital Humano, en el área de Informática solo se resguardan los datos en los Servidores alojados en el Data Center".*

A continuación, se exponen los documentos recibidos como Anexo del Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, relativo al Módulo de Seguridad del Sistema (Administración de Perfiles y Usuarios) del punto 1 más arriba mencionado en el Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15/23.

Orden: Menor Usuario

Usuario	Nombre		Nivel de Operacion		Portal
39	RRIQUELME		Operador		
40	SRODRIGUEZ	Pasante	Operador		
41	DJUVINEL	Pasante	Administrador del Sistema	Aux	
42	LADIMEN	Pasante	Administrador del Sistema	Aux	
43	NNUÑEZ	Permanente	Administrador del Sistema	Profesional I	
44	JMEZA	Permanente	Operador		
45	ACOLMAN	Permanente	Operador		
46	PLOPEZ	Permanente	Administrador del Sistema	Jefe unidad	
47	RGARAY	Permanente	Operador		
48	JRIVEROS	Permanente	Operador		
49	DSALDIVAR	Pasante	Operador		
50	ALARROSA	Permanente	Operador		
51	AMENDEZ	Permanente	Operador		
52	NMEDINA	Permanente	Operador		
53	TLOPEZ	Pasante	Operador		
54	JFERREIRA	Permanente	Operador		
55	X HNUNEZ	X	Operador		
56	FGOMEZ		Operador		
57	JAYALA	Permanente	Operador		

Orden: Menor Usuario

Usuario	Nombre		Nivel de Operacion		Portal
18	CONDOR		Administrador del Sistema		
21	CONDORD		Administrador del Sistema		
23	CONDORBI		Operador		
26	CONDORTEST		Operador		
27	MTOLEDO	Permanente	Operador		
28	X ONATALE	X	Operador		
29	X MBENITEZ	X	Operador		
30	ABENITEZ	Permanente	Administrador del Sistema	Jefe Dpto.	
31	EMARECOS	Contratada	Operador		
32	NROMERO	Permanente	Operador		
33	LCANO	Permanente	Administrador del Sistema	Jefe unidad	
34	RSAMANIEGO	Gerente	Administrador del Sistema	Gerente	
35	X SRADICE	X	Administrador del Sistema	—	
36	X GCAUSARANO	X	Operador		
37	LGIMENEZ	Contratada	Operador		
38	JCABRERA	Contratada	Operador		
39	RRIQUELME	Permanente	Operador		
40	SRODRIGUEZ	Pasante	Operador		
41	DJUVINEL	Pasante	Administrador del Sistema	Aux.	

Se evidenció la asignación de Pasantes como usuarios Administradores del Sistema. En la *Carta Compromiso de Pasantía Universitaria Modalidad Remunerada*, cláusula décima, se evidencia la falta de estabilidad laboral ya que la pasantía no conlleva compromiso por parte de CONATEL de renovación, prórroga, contrato laboral ni nombramiento.

Lo mencionado, sumado a los permisos asignados al perfil de Administrador, representan un riesgo alto para la información administrada.

- **Insuficiente capacitación a funcionarios del Departamento de Gestión del Talento Humano**

En la verificación in situ realizada al Departamento de Gestión del Talento Humano se pudo evidenciar la poca capacitación realizada a los funcionarios del mencionado departamento, hecho demostrado por el desconocimiento de los mismos a algunas funcionalidades del sistema.

