

**COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL AI/DAG/UATI N° 004/2024  
GERENCIA OPERATIVA DE CONTRATACIONES  
VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTION DE  
COMPRAS**

## 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."

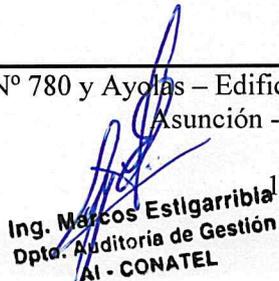
## II. ANTECEDENTES

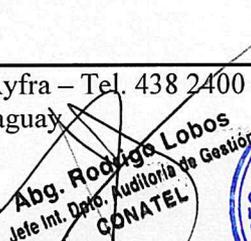
En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual (PTA) correspondiente al año 2024, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 2818/2023 "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2024," Ítem - Auditorías Informáticas, Ref. **A3 – "Verificación del sistema informático para la gestión de compras" - Gerencia Operativa de Contrataciones.**

  
Gertrudis Guibien  
Jefe Unidad de Auditoría  
Tecnología de la Información  
CONATEL



Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

  
Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

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



### 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 del módulo de GRP/COMPRAS, que fueron solicitados mediante el Pliego de Bases y Condiciones.
- ✓ 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 corresponden al último cuatrimestre del 2023 y primer cuatrimestre del año 2024.

### 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”.
- Ley N° 2051/ 2003 “De Contrataciones Públicas”, Ley N° 7021/2022 “De Suministro y Contrataciones Públicas.”
- Manual de Procedimientos Aprobado.
- Resoluciones Internas.
- Mapa de Procesos - Versión 9.0.
- Manuales de las plataformas tecnológicas – Sistema STAF <sup>1</sup> - Modulo GRP/COMPRAS.

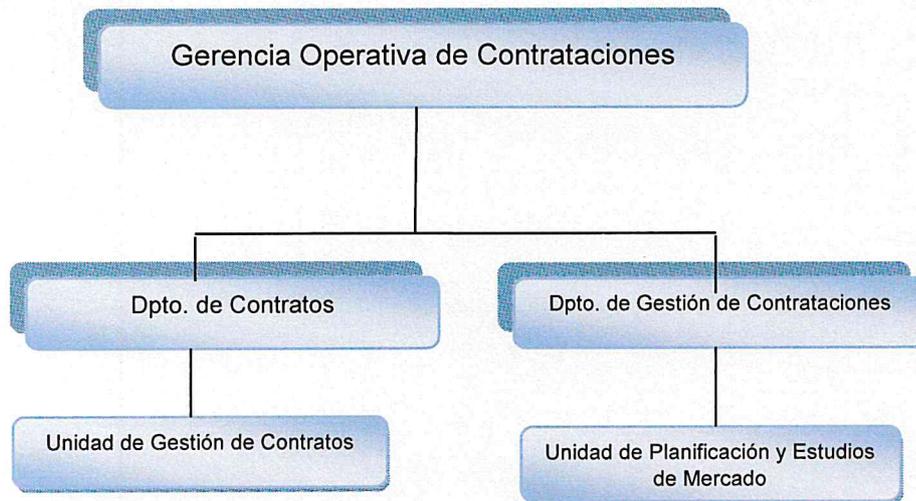
<sup>1</sup>Sistema Técnico, Administrativo y Financiero

- Lineamientos generales ISO 27001:2013<sup>2</sup> 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. Hugo Daniel Balbuena	Gerente de la Gerencia Operativa de Contrataciones
Ing. Com. Pablo Paniagua	Jefe del Dpto. de Gestión de Contrataciones
Esc. Pública Mirta Duarte	Jefa de Unidad de Planificación y Estudios de Mercado
Abg. Luz Gómez	Jefa Unidad de Gestión de Contratos

## 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 Operativa de Contrataciones, fue hecha en base a un muestreo realizado. 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

<sup>2</sup> La ISO 27001:2013 es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad de la información.

*Ing. Marcos Estigarribia*  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

*Lic. Bernadina Guillén*  
Jefa Unidad de Auditoría  
de Tecnología de la Información  
CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay



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



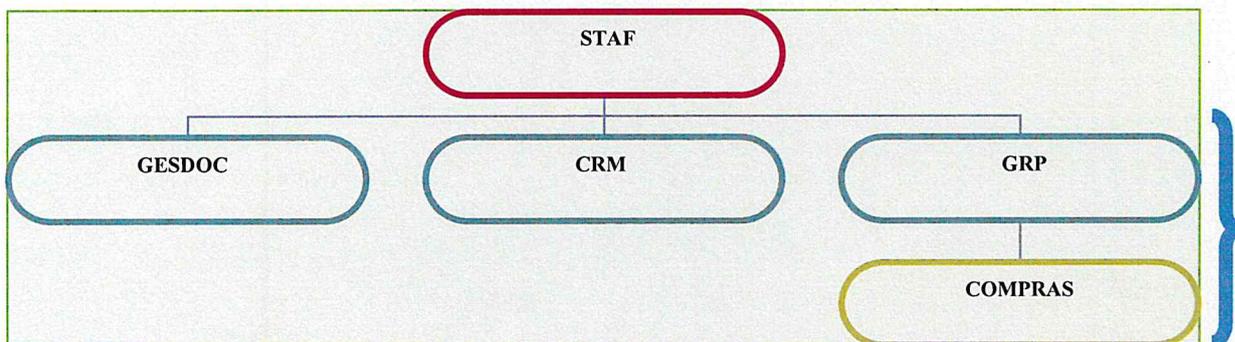
situaciones existentes o de todas las medidas que podrían adoptarse para corregirlas o mejorarlas.

