

**COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME PRELIMINAR AI/DAG/UATI N° 021/2025
ASESORÍA LEGAL
VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN JURÍDICA**

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 2025, aprobado mediante Resolución de Directorio N° 2980/2024 "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORIA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2025," Ítem - Auditorías Informáticas, **Ref. A5 – "VERIFICACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN JURÍDICA-Asesoría Legal.**

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar que el sistema informático se encuentre en condiciones óptimas para apoyar y registrar las gestiones jurídicas realizadas por la Asesoría Legal.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un relevamiento inicial del software.
- ✓ Comprobar las funciones generales y los módulos que comprende la plataforma.
- ✓ Pruebas de los reportes e informes generados por la plataforma, en base a lo solicitado en el PBC.
- ✓ 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 periodo 2024 y al primer semestre del 2025.

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”.
- Manuales y documentación del sistema.
- Mapa de Procesos - Versión 10.
- Decreto 6234/2016- “Por el cual se declara de interés nacional la aplicación y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión pública.....”
- ISO 27001:2013 ¹ Marco de Gestión para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- COBIT 5 ² - Marco de trabajo, Objetivos de control para Tecnologías de Información.

¹ISO 27001:2013 Norma internacional para sistemas de gestión de seguridad de la información.

²COBIT: Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Control para la Información y Tecnología Relacionada)

VI. RESPONSABLES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Abog. Hugo Silvera	Asesor Legal
Abog. Gustavo Brítez	Jefe Dpto. de Asuntos Jurídicos
Abog. Verónica Bellenzier	Jefa División Asuntos Legales
Abog. Sergio Fernández	Jefe División de Sumarios Administrativos
Abog. Tatiana Duarte	Jefa División de Quejas y Reclamos
Abog. Edgar Cárdenas	Jefe Unidad de Gestiones Judiciales

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.

Esta dependencia no ha recibido el descargo del área auditada en base al Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 21/2025, remitido en fecha 11 de diciembre del corriente.

Las tareas de verificación realizada a la plataforma tecnológica y las pruebas fueron realizadas en base a un muestreo. 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.
- Visitas y entrevistas al personal que utiliza el sistema informático.
- Verificación de los reportes e informes.
- Otros mecanismos aplicados por esta dependencia.

X. DESARROLLO

La presente verificación al SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS JURÍDICOS, fue realizada en el marco del cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría, en base a las disposiciones establecidas en el Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU). El objetivo principal fue realizar una verificación de las funcionalidades del software adquirido, en base a lo solicitado en la Pliego de Bases y Condiciones.

Los resultados obtenidos de la presente auditoría han permitido identificar debilidades y oportunidades de mejora.

En base a lo solicitado en LPN SBE N° 17/2022 - ID N° 415.456 - SEGUNDO LLAMADO, la empresa adjudicada fue **H&B Trading S.A** y el monto total de la adquisición fue de Gs. **2.999.500.000**.

Según lo establecido en el Contrato N° 47/2022 el administrador de mismo es la: **Asesoría Legal**, el cual fue firmado en fecha **20/12/2022**.

6. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES Y/O SERVICIOS.

Ítem	CODIGO DEL CATALOGO	DESCRIPCION DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENT.	CANT.	MARCA	PROCED.	PRECIO UNITARIO Gs. (IVA INCLUIDO)	PRECIO TOTAL Gs. (IVA INCLUIDO)
1	43232202-9998	Adquisición de Software para gestión de Departamentos Jurídicos – Software de gestión de expedientes jurídicos	Unidad	UNIDAD	1	SISEM	ARGENTINA/PARAGUAY	2.999.500.000	2.999.500.000
PRECIO TOTAL Gs. IVA INCLUIDO									2.999.500.000

XI. HALLAZGOS

De la verificación realizada a las documentaciones recibidas y de las pruebas realizadas in situ al software adquirido por la CONATEL, surgieron las siguientes observaciones que se citan a continuación:

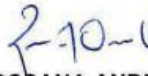
OBSERVACIÓN 1: CONTINUIDAD DEL TRABAJO - NO SE CUENTA CON SOPORTE TÉCNICO

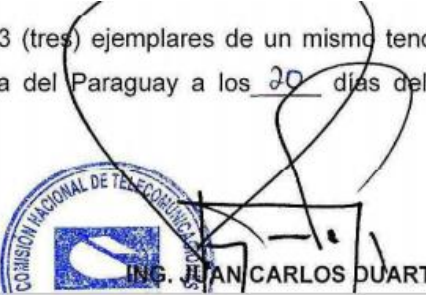
No se cuenta con soporte técnico ni mantenimiento del software, lo cual dificulta la utilización del mismo, considerando que durante el proceso de carga y utilización general del mismo, los usuarios encontraron inconvenientes para el registro oportuno de los datos.

El contrato Nro. 47/2022 con ID N° 415.456, “ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA GESTIÓN DE DEPARTAMENTO JURÍDICOS - SEGUNDO LLAMADO, fue firmado el 20 de diciembre de 2022.