Según el Pliego de Bases y Condiciones citado más arriba, en sus páginas *33* y *34*, entre las "*Responsabilidades del Oferente*", de la siguiente manera:

"1. <u>Responsabilidades del oferente</u>

ENTRENAMIENTO

El Oferente deberá Diseñar, gestionar y ejecutar el Plan de Capacitación dirigido al personal designado por la Contratante en cada uno de los aplicativos requeridos, tanto en su uso operativo / funcional como con referencia al formato, características y flujo de los procesos implementados.

a. *El plan de entrenamiento contendrá una descripción de los distintos tipos de cursos que se dictarán. La capacitación se dictará en forma presencial y/o remota.*
b. *Finalizado cada curso se entregará el Informe de asistencia y una evaluación global del nivel percibido de los participantes respecto a la capacitación obtenida.*
c. *Se realizará una capacitación a capacitadores con el fin de que luego este personal esté en condiciones de realizar capacitación a usuarios finales."*

Por lo expuesto, a través del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 33 del 06/06/23 se solicitó:

- Informar y remitir documentos acerca de las capacitaciones realizadas a funcionarios, contratados y pasantes de la CONATEL, por la firma URBIS S.A. durante la vigencia del Contrato N° 19/2020.

Por Providencia DGTH/DCH N° 128 del 15/06/23, el Jefe de Departamento de Gestión del Talento Humano, respondió al respecto:

"Las capacitaciones para los operadores del sistema se realizaban de acuerdo a los pedidos realizados por los funcionarios de la CONATEL durante la vigencia del contrato, la firma nos comunica que las capacitaciones a los usuarios del sistema estarán a cargo de los operadores del sistema".

Como anexo, se recibieron copias de Evidencias de asesoramientos realizados a lo largo de la vigencia del Contrato, sin embargo, éstos documentos presentan falencias como:

- ✓ Falta de datos
- ✓ Falta de firma de los responsables y participantes, tanto de responsables de la CONATEL y de la firma URBIS S.A.
- ✓ En las planillas no se especifican los cargos que ocupan las personas capacitadas, ni a qué sector o área pertenecen.
- ✓ No se adjuntó *el "Plan de Capacitación"*, requerido en el Pliego de Bases y Condiciones.

Según la evidencia recibida y cotejada con los datos recibidos como Anexo del Acta CGR DGTIC/DCTIC N° 15 del 31/05/23, se pudo notar que fueron capacitadas 12 (doce) personas, de las cuales 5 (cinco) funcionarios permanentes, 3 (tres) funcionarios contratados y 4 (cuatro) pasantes.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Misión: "Organismo Constitucional de Control Gubernamental, que fiscaliza y protege el Patrimonio Público, en beneficio de la sociedad".

Se exponen más abajo las evidencias del asesoramiento, recibidos como anexo a la Providencia DGTH/DCH N° 128 del 15/06/23, como respuesta al punto 2.i del Memorándum DGTIC/DCTIC/EA N° 33/2023.

MINUTA DE REUNIÓN

OBJETIVO
Carga, control y modificación de liquidación mensual de enero

LOGISTICA	
Fecha y hora	26/08/2022
Lugar	Edificio Conatel
Convoca	Conatel

PARTICIPANTES

Apellido y Nombre	Organización	Área / Sector	Cargo
Angela Garcia Morel	Condor		
Stefany Rodriguez	Conatel		

TEMAS TRATADOS

1. LIQUIDACIÓN MENSUAL ENERO

Se realizó la carga y corrección de novedades, luego se realizó el proceso de liquidación legajo por legajo, ya que, al ser una liquidación de hace siete meses, algunos datos cambiaron, algunos legajos tienen otras categorías.

Firma Conatel

Firma Condor Solutions

MINUTA DE REUNIÓN

OBJETIVO
Carga y control de horas RA/RE

LOGISTICA	
Fecha y hora	31/08/2022
Lugar	Edificio Conatel
Convoca	Conatel

PARTICIPANTES

Apellido y Nombre	Organización	Área / Sector	Cargo
Angela Garcia Morel	Condor		
Leticia Gimenez	Conatel		
Johana Cabrera	Conatel		

TEMAS TRATADOS

1. LIQUIDACIÓN MENSUAL RA/RE

Se realizó la capacitación, carga y corrección de novedades sobre la liquidación de RA/RE del mes de julio.