## IX. METODOLOGÍA

- Revisión de la documentación solicitada y obtenida por esta Unidad de Auditoría.
- Utilización de las técnicas de observación y verificación para obtener y comparar datos
- Visitas y entrevistas al personal que utiliza el sistema informático.
- Revisión de reportes e informes
- Evaluaciones operativas por muestreo del módulo GRP/COMPRAS.

## X. DESARROLLO

La Institución ha adquirido por medio de la LPN N° 14/2018 - ID N° 354.529 – **UN SISTEMA TECNICO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO (STAF)**, siendo adjudicado para este trabajo la Empresa Consorcio Tecnológico Digital, el sistema está compuesto por 3(tres) componentes o módulos que son: la Gestión Documental (GESDOC), la Gestión Comercial (CRM) y la Gestión Administrativa Financiera (GRP) específicamente el módulo de **COMPRAS**, el cual es objeto de la presente verificación.



La recepción de las diferentes fases se fue desarrollando en base a los Informes de los Administradores del Contrato, verificándose las Actas de Recepción de la Fase 1 y Fase 2 respectivamente. El monto total de la adquisición fue de un total de **G. 22.960.000.000** Fueron designados como administradores del contrato de adquisición, las siguientes dependencias a través de sus responsables: **Gabinete Técnico, Gerencia Administrativa Financiera y el Departamento de Informática.**

### DATOS GENERALES DEL CONTRATO DE ADQUISICION DEL SISTEMA STAF

LPN N°	Contrato N°	Descripción	Fecha del Contrato
14/2018	32/2018	Adquisición de un Sistema Técnico Administrativo Financiero	20/12/2018

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Ing. Bernardita Guillén  
Jefa Unidad de Auditoría  
de Tecnología de la Información  
CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay



4

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



**PRECIO UNITARIO E IMPORTE TOTAL DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS**

ÍTEM	CÓDIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENT.	CANT.	MARCA	PROCEDENCIA	PRECIO UNITARIO Gs. (IVA Incluido)	PRECIO TOTAL Gs. (IVA Incluido)
1	81111810-001	Servicios para el (STAF) Sistema Técnico Administrativo Financiero	Unidad	EVENTO	1	Excelsis	Paraguaya	8.960.000.000	8.960.000.000
2	43233004-9992	STAF (Sistema Técnico Administrativo Financiero Software	Unidad	UNIDAD	1	K2B	Uruguay	7.000.000.000	7.000.000.000
3	43211501-001	Plataforma de Hardware	Unidad	UNIDAD	1	Lenovo/IBM	Mexico/Mexico	7.000.000.000	7.000.000.000
<b>TOTAL Gs.</b>								<b>22.960.000.000</b>	

**DATOS GENERALES DEL CONTRATO SOPORTE TECNICO DEL STAF - VIGENTE**

LPN N°	Contrato N°	Descripción	Fecha del Contrato
02/2024	02/2024	Soporte Técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero de la CONATEL – AD REFERENDUM	01/04/2024

El monto total del servicio de Soporte Técnico del STAF, por un periodo de **12 meses** es de **G 3.500.400.000**. Fueron designados como administradores del contrato del servicio de soporte técnico, las siguientes dependencias a través de sus responsables: **Gerencia Administrativa Financiera** y el **Departamento de Informática**.

**PRECIO UNITARIO E IMPORTE TOTAL DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS**

Item	Código de Catalogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Precio Unitario Gs. (IVA INCLUIDO)	Precio Total Gs. (IVA INCLUIDO)
1	81111811-001	Servicio técnico / soporte para equipos informáticos - Soporte técnico del Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) de la CONATEL	Mes	UNIDAD	12	291.700.000	3.500.400.000
<b>Precio Total Gs. (IVA INCLUIDO)</b>						<b>3.500.400.000</b>	

**XI. HALLAZGOS**

De la verificación realizada al Sistema Técnico Administrativo (STAF), específicamente al módulo GRP/COMPRAS surgieron las siguientes observaciones que se citan a continuación:

**OBSERVACIÓN 1: ACCESO CON PERFIL DE AUDITOR**

Según el Pliego de Base y Condiciones (PBC)<sup>3</sup> en el ítem - "Requerimientos del sistema "El sistema debe brindar herramientas de auditoría a nivel de Base de Datos.