Desde la adquisición de este software, no se visualiza CONTRATO DE SOPORTE TÉCNICO, vigente a la fecha de la presente auditoria.

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 20 días del mes de diciembre del año 2022.

 **H&B TRADING S.A.**
RUC: 80028160-2
ROSSANA ANDREA OCAMPOS ORTIZ


COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda gestionar de manera prioritaria la contratación del soporte técnico y mantenimiento, con el fin de asegurar la continuidad operativa, el correcto funcionamiento del software de gestión y la resolución oportuna de incidentes.

**OBSERVACIÓN 2: FUNCIONALIDADES GENERALES DEL SOFTWARE -
MÓDULO DE GESTIÓN**

2.1 INCORPORAR ARCHIVOS

Ingresando con el usuario del jefe de Asuntos Legales, no fue posible **incorporar archivos** en ningún formato.

Sin embargo el PBC³ establece que el software *“Permitirá incorporar todo tipo de archivos existentes (mails, planillas de cálculo, pdfs, etc.)*

Incorporación de Archivos existentes: En la gestión de los Asuntos se debe poder incluir en varios campos del sistema, documentos existentes, que son almacenados dentro de la base de datos.

2.2- REALIZAR REPORTES

No fue posible generar reportes desde el módulo de Gestión, ingresando con el usuario del Jefe de Departamento de Asuntos Legales.

Según el PBC *“REPORTING, La herramienta permitirá la definición de Reportes con formatos predefinidos y exportaciones de datos a MS Excel”*

2.3 - ENVÍO DE ALARMAS Y VENCIMIENTOS

La opción de envío de alarmas y vencimientos a través del correo electrónico o vía SMTP, no está disponible o no fue posible visibilizar esta opción.

Según el PBC, el sistema debe permitir *“Envío de mails de alarmas y sincronización con Outlook (iCal) vía SMTP”*

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestras observaciones.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda exigir la habilitación y correcta utilización de todas las funcionalidades del software, las cuales se encuentran previstas en el Pliego de Bases y Condiciones, incluyendo las opciones de incorporar archivos, generación de reportes, envío de alertas y administración de vencimientos.

OBSERVACIÓN 3: MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN - REGISTRAR ALTAS O BAJAS A USUARIOS

Para realizar la verificación de las funcionalidades del software, solicitamos la asignación de un usuario con perfil de **administrador/auditor**, sin embargo no hemos podido acceder al mismo, aun cuando el Pliego de Bases y Condiciones lo exigía.

³ Pliego de Bases y Condiciones

***Roles y Usuarios:** Establecerá los parámetros de seguridad necesarios para cada uno de los usuarios que accederán al sistema, indicando las acciones y subconjuntos de información que cada uno de ellos tendrá posibilidad de ejecutar o visualizar.*

***Auditoría:** Registrará cada una de las operaciones realizadas por cada uno de los usuarios del sistema, permitiendo de esta manera tener un control ante cualquier eventualidad.*

***Parámetros:** En él se definirán todos los parámetros y datos utilizados por el sistema, permitiendo de esta manera, absoluta flexibilidad para la adaptación de la herramienta a las necesidades específicas de la empresa, sin necesidad de intervención por parte de personal de nuestra compañía.*

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestras observaciones.

RECOMENDACIONES:

Es importante asegurar el buen funcionamiento del software, por lo cual recomendamos solicitar las capacitaciones para los usuarios y así lograr un mejor aprovechamiento del mismo. Si bien no se cuenta actualmente con soporte técnico, es necesario gestionar la realización de las altas y bajas de usuarios, para asegurar la confidencialidad y disponibilidad de la plataforma.

OBSERVACIÓN 4: MANUALES TÉCNICOS Y DEL USUARIO

Se ha solicitado los manuales técnicos y del usuario, sin embargo no pudimos tener acceso a los mismos, estos documentos son indispensables para ayudar en las consultas de los usuarios y así lograr un registro efectivo dentro de la plataforma.

El proveedor ⁴ en el Informe Técnico N° 4, de fecha 23/02/2023 ha indicado dos links, para visualizar los videos de las capacitaciones realizadas, las cuales deberían estar disponibles para apoyo y consultas de los usuarios, a la fecha de esta auditoría estos links de acceso no se encuentran disponibles.

⁴ H&B Trading S.A

https://drive.google.com/file/d/1_A_uEPzeD3yeE9yJtpXC1iF3zjMxzF5e/view
<https://drive.google.com/file/d/1idz2Ru1JgbCJ6ckyU8OpHpG-HLdM2u9r/view>

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestras observaciones.

RECOMENDACIONES:

Solicitar y disponer de los manuales técnicos y del usuario, así como la rehabilitación de los accesos a los materiales de capacitación para facilitar el uso adecuado del sistema por parte de los funcionarios.

OBSERVACIÓN 5: SEGURIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD

Al ingresar la dirección de acceso al software de gestión **http:sisem.conatel.gov.py**, se despliega un mensaje de conexión no segura.