Firma Conatel

Firma Condor Solutions

Ing. Com. Johana Cabrera

1. PLANILLA DE ASISTENCIA

Cliente	CONATEL
Curso	Medicina preventiva
Fecha	14/10/2021
Instructor	Angela Garcia Morel

ero de Cedula	Nombre y Apellido del paciente	Firma
[illegible]	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	

De acuerdo a las respuestas recibidas, los documentos analizados y la verificación in situ, se evidenció la insuficiente capacitación a funcionarios permanentes del Departamento de Gestión del Talento Humano, los operadores del sistema al momento de la verificación del equipo auditor fueron los pasantes. Las capacitaciones solo se realizaban de acuerdo al pedido de los funcionarios de la Institución.

Descargo del Ente Sujeto de Control

Observación 12 - Falencias en la administración de usuarios y perfiles del sistema integrado de capital humano, las debilidades detectadas fueron las siguientes.

12.1 *La implementación de los usuarios y la designación de "Administrador" y "Operador" se llevó cabo al momento de la instalación del Programa CONDOR como parte de prueba para la capacitación de dicho programa. Actualmente únicamente los jefes que forman parte de la Gerencia de Capital Humano poseen el perfil de "Administrador" y los demás usuarios el de "Operador". Los funcionarios que ya no forman parte de la Gerencia de Capital Humano y poseían usuario en el Programa CONDOR ahora ya no conservan un perfil activo.*

12.2 *Los usuarios que se encuentran activos dentro del sistema están actualizados a la fecha, respetando siempre los perfiles y los roles en cuanto a las funciones que desempeña cada usuario. Los mismos están clasificados en Usuarios y administradores.*

12.3 *Los pasantes universitarios de la Institución tienen tareas y actividades asignadas los cuales son monitoreadas periódicamente por sus mentores o tutores que son en este caso son los jefes de área, por tanto, todas las tareas que los mismos realizan, incluyendo la utilización del sistema informático, son cuidadosamente acompañados por sus jefes.*

12.4 *El motivo por la cual un Pasante de la Gerencia de Capital Humano utilizó el usuario y la contraseña del Jefe de Departamento fue con fines meramente explicativos, ya que, es el único usuario con todas las ventanas disponibles y caso contrario eso podía entorpecer la auditoría realizada.*

12.5 *La administración del sistema de Capital Humano lo realiza en la GCH, por los motivos ya expuestos anteriormente. En cuanto a las copias de seguridad los mismos son realizados, periódicamente por los funcionarios encargados del Departamento de Informática, a quienes acudimos siempre en caso necesario de soporte técnico u otros.*
Se adjunta como evidencia

- *Impresión de pantalla de los usuarios activos del sistema*
- *Contrato de pasantía*
- *Contrato N° 19/2020*

Evaluación del Descargo

En el descargo presentado por la Institución se detalla la aplicación de acciones a fin de subsanar las falencias observadas, dejando en evidencia que en el ejercicio fiscal auditado las mismas estuvieron presentes, asi también, se adjuntaron evidencias que ya fueron analizadas con anterioridad, por tanto, el equipo auditor se ratifica en la presente observación.

Conclusión

Se evidenciaron deficiencias en la administración del sistema y capacitación a usuarios del Sistema Integrado de Recursos Humanos; así como las falencias en la Administración de usuarios y perfiles e Insuficiente capacitación a funcionarios del Departamento de Gestión del Talento Humano, poniendo en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información administrada, incumpliendo el punto 1 *Especificaciones Técnicas*, Inciso d) Entorno de desarrollo, punto 1. *Responsabilidades del oferente, ENTRENAMIENTO* del PBC de la "*Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM*".

Recomendaciones

Las autoridades de la CONATEL deberán establecer mecanismos de control efectivos, determinar compromisos y responsabilidades por parte de los administradores de cada contrato, a fin de lograr el aprovechamiento integral y oportuno de los recursos adquiridos por la institución.