PBC- Pliego de Bases y Condiciones de la adquisición del STAF, 2018

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

M.C. Bernardita Guillén  
Jefe Unidad de Auditoría de Tecnología de la Información  
CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



No se pudo obtener acceso con perfil auditor/supervisor, a pesar de la solicitud y requerimiento realizado por esta auditoría. La falta de acceso ha dificultado el trabajo de verificación para realizar las pruebas y validaciones necesarias.

**DESCARGO DEL AREA:** Se reiterará la solicitud de acceso con perfil auditor para la Auditoría Interna, a los administradores del contrato.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión.

**RECOMENDACIÓN:** Sugerimos reiterar la solicitud a los administradores del Contrato<sup>4</sup>, para asignar un perfil auditor/supervisor a los funcionarios del área de auditoría de TI, considerando que no se han podido realizar todos las pruebas necesarias, por la falta de acceso al sistema con el nivel requerido.

### **OBSERVACIÓN 2: LISTADO Y PERFIL DE USUARIOS**

Según la entrevista realizada sobre "Cuántos funcionarios cuentan con acceso al sistema de gestión de Compras", la respuesta del área expone que, actualmente están autorizados 3(tres) funcionarios que cuentan con acceso al módulo GRP/COMPRAS.

Debido a la falta de autorización no hemos podido acceder al sistema con el perfil solicitado "Auditor/Supervisor" no pudiendo verificarse el listado o cantidad de usuarios, tampoco se ha podido verificar el perfil asignado a cada uno de los usuarios del módulo COMPRAS, impidiendo también el control en cuanto a la configuración o asignación de roles.

**DESCARGO DEL AREA:** Se reiterará la solicitud de acceso con perfil auditor para la Auditoría Interna, a los administradores del contrato para que puedan realizar las verificaciones que consideren

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión.

**RECOMENDACIÓN:** Reiterar la solicitud de acceso con el perfil el requerido por la auditoría, considerando que la falta de acceso ha ocasionado retrasos e inconvenientes en las pruebas y validaciones que se encontraban previstas realizar.

### **OBSERVACIÓN 3: SEGUIMIENTO, TRAZABILIDAD Y ALARMAS**

Según el Pliego de Bases y Condiciones (PBC) en su Sección III "Requisitos de los Bienes y/o Servicios Requeridos" - Requerimientos del Sistema, establece "Los solicitantes deben tener la posibilidad de realizar el seguimiento del estado de su/sus procesos, de manera de obtener la trazabilidad de su solicitud"

3.1 Actualmente las solicitudes de disponibilidad presupuestaria (CDP) son remitidas por el módulo de GRP/COMPRAS y las respuestas son recibidas por el módulo GESDOC o en forma física, lo que imposibilita realizar un seguimiento de las solicitudes realizadas.

3.2 No se visualiza dentro del módulo un reporte que permita visualizar la trazabilidad o estado de las solicitudes remitidas.

Administradores del Contrato de Adquisición del STAF: Gabinete Técnico, Gerencia Administrativa Financiera y Dpto. de Informática.

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Lic. Bernardita Gutierrez  
Jefa Unidad de Auditoría  
de Tecnología de la Información  
CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



3.3 No se cuenta con opciones de avisos o alarmas por plazos vencidos.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores del contrato la actualización, mejora o habilitación de los módulos dentro del GRP/COMPRAS, que permita realizar el seguimiento de los documentos, la trazabilidad de los mismos y que se puedan utilizar o implementar las alarmas correspondientes.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión a fin de dar seguimiento a lo manifestado en el descargo.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere en base a lo verificado por esta auditoría y teniendo en cuenta que se cuenta con un Servicio de Soporte Técnico del Sistema STAF.

3.1 Solicitar a los administradores realizar las acciones, para que los usuarios del sistema puedan utilizar y provechar todas las opciones del módulo GRP/COMPRAS. Lo cual permitirá realizar un seguimiento de todos los documentos ingresados en la plataforma.

3.2 Requerir a los administradores la habilitación o desarrollo de una opción dentro del sistema que permita visualizar la trazabilidad y el estado en que se encuentran los documentos dentro del mismo.

3.3 Solicitar la configuración o diseño de las alarmas que permitan verificar los plazos y los vencimientos.

#### **OBSERVACIÓN 4: TUTORIAL ACTUALIZADO DEL MÓDULO GRP/COMPRAS**

Si bien se visualizan los manuales ingresando al portal web: [www.conatel.gov.py/intranet](http://www.conatel.gov.py/intranet). Estos manuales son de uso del Sistema STAF sin embargo, específicamente dentro del GRP no se contempla la opción o módulo de GRP/COMPRAS, que serviría como instructivo o apoyo para los usuarios del sistema.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar elaboración del tutorial correspondiente al módulo COMPRAS el cual será de utilizada para la GOC.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra observación.

