

**COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL AI/DAG/UATI N° 020/2023
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO
VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA COMPENSACIÓN Y
REGIMEN DISCIPLINARIO**

I. INTRODUCCIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL

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

1.2 FINES

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

1.3 MISIÓN

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

1.4 VISIÓN

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

II. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual (PTA) correspondiente al año 2023, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 2189/2022 "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORIA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2023," Ítem - Auditorías Informáticas, **Ref. A7 - Verificación del sistema informático para la compensación y régimen disciplinario de la Gerencia de Capital Humano.**

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar que el sistema informático ofrezca un grado de seguridad razonable y satisfaga las necesidades de los usuarios.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un relevamiento de los módulos y las funciones generales del sistema de información.
- ✓ Evaluar si se han realizado las sistematizaciones de todos los procesos que fueron solicitados mediante el PBC.
- ✓ Contrastar las funcionalidades generales del sistema referente a los requerimientos de la CONATEL.
- ✓ Proponer las mejoras que sean necesarias a criterio del equipo auditor

IV. ALCANCE

El trabajo de auditoría se realizó en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo. Las verificaciones realizadas corresponden al primer semestre del presente año, que abarca los primeros 2(dos) cuatrimestres de enero a agosto del 2023.

V. NORMATIVAS CONSIDERADAS

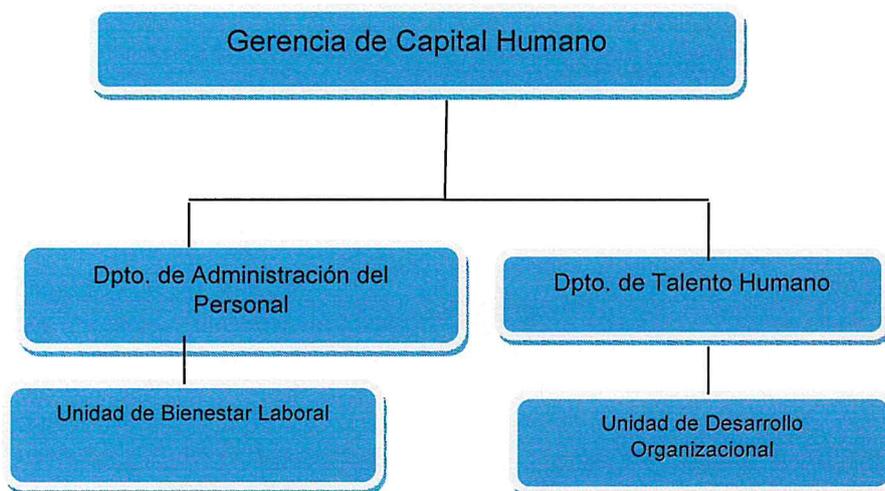
Para las evaluaciones se tomaron en cuenta lo señalado en el Manual de Auditoría Gubernamental como así también se consideraron los siguientes documentos:

- ✓ La Constitución Nacional.
- ✓ Ley 642/1995 "De Telecomunicaciones y sus modificaciones." Decreto N° 14.135/1996 "Por el cual se aprueban las normas reglamentarias de la Ley N° 642 de Telecomunicaciones".
- ✓ Manual de Procedimientos Aprobado por Resolución N° 1852/2015
- ✓ Resoluciones Internas.
- ✓ Mapa de Procesos - Versión 8.0
- ✓ Manuales de las plataformas tecnológicas – Sistema de Gestión de Capital Humano
- ✓ Lineamientos generales ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información que permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ✓ Otras disposiciones aplicables.

VI. RESPONSABLES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Abg. David Espínola	Gerente de Capital Humano
Lic. Arsenio Larrosa	Jefe Dpto. Administración del Personal
Lic. Adolfo Benítez	Jefe Dpto. de Gestión del Talento Humano
Sr. Alan Méndez	Unidad de Desarrollo Institucional
Lic. Paola López	Unidad de Bienestar Laboral

VII. ORGANIGRAMA



VIII. LIMITACIONES AL TRABAJO

- Toda Auditoría posee limitaciones debido al volumen de trabajo de las dependencias auditadas para realizar las atenciones pertinentes al equipo de Auditores.
- Las tareas de verificación realizadas al sistema informático utilizado actualmente por las distintas dependencias de la Gerencia de Capital Humano, fue hecha en base a un muestreo realizado por el equipo auditor. Por tanto, nuestro trabajo no incluyó una revisión integral de todos los registros y operaciones del sistema, motivo por el cual el presente informe no puede considerarse como una exposición de todas las situaciones existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas o mejorarlas.