INFORME FINAL

10. Conclusiones y Recomendaciones

10.1 Conclusión

La Contraloría General de la República con fundamento en las facultades otorgadas por la Constitución Nacional del Paraguay y la Ley N° 276/94 "*Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República*", ha realizado una Fiscalización Especial Inmediata (FEI) a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), correspondiente al ejercicio fiscal 2022. Adicionalmente, se realizaron verificaciones *in situ* en la sede central de la CONATEL, durante el período comprendido del 10/10/2022 al 14/06/2023.

El control incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan las cifras expuestas en los documentos analizados, como así también el cumplimiento de las disposiciones legales.

Por los efectos que en la administración de los recursos públicos y sus resultados tienen las observaciones expuestas en este Informe Final FEI, se detallan a continuación las Conclusiones obtenidas a las Observaciones realizadas:

1. Se evidenció que el Departamento de Informática de la CONATEL no contaba con la estructura organizacional acorde a lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, poniendo en riesgo la eficiencia operativa, la comunicación efectiva, el enfoque estratégico y el desarrollo adecuado del equipo de trabajo.

2. Se evidenció que el Manual de Funciones del Departamento de Informática de la CONATEL se encontraba desfasado durante el ejercicio fiscal auditado, incumpliendo con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, poniendo en riesgo el establecimiento adecuado de responsabilidades individuales y una efectiva gestión de los recursos tecnológicos.

3. Se evidenció la falta de gestión por parte del Jefe del Departamento de Informática para capacitar a los funcionarios del área. Se incumplió lo establecido en el Manual de Organización y Funciones, aprobado por Resolución del Directorio N° 1852 del 17/12/15, así también la Resolución Directorio N° 1008 del 12/05/22.

4. Se evidenció la falta de un plan anual de trabajos a ser utilizado en el Departamento de Informática de la CONATEL, incumpliéndose con las funciones establecidas en el Manual de Organización y Funciones aprobado por la Resolución del Directorio N° 1852 del 17/12/15, para el cargo de Jefe de Departamento de Informática.

5. Se evidenció que la CONATEL no cuenta con un Plan de Continuidad y Contingencia lo que pone en riesgo la disponibilidad de la información y la continuidad de las operaciones. Se incumple con lo establecido en el artículo 4° del Decreto N° 6234 del 8/11/16.

6. Se evidenció que el Departamento de Informática no contaba con Políticas o Procedimientos de realización de copias de respaldo aprobado, en el periodo auditado, incumpliendo con lo establecido en el artículo 5° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16, y el Manual de Organización y Funciones vigente, según Resolución Directorio N° 1852 del 17/12/15, poniendo en riesgo la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información administrada por el área.

7. Se evidenció que la CONATEL no estableció en su contrato la autorización para subcontratación por servicios tercerizados de mantenimiento de Aires de Precisión, incumpliendo lo establecido en La Ley N° 2051 del 21/01/2003, "De Contrataciones Públicas", en su Artículo 38, así también el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas y Suministros Requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones de la "Licitación por concurso de ofertas N° 06/2020 – Adquisición de Sistema de Aire de Precisión – ID N° 379913 y el Contrato N° 28 del 15/12/2020.

8. Se evidenció insuficiente control por parte del Departamento de Informática en cuanto a la entrega total de las fotocopiadoras y el conteo de copias de acuerdo al contrato del servicio de alquiler con la firma PRINTEC S.A., donde fueron entregados solo 63 impresoras de las 80 impresoras nuevas comprometidas por el proveedor adjudicado y dejando en la Institución 32 impresoras del anterior contrato, incluyendo como parte de la entrega, por lo tanto se incumplió parte de las Obligaciones y

Responsabilidades del Contratista, establecido en el Pliego de Bases y Condiciones de la "Licitación por concurso de Ofertas", del 06/06/22, con ID de Licitación 409931 – "Alquiler de Equipo Multifunción para copiado, escaneado e impresión en Red/USB".

9. Se evidenció la falta de una infraestructura tecnológica óptima y adecuada en la CONATEL, agravando y facilitando el aumento de las probabilidades de que una amenaza se materialice y ocurran pérdidas totales o parciales de recursos físicos y/o lógicos de la institución, incumpliendo el Artículo 4° del Decreto N° 6234 del 8/11/16.