**RECOMENDACIÓN:** Solicitar la habilitación de un tutorial completo que incluya todos los módulos del sistema STAF, incluyendo el módulo de COMPRAS.

#### **OBSERVACION 5: ADJUDICACIÓN DE COMPRA - EDICIÓN Y MODIFICACIÓN DE CAMPOS**

En la verificación realizada específicamente en el proceso de carga o registro de una adjudicación, se detectaron los siguientes inconvenientes:

5.1 El sistema no permite editar o modificar los datos del proveedor una vez ingresado los datos, tampoco el monto ni los demás campos o registros requeridos, en caso que existiese un error involuntario, al momento de la carga, el proceso de adjudicación y alta de los registros quedaría inconcluso. Lo cual obliga a reiniciar el proceso de carga desde el inicio.

5.2 El sistema no permite editar o modificar los datos del responsable o administrador de contrato. Durante el registro se debe realizar la carga de los datos como el nombre del funcionario Jefe de área, al momento del inicio del llamado, no así la dependencia,

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

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

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay



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



ocasionando una inconsistencia en caso de verificarse un cambio del responsable del área, durante la vigencia de Contrato.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar la actualización o mejora dentro del sistema de los inconvenientes detectados y que se pueda realizar la edición y de ser necesario modificaciones requeridas en cualquier parte del proceso de adjudicación.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestras observaciones.

**RECOMENDACIONES:** **5.1** Elaborar un reporte de los inconvenientes detectados en el proceso de carga de una adjudicación y solicitar las correcciones para que los campos o registros puedan ser editados o modificados según necesidad, siempre que se cuente con los permisos correspondientes.

**5.2** Informar sobre los inconvenientes detectados en el proceso de carga del responsable o administrador del contrato y solicitar las correcciones para permitir que los campos o registros se puedan editar y/o modificar según necesidad si se tienen los permisos asignados en el sistema.

#### **OBSERVACION N° 6: CONEXIÓN CON OTROS SISTEMAS DEL SECTOR PÚBLICO**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018, sección "Requerimientos Técnicos – Integración e Interoperabilidad "El sistema deberá contar con mecanismo para la conexión/comunicación con otras Instituciones con convenio con CONATEL (SET, DNCP, Ministerio de Hacienda entre otros.)

No se pudo verificar que los datos del Sistema STAF módulo GRP/COMPRAS, pueda conectarse con la base de datos de otros sistemas del sector público como ser al Sistema Integrado de Compras del Publicas (SICP)<sup>5</sup> u otros, tal como lo indica el PBC de adquisición.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores del contrato la conexión o los sistemas externos, tal como lo indica el PBC.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión a fin de dar seguimiento a lo manifestado en el descargo.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere solicitar la conexión o comunicación con otros sistemas del sector público (SET, DNCP, Ministerio de Economía - ex Ministerio de Hacienda u otras), tal como lo indica el PBC.

#### **OBSERVACIÓN N° 7: CATÁLOGOS DE LOS PROVEEDORES**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018 en su Sección III "Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos" - Requerimientos del Sistema, establece "El sistema debe permitir la administración del catálogo de los proveedores del organismo, con los datos relevantes de los mismos, permitiendo categorizarlos de acuerdo a la naturaleza del proveedor o de los bienes o servicios que suministra".

<sup>5</sup> Sistema de Información de las Contrataciones Públicas : sistema informático que permite automatizar todas las etapas de los procedimientos de contratación, siendo de uso obligatorio para todas las transacciones con el Estado, y de acceso público y

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AL CONATEL

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



Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



La lista de catálogo actual no se encuentra actualizada teniendo en cuenta que se debe adecuar a la normativa vigente (Ley N° 7021/22<sup>6</sup>).

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores del contrato la actualización del módulo referente al Catálogo de Proveedores que se encuentre adecuado a la normativa vigente.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra observación y realizaremos el seguimiento según descargo del área.

**RECOMENDACIÓN:** Se recomienda solicitar la actualización del código de catálogo de los proveedores de la Institución, esto permitirá ver los datos más resaltantes, para que estos puedan ser categorizados de acuerdo a la naturaleza del proveedor y los productos que ofrece, teniendo en cuenta la vigencia Ley N° 7021/22.

#### **OBSERVACIÓN N° 8: CUADROS COMPARATIVOS**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018 en su Sección III "Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos" - Requerimientos del Sistema, establece "El sistema deberá permitir la generación de cuadros comparativos de precios, los cuales podrán tener salida a planilla de cálculos o pdf, con el fin de dar soporte al proceso de adjudicación" De acuerdo a la verificación realizada, no se visualiza la operatividad de esta función dentro del sistema.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores del contrato utilizar el soporte técnico para realizar la actualización del sistema en base a la normativa vigente.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere solicitar la actualización del sistema y habilitar o desarrollar la opción que permita la generación de cuadros comparativos de precios. Esto dará soporte y ayuda al proceso de adjudicación.