IX. METODOLOGÍA

- Revisión de la documentación solicitada y obtenida por esta Unidad de Auditoría.
- Utilización de las técnicas de observación para obtener datos e informes.

- Visitas y entrevistas al personal que utiliza el sistema informático.
- Evaluaciones operativas por muestreo de los reportes generados por el sistema y los diferentes módulos de este.

X. DESARROLLO

La Institución ha adquirido por medio de la LPN SBE N° 11/2020 - ID N° 386.449- "ADQUISICION DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO", siendo adjudicado para este trabajo la empresa URBIS S.A, realizándose la firma del Contrato N° 19/2020. El monto total de la adquisición fue de un total de **Gs. 3.538.000.000**.

La administración del Contrato según el contrato arriba mencionado correspondía a la Gerencia de Capital Humano.

DATOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LPN N°	Contrato N°	Descripción	Fecha del Contrato
11/2020	19/2020	Adquisición de un sistema integrado para la Gerencia de Capital Humano	11/12/2020

PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

ITEM	DESCRIPCION DEL BIEN UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Licencia de Software de Bases de Datos	1	G. 3.449.990.000	G. 3.449.990.000
2	Soporte Técnico para Software	1	G. 50.000.000	G. 50.000.000
3	Reloj Marcador	6	G. 6.335.000	G.38.010.000
			PRECIO TOTAL	G. 3.538.000.000

GRÁFICO DEL CONTRATO N° 19/2020

XI. HALLAZGOS

OBSERVACIÓN 1: MODULO DE AUDITORIA

Según el Pliego de Base y Condiciones, los requerimientos del sistema que debe cumplir el sistema en el punto D. Entorno de Desarrollo/Auditoría es el siguiente "El sistema debe brindar herramientas que permitan configurar las auditorías que requiera el contratante, tanto a nivel de Base de Datos como del sistema en sí mismo".

Se ha ingresado al sistema utilizando el perfil "Administrador," asignado a los funcionarios (jefes) responsables del sistema, realizando la verificación y validación se concluye que, la plataforma no cuenta con el módulo de Auditoría.

DESCARGO DEL ÁREA

Se solicitará a la empresa que desarrolló el sistema la habilitación, configuración o diseño del Módulo de Auditoría

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación, considerando que al momento de realizar la verificación del sistema informático el mismo no contaba con dicho módulo.

RECOMENDACIÓN

Se requiere realizar las gestiones correspondientes para la habilitación o desarrollo del módulo de auditoría, el cual fue requerido en el PBC.¹

OBSERVACIÓN 2: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA

De acuerdo con la verificación del contrato, la firma contractual se realizó a los 11 días del mes de diciembre del año 2020 y para el cumplimiento e implementación del proyecto el cual debió haber concluido en un plazo máximo de 12 (doce) meses, finalizando así el 11 de diciembre del año 2021. Actualmente, no se cuenta con servicio de mantenimiento, soporte funcional ni técnico frente a incidentes, del sistema adquirido.

DESCARGO DEL ÁREA

Se remitirá al Directorio la solicitud de requerimiento en base a las necesidades detectadas para la realización de un llamado para "El servicio de mantenimiento o soporte o mantenimiento",

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar las gestiones necesarias para solicitar el soporte y/o mantenimiento del sistema, considerando que se debe asegurar la continuidad del trabajo.

OBSERVACIÓN 3: RELOJES BIOMÉTRICOS

De acuerdo con lo establecido en el Contrato Nro. 19/2020, LPN SBE N° 11/2020 - ID N° 386,449, "ADQUISICION DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA GERENCIA DE CAPITAL HUMANO" se ha adquirido en el ítem 3 "Reloj Marcador Biométrico", 6 (seis) unidades. Dentro del marco del proyecto de implementación del sistema, requiere funcionamiento automático online y off line, el hardware y el firmware el cual debería ser del mismo fabricante que el Software, garantizando de esta forma una comunicación nativa, en tiempo real y con la menor posibilidad de fallas posibles. Los relojes deben permitir que los funcionarios sean enrolados en cualquiera de los relojes y la información del rostro facial y/o huellas debe quedar encriptada en la base de datos del software, por si el personal llegara a ser trasladado a otra ciudad que se le pueda autorizar en tiempo real a marcar en otro reloj, sin repetir enrollamiento.

¹ Pliego de Bases y Condiciones

Los relojes biométricos utilizados actualmente no se encuentran integrados con el sistema CONDOR.

DESCARGO DEL ÁREA

Se solicitará a la empresa que desarrolló el sistema informático, la integración de los módulos del sistema a la plataforma que utilizan los relojes biométricos.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda solicitar a la empresa que ha desarrollado el sistema informático la integración de todos los módulos del sistema con la plataforma y la base de datos que utiliza el reloj marcador, el cual contiene la asistencia diaria del personal.

OBSERVACIÓN 4: MÓDULO DE AUTOGESTIÓN DEL EMPLEADO

4.1 Entre los requerimientos del sistema según el PBC, se exige que debe ser accedido por el usuario final a través de navegadores web,² 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.

4.2 El sistema debe permitir a los funcionarios registrados como usuarios de la institución a realizar vía web/intranet sus estados de asistencias, vacaciones disponibles, horas y días usufructuados según artículos correspondientes.

4.3 También puede acceder a su legajo e información personal. El empleado podría enviar documentos digitales (títulos, certificados, notas, etc.) a la GCH³ mediante de este módulo de Autogestión”.

DESCARGO DEL ÁREA

Se realizaran las gestiones correspondientes para que la empresa que desarrolló el sistema realice las capacitaciones correspondientes a los usuarios del sistema (usuarios de la gerencia de capital humano y usuarios externos como funcionarios y empleados) para poder aprovechar y utilizar al máximo todas las funcionalidades del sistema y la habilitación efectiva del Módulo de Autogestión del empleado para que se encuentre operativo en su totalidad.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

² Navegador web hace referencia al software instalado en el dispositivo que permite el acceso a Internet

³ Gerencia de Capital Humano

Se recomienda solicitar la implementación y posterior utilización del Módulo de Autogestión, ya que el mismo fue requerido en el PBC, actualmente este módulo no está siendo utilizado en su totalidad por los usuarios del sistema y consideramos que serrara de mucha utilidad para los funcionarios y empleados de la Institución.

OBSERVACIÓN 5: MÓDULO DE BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Entre los requerimientos del PBC “el sistema en el módulo de búsqueda y selección del personal debe administrar los procesos de búsqueda y selección en un mismo lugar. Debe tener la posibilidad de obtener datos de los postulantes desde los principales portales de búsqueda de personal. Las comunicaciones respecto de las entrevistas se deben realizar vía e-mail desde el módulo de Selección de Personal. El módulo de selección del Personal debe mostrar todos aquellos candidatos que RRHH⁴ pueda seleccionarlo e incluirlo dentro de los candidatos a analizar.”

Se ha verificado que actualmente el módulo de búsqueda y selección del personal no está implementado.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación, teniendo en cuenta que al momento de realizar la presente auditoría se verifica que el módulo de Búsqueda y Selección de Personal fue solicitado en el PBC.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la implementación efectiva y posterior utilización del Módulo Búsqueda y Selección del Personal, considerando que fue requerido en el PBC, y opinamos que este módulo será de mucha ayuda para las tareas desarrolladas en esa Dependencia.

OBSERVACIÓN 6: MÓDULO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Entre los requerimientos del PBC “el sistema en el módulo de capacitación y desarrollo, la Gerencia de Capital Humano podría planificar y administrar las capacitaciones a realizarse durante el año. Se debe mostrar a través del sistema el registro de asistencia a cada uno de los cursos”

Se ha verificado que, actualmente el módulo de capacitación y desarrollo no está implementado.

DESCARGO DEL ÁREA

Se realizaran las gestiones correspondientes para solicitar a la empresa que desarrollo el sistema, configurar y disponibilizar el Modulo Capacitación y Desarrollo y que el mismo se encuentre 100 % operativo.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

⁴ Recursos Humanos

RECOMENDACIÓN

Se recomienda la implementación y utilización del Módulo de Capacitación y Desarrollo, consideramos que la misma será una herramienta que permitirá agilizar las tareas desarrolladas en esa Dependencia.

OBSERVACIÓN N° 7: MÓDULO LEGAJOS

Considerando el dimensionamiento solicitado en cuanto a la cantidad de registros y la realización de las ALTAS dentro del sistema se ha requerido inicialmente un total de 500 (quinientos) registros como mínimo. Durante la verificación in situ del sistema CONDOR, módulo de legajos, se pudo constatar que se encuentra implementado, pero no está actualizado, teniendo en cuenta que dentro del mismo los datos de los PASANTES no se encuentran registrados, debido a la limitación en la cantidad de registros.

DESCARGO DEL ÁREA

Se realizaran las gestiones correspondientes para remitir al Directorio la necesidad de ampliar la cantidad de registros necesarios para tener todos los legajos de la Institución completamente actualizados, (funcionarios permanentes, personal contratado y los pasantes).

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda realizar las gestiones para solicitar y así poder aumentar la cantidad de registros que son necesarios para mantener completamente actualizado el módulo de Legajos, y lograr el aprovechamiento del 100 % de las funcionalidades del sistema informático, que fuera adquirido por la Institución.

OBSERVACIÓN N° 8: INTEGRACIÓN E INTEROPERATIVIDAD

Según los requerimientos del PBC, todos los módulos del sistema deben estar integrados para proporcionar información centralizada, no redundante y en tiempo real a todos los usuarios. El sistema debe tener la capacidad de interoperar con otras aplicaciones mediante servicios web. Permitir conexión a través de interfaces con archivos TXT de los sistemas del sector público que son SINARH, SICCA, IPS. Por otro lado, debe emitir asiento contable de Liquidación de haberes con el formato TXT requerido por el sistema STAF. Se verificó que, actualmente los sistemas ni los módulos se encuentran interactuando entre sí.

DESCARGO DEL ÁREA

Se solicitará a la empresa que desarrolló el sistema informático, la conexión del sistema CONDOR con todos los sistemas tanto interna como externa.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación

RECOMENDACIÓN

Se recomienda solicitar la integración del sistema CONDOR, de manera a lograr la integración y la centralización de todos los registros y evitar las redundancias. Y de esta forma se podría conectar directamente este sistema con los demás sistemas o plataformas informáticas tanto internas como externas.

OBSERVACIÓN N° 9: CARGA MANUAL DE REGISTROS DE DATOS Y PLANILLAS

Durante la verificación realizada al sistema informático, pudimos verificar la carga manual de varios datos, registros y planillas, que contienen información sensible, como ser Planillas de Embargos Judiciales, Reportes de Asistencia, Reportes de diferentes tipos de permisos, Planillas de Vacaciones, Certificados de Trabajo, Liquidaciones y Salarios de los funcionarios, como así también las planillas de Horas Extras, sin la utilización del sistema para realizar dichos informes.

DESCARGO DEL ÁREA

Se realizaran las gestiones correspondientes para utilizar el sistema en su totalidad y evitar la carga manual de los registros y las planillas.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación

RECOMENDACIÓN

Se recomienda utilizar el sistema informático y mantenerlo actualizado de manera a que el mismo realice los reportes e informes de forma precisa y centralizada, evitando realizar cálculos y planillas manuales que podrían generar errores involuntarios.

OBSERVACIÓN N ° 10: COPIAS DE SEGURIDAD E INSTALACIÓN

No hemos podido verificar la manera en que se realizan las copias de seguridad ni la periodicidad en que se realizan las mismas, tampoco hemos podido acceder al disco o la dirección web para realizar las pruebas de instalación del sistema.

Es necesario asegurar la confidencialidad, la integridad y la confiabilidad de los datos contenidos en el sistema informático utilizado actualmente por la Gerencia de Capital Humano, el cual se encuentra desarrollado e implementado a partir del año 2020.

Pdte. **Franco** Nº 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401
Asunción - Paraguay
Lic. Bernardita Guzmán
Jefe Unidad de Auditoría
de Tecnología de la Información
CONATEL

Abg. Rodrigo Lobos
Jefe Int. Dpto. Auditoría de Gestión
CONATEL

DESCARGO DEL ÁREA

Se trabajará con el Departamento de Informática, para que se realicen las copias de seguridad y la instalación del sistema también este a cargo de esa dependencia.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Nos ratificamos en nuestra observación

RECOMENDACIÓN

Trabajar de manera coordinada con el Dpto. de Informática, para que los funcionarios de esa área se encargaren de las copias de seguridad y puedan realizar las instalaciones y o actualizaciones del sistema a los usuarios del mismo, teniendo en cuenta que esa dependencia es el área especializada y encargada de realizar todas las tareas que involucran a las tecnologías en general.

Se sugiere elaborar un **PLAN DE MEJORAMIENTO**, en base a las recomendaciones señaladas a fin de aplicar las acciones preventivas y correctivas y con miras a la obtención de un sistema informático confiable y seguro para la realización de las tareas realizadas por la Gerencia de Capital Humano, referentes a la compensación y régimen disciplinario.

Es nuestro informe.

Asunción, 29 de diciembre del 2023


Ing. Marcos Estigarríbia
Dpto. de Auditoría de Gestión


Lic. Bernardita Guillén
UATI - Coordinadora


Abog. Rodrigo Lobos
Jefe Dpto. Auditoría de Gestión