10. Se evidenció irregularidad en el control del contrato de Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL, donde el primer pago se realizó por la suma de ₲ 255.000.000 (guaraníes doscientos cincuenta y cinco millones), fue abonado por un mes completo, sin considerar que el servicio recibido fue por 14 días, monto igual a lo de los siguientes 11 meses de contrato, finalizado en el ejercicio fiscal 2022.

Además, el Servicio de soporte técnico del Hardware del Sistema, no se realizó de acuerdo a lo detallado en factura correspondiente al primer pago, por lo que se incumplió parte del Contrato 14 del 9/11/21 y el Pliego de Bases y Condiciones "Servicio de Soporte Técnico del Sistema Técnico del Sistema Técnica Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL – AD Referéndum" con ID 399952.

11. Se evidenciaron controles insuficientes en el cumplimiento del Contrato N° 19/2020, del 11/12/2020, LPN SBE N° 11/2020 – ID N° 386449, de adqusición del Sistema Integrado de Capital Humano, adquirido por la CONATEL, según se detalla mas abajo.

    11.1 Se verificaron riesgos a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información por la nula participación del Departamento de Informática en la administración del Sistema Integrado de Capital Humano, incumpliendo lo establecido en el Artículo 4° del Decreto Presidencial N° 6234 del 8/11/16.

    11.2 Se detectaron deficiencias en el control de la implementación del "Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano", con relación a lo establecido del Pliego de Bases y Condiciones, evidenciando un insuficiente control, incumpliendo el punto 1 Especificaciones Técnicas, Inciso b) Funcionalidades del Sistema del PBC de la "Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM", y el punto 2 Documentos integrantes, del Contrato N° 19 del 11/12/2020.

    11.3 Se evidenció que el Sistema Integrado para la Gerencia de Capital Humano" no es utilizado en su totalidad, considerando que la entrega definitiva del sistema se efectuó en octubre de 2021, se observó la falta de acciones necesarias por parte de los administradores del sistema para gestionar el uso y aprovechamiento integral del mismo, incumpliendo el punto 1 Especificaciones Técnicas, Inciso b) Funcionalidades del Sistema del PBC de la "Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM", y el punto 2 Documentos integrantes, del Contrato N° 19 del 11/12/2020.

12. Se evidenciaron deficiencias en la administración del sistema y capacitación a usuarios del Sistema Integrado de Recursos Humanos; así como las falencias en la Administración de usuarios y perfiles e Insuficiente capacitación a funcionarios del Departamento de Gestión del Talento Humano, poniendo en riesgo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información administrada, incumpliendo el punto 1 *Especificaciones Técnicas*, Inciso d) Entorno de desarrollo, punto 1. *Responsabilidades del oferente, ENTRENAMIENTO* del PBC de la "*Licitación Pública Nacional SBE N° 11/2020 ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO – ID N° 386.449 AD REFERENDUM*".

10.2. Recomendaciones

1. La CONATEL deberá realizar acciones concretas y adecuar la estructura orgánica del Departamento de Informática de acuerdo a lo establecido en el Decreto respectivo, de modo a lograr una seguridad razonable para la protección de la información Institucional y el buen desempeño en las actividades del ambiente tecnológico.

2. La CONATEL deberá priorizar y agilizar la actualización del Manual de Funciones del Departamento de Informática, a fin de asegurar el óptimo desempeño del área y poder definir las responsabilidades individuales.

3. La CONATEL deberá realizar las gestiones necesarias, a fin de capacitar adecuadamente a los funcionarios del Departamento de Informática en los diferentes ámbitos relativos a la gestión tecnológica, dotarlos de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar su desempeño. Así también, los recursos humanos del área de TIC deben acompañar los avances tecnológicos y desarrollar las competencias necesarias para realizar sus tareas efectivamente.