#### **OBSERVACIÓN N° 9: PROCESOS DE CONTRATACIÓN - ADECUACION A LA LEY 7021/2022**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018 en su Sección III "Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos" - Requerimientos del Sistema, establece "El sistema deberá soportar los procesos de Contratación Directa (CD), Licitación por Concurso de Ofertas (LCO), Licitación Pública Nacional (LPN), Licitación Pública Internación (LPI)". En base a la verificación realizada, se observa que no se han realizado las actualizaciones correspondientes, en base a la normativa vigente Ley N° 7021/22.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores del contrato utilizar el soporte técnico para realizar la actualización del sistema en base a la normativa vigente

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión

N° 7021/2022 De Suministro y Contrataciones Públicas

Ppte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



9

**Abg. Rodrigo López**  
Jefe Int. Dpto. Auditoría de Gestión  
CONATEL



**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere solicitar la actualización del módulo COMPRAS, para que la misma pueda reflejar o soportar los procesos de contratación, en base a las disposiciones vigentes.

**OBSERVACIÓN N ° 10: ETAPAS DEL PROCESO - ADENDAS**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018 en su Sección III “Requisitos de los bienes y/o servicios requeridos” - Requerimientos del Sistema, establece “En todo proceso de compra se deberá capturar la información en el momento que corresponda y la misma deberá ser heredada en las siguientes etapas del proceso”. En base a la verificación realizada esta opción requiere actualización considerando que las Adendas no se pueden registrar dentro del sistema, como parte del proceso.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar la opción que permita registrar dentro del sistema agregar las adendas o documentos que sean necesarios.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión.

**RECOMENDACIÓN:** Se sugiere solicitar la actualización del sistema, con referencia a lo solicitado en el PBC de “Capturar la información en el momento que corresponda y la misma deberá ser heredada en las siguientes etapas del proceso” como así mismo el sistema debe permitir “anexar documentos en diferentes formatos y distintas etapas del proceso.”

**OBSERVACIÓN N ° 11: INTEGRACION E INFORMACION CENTRALIZADA ENTRE LOS DIFERENTES MODULOS DEL STAF**

Según el Pliego de Bases y Condiciones de la LPN N° 14/2018, sección “Requerimientos Técnicos” – Integración e Interoperabilidad, “Todos los módulos del Sistema deben estar integrados, para proporcionar información centralizada, no redundante y en tiempo real a todos los usuarios”

De las pruebas y verificaciones no se observa la integración e información centralizada de los datos, que permita en tiempo real ver los movimientos entre el módulo de GRP/COMPRAS y los demás módulos del STAF.

**DESCARGO DEL AREA:** Solicitar a los administradores que el sistema permita la integración de todos los datos y se puedan ver en tiempo real los movimientos entre todos los módulos que componen el sistema STAF.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión a fin de dar seguimiento a lo manifestado en el descargo.

**RECOMENDACIÓN:** Requerir la integración de todos los datos y registros dentro del sistema, para que los usuarios del mismo puedan ver la información completa, centralizada y en tiempo real de los datos y registros que componen el sistema, según lo solicitado en el PBC de adquisición.

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay  
Lic. S. Gardita Guillén  
Jefe Unidad de Auditoría  
de Tecnología de la Información  
CONATEL



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



## **OBSERVACIÓN 12: SERVICIO DE SOPORTE TECNICO**

Actualmente se cuenta con un servicio soporte técnico el cual se encuentra vigente - "Contrato N° 02/2024 - Servicio de Soporte Técnico del STAF, firmado a los 01/04/2024", sin embargo esta auditoría no ha podido verificar los siguientes:

**12.1** No se visualizan los reportes de incidentes para realizar el seguimiento de los mismos, y su posterior atención por parte del equipo técnico contratado para este servicio.

**12.2.** Según el PBC del Soporte Técnico "En caso de errores propios del sistema, que no sean adaptaciones y sean solicitadas por la CONATEL, están contempladas dentro del servicio de soporte técnico" sin embargo los errores detectados por los mismos usuarios del módulo de COMPRAS no han sido corregidos.

**12.3.** Las capacitaciones a los usuarios son necesarias, teniendo en cuenta que existen varios requerimientos expuestos en los PBC (tanto de la adquisición como en el servicio de soporte técnico) que no son utilizadas o no se encuentran disponibles según las verificaciones realizadas.

**DESCARGO DEL AREA:** **12.1** Se realizará un reporte de los problemas e incidentes del módulo COMPRAS el cual será remitido a los administradores del contrato,

**12.2** Se remitirá nuevamente un informe sobre los errores detectados por la GOC en cuanto al módulo y sus diferentes funcionalidades.

**12.3** Se solicitará la capacitación del sistema, sobre las funcionalidades ya existentes y las nuevas que surjan con el tiempo.

**OPINION DE LA AUDITORÍA:** Nos ratificamos en nuestra opinión a fin de dar seguimiento a lo manifestado en el descargo.

**RECOMENDACIÓN:** La Institución ha contratado un Servicio de Soporte Técnico del STAF el cual se encuentra vigente, sugerimos que se utilice el mismo para las actualizaciones, mejoras y corrección de errores e inconvenientes detectados, para lo cual se requiere:

**12.1** Remitir un reporte de los inconvenientes o problemas detectados por los usuarios.

**12.2** Solicitar sean subsanados en el menor tiempo posible, todos los problemas identificados por los usuarios del módulo.

**12.3** Requerir las capacitaciones para el uso del sistema en cuanto a sus funcionalidades y reportes en general para mejor aprovechamiento del mismo.

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Jenara Gullén  
Jefa Unidad de Auditoría  
Tecnología de la Información  
CONATEL

Pdte. Franco, N° 780 - Ayolas - Edificio Ayfra - Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay



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



## XII. CONCLUSIONES FINALES

La CONATEL ha adquirido un sistema informático, en el año 2018, a través de la LPN N° 14/2018 "Adquisición de un sistema Técnico Administrativo y Financiero STAF". Actualmente, se cuenta con un Servicio de Soporte Técnico - vigente - LPN N° 02/SBE/2024.

**Oportunidades de mejora:** Esta auditoría ha solicitado y reiterado un pedido de acceso al sistema con perfil de Auditor para el módulo GRP/COMPRAS, sin embargo a pesar de esto:

- No obtuvimos respuesta por parte de los administradores del contrato.
- La falta de acceso con los niveles requeridos ha ocasionado retrasos y dificultades para realizar en tiempo y forma las verificaciones y evaluaciones de forma completa sobre la instalación, implementación y utilización de la plataforma.

**Fortalezas:** Utilizar el servicio de soporte técnico vigente para:

- Remitir a los administradores un reporte de los inconvenientes o errores identificados por los usuarios del módulo.
- Requerir las actualizaciones que el sistema necesita, considerando la vigencia de la Ley 7021/2022 de Suministro y Contrataciones Públicas.
- Solicitar la habilitación o desarrollo de los puntos que fueron identificados por el equipo auditor sobre los ítems requeridos según el PBC de Adquisición, que al momento de la verificación no se encontraban operativos.
- Capacitación, se requiere realizar una reinducción para uso de todos los módulos del sistema y más aún sobre las actualizaciones o cambios realizados.
- Contar con un sistema integrado, el mismo debe conectarse con todos los módulos que lo componen, contar con una base de datos única y centraliza, además debe poder conectarse con otros sistemas o plataformas del sector público (DNCP, Ministerio de Economía, etc.)

Se sugiere a la Gerencia Operativa de Contrataciones, elaborar un **PLAN DE MEJORAMIENTO** en base a las recomendaciones señaladas, a fin de aplicar las acciones preventivas y correctivas, con el objetivo de contar con un sistema informático que cumpla con los requisitos y a la normativa referente a la seguridad de la información que son: disponibilidad, integridad y confiabilidad del sistema informático.

Es nuestro informe

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. de Auditoría de Gestión

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Abog. Rodrigo Lobos  
Jefe Interino Dpto. Auditoría de Gestión

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



Asunción, 24 de junio del 2024

Lic. Bernardita Guillén  
Jefa de UATI - Coordinadora

**ANEXOS**

**OBSERVACION 1- PBC DE ADQUISICION DEL SISTEMA STAF**



*Paraguay  
de la gente*



37

	Debe garantizar la independencia de la CONATEL en poder contratar a otras empresas diferentes a la empresa desarrolladora del STAF en caso de que requiera nuevos desarrollos	Exigido	
<b>AUDITORIA</b>	El sistema debe brindar herramienta de auditoría a nivel de Base de Datos	Exigido	
<b>LICENCIAS</b>	Las licencias ofertadas deberán ser perpetuas e ilimitadas para la convocante.	Exigido	
<b>CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL FABRICANTE</b>			
	El oferente deberá presentar una carta de autorización del fabricante para ésta licitación.	Exigido	
<b>HARDWARE Y SOFTWARE BASE</b>			
	El oferente deberá proveer las plataformas de HW y todo el SW base para la implementación del sistema con servidores de cómputo y almacenamiento.	Exigido	
	Como parte de la Oferta se debe incluir la Arquitectura del HW y sus componentes y capacidades.	Exigido	

**OBSERVACION 2 – PERFIL DE USUARIOS**

**INTERNO UATI- DAG/007/2024**

**A :** AUDITORÍA INTERNA  
**DE :** UNIDAD DE AUDITORIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
**REF. :** Solicitud datos e informes  
**FECHA:** 22/04/2024

Nos dirigimos a Usted, y por su intermedio a la Gerencia Operativa de Contrataciones y el Departamento de Informática, en cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría para el presente ejercicio, referente a la "Verificación del sistema informático para la gestión de compras", de la Gerencia Operativa de Contrataciones a los efectos de verificar el grado de implementación y operatividad del módulo correspondiente a "Compras"

Al respecto se solicita lo siguiente:

- Un representante para las tareas de relevamiento y verificación del sistema de Información.
- Acceso al sistema STAF – Módulo GRP/Compras con perfil de Auditor/Supervisor.
- Listado de los usuarios y sus correspondientes perfiles en el sistema informático/ Módulo de Compras

**OBSERVACION 3 – SEGUIMIENO, TRAZABILIDAD Y ALARMAS**

La registración contable de los documentos comerciales debe realizarse de manera automática a partir de todas las actividades del proceso de compras que reflejen un hecho contable.	Exigido	Desconoce	
En todo el proceso de compra se deberá capturar la información en el momento que corresponda y la misma deberá ser heredada en las siguientes etapas del proceso.-	Exigido	Cumple	Pero No en el caso de las Adendas
El sistema debe permitir anexar documentos en formatos, pdf, Excel u otros en las distintas etapas del proceso de compra como soporte o para su posterior consulta.-	Exigido	Cumple	
El sistema debe contar con la posibilidad de notificación al solicitante cuando se produce el recibo de su mercadería en el organismo.-	Exigido	No Cumple	
Los solicitantes deber tener la posibilidad de realizar el seguimiento del estado de su/sus procesos, de manera de obtener la trazabilidad de su solicitud.	Exigido	No Cumple	

El sistema debe contar con un esquema que permita programar alarmas y envio de correo asociado a las mismas.

Exigido

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400/ 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



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



## OBSERVACION 4 - TUTORIAL ACTUALIZADO DEL MÓDULO GRP/COMPRAS

### MANUAL GRP

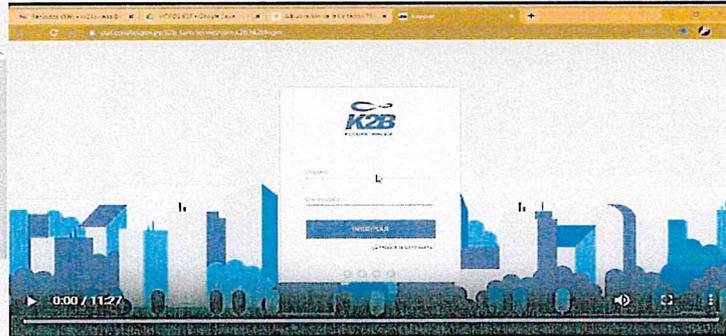
DESCARGAR - MANUAL DE USUARIO - GRP

DESCARGAR - INSTRUCTIVO PARA MODIFICAR MOVIMIENTO DE FONDOS DE INGRESOS

DESCARGAR - CONFIGURACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CHEQUES

#### VIDEOS DE USO DEL GRP

- ▶ COMO AGREGAR EN EL PAC LOS ID NUEVOS 0:16
- ▶ COMO AGREGAR LOS BLOQUES AL PRESU... 0:16
- ▶ COMO CREAR ESQUEMAS DE DISTRIBUCI... 0:16
- ▶ COMO SUSTITUIR PRODUCTOS 0:15
- ▶ CREACION DE CARTA CREDITO 0:16
- ▶ HABILITAR PERIODOS 0:16



## OBSERVACION 5 – ADJUDICACION DE COMPRA – EDICION Y MODIFICACION

04/2024 (com.k2b.hvviewcontrato?DSP,475,) EN OBRAS (com.k2b.hlinkpersonarol7796,PROVEEDOR)

01/04/2024 - 01/04/2025 (com.k2b.contratoprrorogavigencia?475)

GS 2.000.000.000,00 Confirmed

Fecha valor 01/04/2024

Unidad organizacional COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Cuenta comercial 9337091 1 - CDNCP\_04/2024\_EN\_OBRAS-PYG

ADJUDICACION DE COMPRA 2023-ADJ-0054 (com.k2b.hlinkdocumento?64,265.)

VER MÁS

EJECUTAR

DETALLE

LÍNEAS	DISTRIBUCIÓN	CONDICIONES COMERCIALES	PLAN DE ENTREGAS
--------	--------------	-------------------------	------------------

## OBSERVACION 6 - CONEXIÓN CON OTROS SISTEMAS DEL SECTOR PÚBLICO

INTEGRACION E INTEROPERABILIDAD			
	Todos los módulos del Sistema deben estar integrados para proporcionar información centralizada, no redundante y en tiempo real a todos los usuarios	Exigido	
	El sistema debe contar con la capacidad de interoperar con otras aplicaciones mediante servicios	Exigido	
	El sistema deberá estar preparado para integrar Facturación Electrónica	Exigido	
	El sistema deberá poder interoperar con otros sistemas a través de Web Services.	Exigido	
	El sistema deberá contar con mecanismo para la conexión/comunicación con otras Instituciones con convenio con CONATEL (SET, DNCP, Ministerio de Hacienda, entre otros)	Exigido	

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
MI - CONATEL

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



Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



**OBSERVACION 7 - CATALOGOS DE PROVEEDORES**



**VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO - GESTIÓN DE COMPRAS**

Servicio Requerido según PBC.	Nivel de Exigencia	Verificado al momento de la Entrevista - Mayo2024 El sistema ofertado Cumple/No Cumple/Desconoce/No aplica	Observación
El Sistema deberá soportar los procesos de: 1) Contratación Directa (CD). 2) Licitación por Concurso de Ofertas (LCO). 3) Licitación Pública Nacional (LPN). 4) Licitación Pública Internacional (LPI).	Exigido	No Cumple	Cumplió según la Ley N° 2051/03, pero debe adecuarse a la nueva normativa N° 7021/22.-
El Sistema debe permitir la administración del catálogo de los proveedores del organismo, con los datos relevantes de los mismos, permitiendo categorizarlos de acuerdo a la naturaleza del proveedor o de los bienes o servicios que suministra.-	Exigido	No Cumple	Adecuar a la nueva Ley N° 7021/22. Actualizar Catálogos.-

**OBSERVACION 8 - CUADROS COMPARATIVOS**

El sistema deberá brindar mecanismos para generar compras, consolidando las solicitudes realizadas que no se les haya dado cumplimiento.-	Exigido	No Cumple	
El sistema deberá permitir la generación de cuadros comparativos de precios, los cuales podrán tener salida a planilla de cálculos o pdf con el fin de dar soporte al proceso de adjudicación.	Exigido	No Cumple	
Debe contar con la capacidad de incorporar alarmas, solicitadas por los responsables de compra.	Exigido	No Cumple	

**OBSERVACION 9 - PROCESOS DE CONTRATACION – ADECUACION A LA LEY 7021/2022**



**VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO - GESTIÓN DE COMPRAS**

Servicio Requerido según PBC.	Nivel de Exigencia	Verificado al momento de la Entrevista - Mayo2024 El sistema ofertado Cumple/No Cumple/Desconoce/No aplica	Observación
El Sistema deberá soportar los procesos de: 1) Contratación Directa (CD). 2) Licitación por Concurso de Ofertas (LCO). 3) Licitación Pública Nacional (LPN). 4) Licitación Pública Internacional (LPI).	Exigido	No Cumple	Cumplió según la Ley N° 2051/03, pero debe adecuarse a la nueva normativa N° 7021/22.-

Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Pdte. Franco N° 780 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tels. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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



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



**OBSERVACIÓN 10: ETAPAS DEL PROCESO - ADENDAS**

	La registración contable de los documentos comerciales debe realizarse de manera automática a partir de todas las actividades del proceso de compras que reflejen un hecho contable.	Exigido	
	En todo el proceso de compra se deberá capturar la información en el momento que corresponda y la misma deberá ser heredada en las siguientes etapas del proceso.	Exigido	
	El sistema debe permitir anexar documentos en formatos, pdf, Excel u otros en las distintas etapas del proceso de compra como soporte o para su posterior consulta.	Exigido	
	El sistema debe contar con la posibilidad de notificación al solicitante cuando se produce el recibo de su mercadería en el organismo.	Exigido	

**OBSERVACION 11 - INTEGRACION E INFORMACION CENTRALIZADA ENTRE TODOS LOS MODULOS DEL STAF**

<b>INTEGRACION E INTEROPERABILIDAD</b>			
	Todos los módulos del Sistema deben estar integrados para proporcionar información centralizada, no redundante y en tiempo real a todos los usuarios	Exigido	
	El sistema debe contar con la capacidad de interoperar con otras aplicaciones mediante servicios	Exigido	

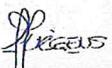
**OBSERVACION 12 - SERVICIO DE SOPORTE TECNICO**

**CONTRATO N° 02 /2024**

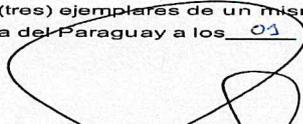
**LPN N° 02/SBE/2024 - ID N° 439.294**

**“SOPORTE TECNICO DEL SISTEMA TECNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO (STAF) DE LA CONATEL” – AD REFERENDUM**

EN TESTIMONIO de conformidad se suscriben 3 (tres) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Asunción, República del Paraguay a los 03 días del mes de abril del año 2024.

  
ALEXANDRA CLARISSA JÜRGENS ALTENHOFEN  
REPRESENTANTE LEGAL  
COMTEL S.A.

**comtel**

  
ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ  
PRESIDENTE  
CONATEL



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

  
Ing. Marcos Estigarribia  
Dpto. Auditoría de Gestión  
AI - CONATEL

Pdte. Franco N° 980 y Ayolas – Edificio Ayfra – Tel. 438 2400 / 438 2401  
Asunción - Paraguay

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