Es importante mencionar que este mensaje de error ya había sido alertado por la Contratista en el Informe N° 4, de fecha 23/02/2023 debido a que se trata de una alerta del firewall de la CONATEL, lo cual debía haber sido atendido por el Dpto de Informática.



DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta

el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIONES:

Fortalecer la seguridad de la información, coordinando con el Departamento de Informática la corrección de las alertas de conexión no segura y la implementación de controles acordes a las normativas vigentes (ISO 27001 y COBIT).

OBSERVACIÓN 6: EL SOFTWARE DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS JURÍDICOS NO SE ENCUENTRA VINCULADO CON OTROS SISTEMAS INTERNOS COMO EL STAF

Este software fue adquirido en el año 2022, el mismo posee módulos que pueden ayudar a registrar de forma efectiva los diferentes tipos de documentos de la Asesoría Legal, ya que cuenta con opciones y módulos específicos para esas tareas. Sin embargo el mismo no se encuentra vinculado con otros sistemas como ser el STAF⁵, de uso interno para la CONATEL; lo cual podría generar una doble carga y aumentar el volumen de trabajo en cuanto al registro documentario, por la falta de vinculación entre ambas plataformas.

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIONES:

El software de gestión para asuntos jurídicos no se encuentra vinculado con otros sistemas internos de la institución, se requiere evaluar la integración del sistema con otras plataformas institucionales, como el STAF, a fin de contar con un repositorio único de información, evitar la duplicación de registros y mejorar la eficiencia en la gestión documental.

OBSERVACIÓN 7: EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA NO HA TENIDO PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y NO PUEDE COLABORAR EN EL SOPORTE TÉCNICO

El Departamento de Informática de la Institución es el responsable de planificar, diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los sistemas de información y comunicación. Por lo cual se

requiere la participación de esa dependencia en la elaboración de las especificaciones de necesidades de adquisición de sistemas informáticos y softwares en general, y de esta manera los mismos podrían dar el soporte técnico y acompañamiento en la implementación de las adquisiciones de la CONATEL en materia de TI.⁶ de aplicaciones y la correspondiente base de datos se encuentran alojados dentro del Data Center – Piso 11, sin embargo no se ha podido verificar que los funcionarios del Dpto. de Informática posean las credenciales para realizar la habilitación de nuevos usuarios y tampoco la realización de copias de seguridad correspondientes.

DESCARGO DE ÁREA:

En fecha 09/12/2025 se ha comunicado a la Asesoría Legal los hallazgos identificados por esta Unidad de Auditoría, la cual se encuentra registrada en el Acta de Reunión N° 021/2025. Posteriormente fue remitido el Informe Preliminar AI/DAG/UATI N° 021/2025 y se solicitó el descargo de las observaciones a través del SIAGPE, el plazo otorgado fue hasta el 16/12/2025, sin embargo a la fecha del presente Informe no hemos recibido el descargo solicitado.

OPINIÓN DEL AUDITOR:

Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIONES:

Para futuros llamados o adquisiciones se recomienda involucrar formalmente al Departamento de Informática en la administración del sistema, habilitación y baja de usuarios, realización de copias de seguridad y acompañamiento técnico.

XII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES:

De la auditoría informática realizada al Sistema de Gestión de Departamentos Jurídicos de la CONATEL se concluye que, si bien el software fue adquirido con el objetivo de optimizar y registrar las gestiones jurídicas institucionales, actualmente no se encuentra siendo utilizado en su máxima capacidad conforme a los requerimientos establecidos en el Pliego de Bases y Condiciones.

Se identificaron debilidades relacionadas con la falta de soporte técnico y mantenimiento, la inoperatividad de algunas funcionalidades claves del sistema, la ausencia de manuales técnicos y de usuario, limitaciones en la administración de perfiles y usuarios, así como deficiencias en materia de seguridad, integridad y disponibilidad de la información. Asimismo, se constató que el sistema no se encuentra integrado con otras plataformas internas, lo que genera duplicidad de tareas y reduce la eficiencia operativa.

Adicionalmente, la falta de participación del Departamento de Informática en el proceso de adquisición, implementación y soporte del sistema limita la sostenibilidad técnica de la solución y expone a la institución a riesgos de seguridad de la información.

⁶ Tecnologías de la Información

En consecuencia, el sistema, en su estado actual requiere acciones correctivas para asegurar su adecuado aprovechamiento y alineación con las buenas prácticas de gestión de tecnologías de la información.

Se recomienda la elaboración del Plan de Mejoramiento, en base a las observaciones y recomendaciones señaladas, en un plazo de 15 días a partir de la recepción del presente informe, el cual es remitido a través del SIAGPE.

Es nuestro Informe,

Asunción, 23 de diciembre del 2025

Jefa Unidad de Auditoría de Tecnología de la Información

Coordinador – UATI/DAG

Jefe Interino Dpto. Auditoría de Gestión

Auditor Interno