4. La CONATEL deberá agilizar la elaboración y posterior aprobación del Plan Anual de trabajo para el Departamento de Informática, a fin de evitar los riesgos asociados y lograr una gestión más efectiva que contribuya al logro de los objetivos a nivel institucional.

5. La CONATEL deberá desarrollar acciones para elaborar, aprobar, socializar e implementar un Plan de Continuidad y Contingencia, alineado con los requerimientos de la institución, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones críticas en caso de ser necesario. Así también, promover la actualización constante del documento.

6. La CONATEL deberá socializar e implementar adecuadamente la Política o Procedimiento para la realización de copias de respaldo aprobada recientemente, de modo a lograr la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

7. La CONATEL deberá establecer mayores controles en el proceso de administración de contratos de adquisición y aclarar en los acuerdos suscritos, las obligaciones y responsabilidades con todas las partes involucradas.

8. La CONATEL deberá realizar las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento del contrato suscrito con la firma PRINTEC S.A., según lo detallado en el Pliego de Bases y Condiciones en su totalidad, donde se establecieron las responsabilidades y obligaciones del proveedor, considerando que el mismo aún se encuentra vigente.

9. El Departamento de Informática de la CONATEL con anuencia de la máxima autoridad, deberá atender, agilizar y resolver las necesidades urgentes para proveer de los recursos tecnológicos críticos y así garantizar la seguridad, disponibilidad y confiabilidad de la información de la Institución. Así también, aplicar todos los mecanismos y controles necesarios, con el objetivo de minimizar riesgos y mitigar las posibles amenazas al ambiente tecnológico institucional.

10. La CONATEL deberá establecer responsabilidades y gestionar mecanismos de control más estrictos sobre los contratos firmados antes proceder a los pagos a los proveedores.

11. La CONATEL deberá tomar las acciones necesarias según lo expuesto en los siguientes puntos:

    11.1 Ajustar la distribución de responsabilidades definiendo a los propietarios de datos de cada área como responsables de la información gestionada y al Departamento de Informática en su carácter de administrador de los recursos informáticos, de la seguridad de la información, y hacer partícipe a dicha área de todo proyecto en el que intervenga la tecnología como base, a fin de evitar riesgos a la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

11.2 Instaurar controles estrictos y establecer responsabilidades puntuales, a fin de dar cumplimiento en tiempo y forma a todo lo solicitado en el Pliego de Bases y Condiciones de cada llamado y contrato suscrito por la institución.

11.3 Realizar las acciones necesarias a fin de aprovechar y utilizar al 100% y de manera eficiente los recursos solicitados y adquiridos por la institución.

12 Las autoridades de la CONATEL deberán establecer mecanismos de control efectivos, determinar compromisos y responsabilidades por parte de los administradores de cada contrato, a fin de lograr el aprovechamiento integral y oportuno de los recursos adquiridos por la institución.

Plan de Mejoramiento

De formularse recomendaciones, la entidad auditada debe diseñar e implementar un Plan de Mejoramiento que permita solucionar las deficiencias y debilidades detectadas, documento que debe ser entregado a la Contraloría General de la República, dentro del plazo de 30 (treinta) días, contados a partir de la emisión del presente Informe Final FEI (en forma impresa y electrónica).

El Plan de Mejoramiento presentado debe contener las acciones que se implementarán por parte de la entidad, las cuales deberán responder a cada una de las debilidades detectadas y comunicadas por el equipo auditor, el cronograma para su implementación y los responsables de su desarrollo, conforme al formato que se encuentra en la página web www.contraloría.gov.py en el link *"Formularios"* archivo informático *"Modelo de Plan de Mejoramiento II.xls"*.

El presente Informe Final FEI se encuentra en la página web www.contraloria.gov.py

Es nuestro Informe Final FEI

Asunción, setiembre de 2023

Yolanda Florentin	Verónica Avalos	Mabel Arriola	Yassir Admen
Auditora	Jefa de Equipo	Supervisora	Coordinador

Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación