

INFORME DE AUDITORÍA TI-18-06

8 de abril de 2018

Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

Sección de Tecnologías de Sistemas de Información

(Unidad 5211 - Auditoría 14056)

Período auditado: 24 de agosto de 2015 al 31 de octubre de 2016

CONTENIDO

	Página
OBJETIVO DE AUDITORÍA	2
CONTENIDO DEL INFORME.....	2
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	2
INFORMACIÓN SOBRE LA UNIDAD AUDITADA	3
COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA.....	6
CONTROL INTERNO.....	7
OPINIÓN Y HALLAZGOS.....	7
APROBACIÓN	8
ANEJO 1 - MIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA DURANTE EL PERÍODO AUDITADO	9
ANEJO 2 - FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO.....	10

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
OFICINA DEL CONTRALOR
San Juan, Puerto Rico

8 de abril de 2018

Al Gobernador, y a los presidentes del Senado de
Puerto Rico y de la Cámara de Representantes

Incluimos los resultados de la auditoría de tecnología de información que realizamos de las operaciones de la Sección de Tecnologías de Sistemas de Información (STSI) de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico (Junta). Hicimos la misma a base de la facultad que se nos confiere en el Artículo III, Sección 22 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y, en la *Ley Núm. 9 del 24 de julio de 1952*, según enmendada, y en cumplimiento de nuestro *Plan Anual de Auditorías*.

**OBJETIVO DE
AUDITORÍA**

Determinar si las operaciones de la STSI, en lo que concierne a los controles internos para la administración del programa de seguridad, el acceso lógico y la continuidad del servicio, se efectuaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y si dichos controles eran efectivos.

**CONTENIDO DEL
INFORME**

Este *Informe* contiene el resultado del examen que realizamos de las áreas indicadas en la sección anterior. El mismo está disponible en nuestra página en Internet: www.ocpr.gov.pr.

**ALCANCE Y
METODOLOGÍA**

La auditoría cubrió del 24 de agosto de 2015 al 31 de octubre de 2016. El examen lo efectuamos de acuerdo con las normas de auditoría del Contralor de Puerto Rico. Estas normas requieren que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener evidencia suficiente y apropiada que proporcione una base razonable para nuestros hallazgos y opinión. En consecuencia, realizamos las pruebas que consideramos necesarias, a base de muestras y de acuerdo con las circunstancias, según nuestro

objetivo de auditoría. Realizamos pruebas tales como: entrevistas a funcionarios y a empleados; inspecciones físicas; exámenes y análisis de informes y de documentos generados por la unidad auditada o suministrados por fuentes externas; pruebas y análisis de procedimientos de control interno y de otros procesos; y confirmaciones de información pertinente.

En relación con el objetivo de la auditoría, consideramos que la evidencia obtenida proporciona una base razonable para nuestra opinión.

**INFORMACIÓN SOBRE
LA UNIDAD AUDITADA**

La Junta se creó mediante la *Ley 213-1996, Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996*, según enmendada, para establecer un régimen reglamentario que: garantice la disponibilidad de servicios de telecomunicaciones universales a un costo razonable para todos los ciudadanos en Puerto Rico; vele por la eficiencia del servicio telefónico, televisión por cable y otros servicios de telecomunicaciones; garantice que se continúen prestando los servicios de índole social como teléfonos públicos y rurales, y guías de información que el Pueblo necesita; promueva la competencia; permita y le asegure a los puertorriqueños los mismos privilegios de telecomunicación e información que disfrutaban los ciudadanos en los Estados Unidos; y salvaguarde al máximo el interés público. La misión de la Junta es promover la competencia leal y equitativa entre las compañías que ofrecen servicios de telecomunicaciones y televisión por cable, para garantizar el acceso y disfrute de servicios a un costo razonable a todos los ciudadanos.

La Junta está compuesta por cuatro miembros asociados¹ y un presidente, nombrados todos por el Gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El Gobernador nombra, con el consejo y consentimiento del Senado, al presidente de la Junta, quien preside todas las reuniones de la Junta, está a cargo de todas las operaciones

¹ La *Ley 213-1996* fue enmendada por la *Ley 11-2013* para aumentar de tres a cuatro el número de miembros asociados que compone la Junta.

administrativas y representa a esta en toda materia relativa a legislación e informes legislativos. También representa a la Junta cuando se requieran conferencias o comunicación con otros jefes de agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Los miembros de la Junta son ciudadanos de los Estados Unidos de América y residentes de Puerto Rico. De sus 5 miembros, 1 es un profesional con conocimiento y amplia experiencia en finanzas corporativas; 1 es un abogado o ingeniero con al menos 7 años de experiencia en el ejercicio de esta profesión en Puerto Rico, los cuales deben incluir experiencia profesional en el campo de las telecomunicaciones; y los 3 restantes deben poseer experiencia ampliamente reconocida en la industria de las telecomunicaciones. Los miembros no pueden tener interés directo o indirecto en, ni relación contractual alguna con, las compañías de telecomunicaciones sujetas a la jurisdicción de la Junta, o en entidades dentro o fuera de Puerto Rico afiliadas con, o interesadas en dichas compañías de telecomunicaciones. Además, ningún miembro de la Junta puede, una vez haya cesado en sus funciones, representar a persona o entidad alguna ante la Junta en relación con cualquier asunto en el cual haya participado mientras estuvo al servicio de la Junta y durante los dos años subsiguientes a la separación del cargo cuando se trate de cualquier otro asunto.

A la fecha de nuestra auditoría, la estructura organizacional de la Junta estaba compuesta por las divisiones de Servicios Administrativos; Asesoramiento Legal; Finanzas y Presupuesto; Operaciones; Cumplimiento e Infraestructura; Recursos Humanos; y Secretaría. La División de Servicios Administrativos tenía a su cargo las secciones de Tecnologías de Sistemas de Información, y Servicios Generales; y el personal responsable del mantenimiento de planta física, la seguridad y la coordinación de emergencias.

La función principal de la STSI era administrar los recursos, equipos y materiales que sirven las necesidades de la Junta en lo que respecta al

procesamiento de los datos. Además, proveía servicio y apoyo a todas las secciones y divisiones de la Junta. La STSI era dirigida por el gerente de tecnologías de sistemas de información y contaba con una ingeniera en entrenamiento, un analista de tecnología de sistemas de información y una asistente administrativa.

La Junta contaba con una red virtual de área local (VLAN, por sus siglas en inglés) en cada uno de sus siete pisos. Su infraestructura constaba de 48 servidores, 16 servidores físicos y 32 virtuales; 100 computadoras de escritorio; y 26 computadoras portátiles. Además, contaba con un servicio de alojamiento² provisto por una compañía externa cuyas instalaciones estaban en Ponce. La comunicación entre la Junta y esta compañía se realizaba mediante tecnología *Multiprotocol Label Switching*³, provista por una compañía de telecomunicaciones. Al 14 de agosto de 2015, la Junta contaba con 139 usuarios con acceso a sus sistemas de información.

Los recursos para financiar las actividades operacionales de la Junta provienen de fondos especiales estatales, que resultan del cargo anual fijado proporcionalmente, a base de los ingresos brutos generados, a las compañías de telecomunicaciones y a las de televisión por cable. Los ingresos producto de este cargo son utilizados para cubrir los gastos de funcionamiento de la Junta y establecer una reserva para asegurar su operación continua y eficiente, conforme a las metas y objetivos proyectados, y a la experiencia de gastos en años anteriores.

El presupuesto asignado a la Junta para los años fiscales del 2014-15 al 2016-17 ascendió a \$13,300,000, \$12,635,000 y \$12,635,000, respectivamente.

² El servicio de alojamiento (*collocation*) consiste básicamente en vender o alquilar un espacio físico de un centro de datos externo, para que otra entidad coloque en este su servidor.

³ Mecanismo de transporte de datos que opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo de interconexión de sistemas abiertos. Fue diseñado para unificar el servicio de transporte de datos para las redes basadas en circuitos y las basadas en paquetes. Puede ser utilizada para transportar tráfico de voz y paquetes de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés).

Los **anejos 1 y 2** contienen una relación de los miembros y de los funcionarios principales de la Junta que actuaron durante el período auditado.

La Junta cuenta con una página en Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.jrtpr.gobierno.pr. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

COMUNICACIÓN CON LA GERENCIA

Mediante cartas de nuestros auditores, del 13 de octubre y del 12 de diciembre de 2016, notificamos al Lcdo. Javier Rúa Jovet, entonces presidente de la Junta, varias situaciones relacionadas con las áreas evaluadas. En las referidas cartas se incluyeron anejos con detalles sobre las situaciones comentadas.

El 17 de octubre de 2016 el Lcdo. Miguel Reyes Dávila, director de la División de Servicios Administrativos de la Junta, en representación del entonces presidente, contestó la carta del 13 de octubre. El 17 de enero de 2017 la Lcda. Sandra Torres López, presidenta de la Junta, remitió sus comentarios a la carta del 12 de diciembre de 2016⁴. Los comentarios de los licenciados Reyes Dávila y Torres López se consideraron al redactar el borrador de este *Informe*.

Mediante cartas del 14 de febrero de 2018, se remitió, para comentarios, el borrador de este *Informe*, que incluía 2 **hallazgos**, a la presidenta de la Junta; y el borrador de 2 **hallazgos** al licenciado Rúa Jovet, expresidente.

El licenciado Rúa Jovet contestó mediante carta del 26 de febrero de 2018, e indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

Viendo los hallazgos de borrador, noto que se refieren a la Oficina de Tecnologías de Sistemas de Información de JRTPR, una división muy competente y particularmente técnica, la cual siempre ha operado bajo extraordinarios funcionarios de carrera. No dudo que dicha oficina habrá de tomar, si ya no lo ha hecho, las acciones que procedan para optimizar sus procesos internos. [sic]

⁴ Los hallazgos incluidos en esta carta fueron discutidos con la licenciada Torres López el 11 de enero de 2017.

La presidenta de la Junta contestó el borrador mediante carta del 28 de febrero de 2018. Luego de evaluar sus comentarios y la evidencia suministrada, determinamos no incluir hallazgos en este *Informe*, ya que la Junta tomó acciones correctivas pertinentes.

CONTROL INTERNO

La gerencia de la Junta es responsable de establecer y mantener una estructura del control interno efectiva para proveer una seguridad razonable en el logro de:

- la eficiencia y eficacia de las operaciones
- la confiabilidad de la información financiera
- el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicables.

Nuestro trabajo incluyó la comprensión y evaluación de los controles significativos para el objetivo de este *Informe*. Utilizamos dicha evaluación como base para establecer los procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de la estructura del control interno de la Junta.

A base del trabajo realizado, no identificamos deficiencias significativas que ameritan comentarse en este *Informe*.

OPINIÓN Y HALLAZGOS **Opinión favorable**

Las pruebas efectuadas y la evidencia en nuestro poder revelaron que las operaciones de la STSI de la Junta, en lo que concierne a los controles objeto de este *Informe*, se realizaron, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con las normas y la reglamentación aplicables; y que dichos controles eran efectivos.

APROBACIÓN

A los funcionarios y a los empleados de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico, les exhortamos a velar por el cumplimiento de la ley y la reglamentación aplicables, y a promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo. Les agradecemos la cooperación que nos prestaron durante nuestra auditoría.

Oficina del Contralor de Puerto Rico

Aprobado por:



ANEJO 1

JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES DE PUERTO RICO
SECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓNMIEMBROS PRINCIPALES DE LA JUNTA
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Javier Rúa Jovet	Presidente	24 ago. 15	31 oct. 16
Lcda. Gladys Maldonado Rodríguez	Miembro Asociado	16 nov. 15	31 oct. 16
Lcda. Sandra E. Torres López	"	24 ago. 15	15 nov. 15
Sra. Gloria Escudero Morales	"	24 ago. 15	31 oct. 16
Lcda. María M. Reyes Guevara	"	24 ago. 15	31 oct. 16
Lcdo. Hiram Martínez López	"	24 ago. 15	31 oct. 16

ANEJO 2

**JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES DE PUERTO RICO
SECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**FUNCIONARIOS PRINCIPALES DE LA ENTIDAD
DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**

NOMBRE	CARGO O PUESTO	PERÍODO	
		DESDE	HASTA
Lcdo. Javier Rúa Jovet	Presidente	24 ago. 15	31 oct. 16
Lcdo. Miguel Reyes Dávila	Director de Servicios Administrativos ⁵	24 ago. 15	31 oct. 16
Sr. Emmanuel Nazario Ramírez	Gerente Sección de Tecnologías de Sistemas de Información	24 ago. 15	31 oct. 16

⁵ Desde el 24 de agosto de 2015 al 31 de agosto de 2016, el nombre del puesto era director de operaciones, cumplimiento e infraestructura. El mismo era ocupado por el licenciado Reyes Dávila.

MISIÓN

Fiscalizar las transacciones de la propiedad y de los fondos públicos, con independencia y objetividad, para determinar si se han realizado de acuerdo con la ley, y atender otros asuntos encomendados.

Promover el uso efectivo, económico, eficiente y ético de los recursos del Gobierno en beneficio de nuestro Pueblo.

**PRINCIPIOS PARA
LOGRAR UNA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE
EXCELENCIA**

La Oficina del Contralor, a través de los años, ha identificado principios que ayudan a mejorar la administración pública. Dichos principios se incluyen en la *Carta Circular OC-08-32* del 27 de junio de 2008, disponible en nuestra página en Internet.

QUERELLAS

Las querellas sobre el mal uso de la propiedad y de los fondos públicos pueden presentarse, de manera confidencial, personalmente o por teléfono al 787-754-3030, extensiones 2801 o 2805, o al 1-877-771-3133 (sin cargo). También se pueden presentar mediante el correo electrónico querellas@ocpr.gov.pr o mediante la página en Internet de la Oficina.

**INFORMACIÓN SOBRE
LOS INFORMES DE
AUDITORÍA**

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos significativos determinados en las auditorías. En nuestra página en Internet se incluye información sobre el contenido de dichos hallazgos y el tipo de opinión del informe.

La manera más rápida y sencilla de obtener copias libres de costo de los informes es mediante la página en Internet de la Oficina.

También se pueden emitir copias de los mismos, previo el pago de sellos de rentas internas, requeridos por ley. Las personas interesadas pueden comunicarse con el administrador de documentos al 787-754-3030, extensión 3400.

**INFORMACIÓN DE
CONTACTO***Dirección física:*

105 Avenida Ponce de León

Hato Rey, Puerto Rico

Teléfono: (787) 754-3030

Fax: (787) 751-6768

Internet:

www.ocpr.gov.pr

Correo electrónico:

ocpr@ocpr.gov.pr

Dirección postal:

PO Box 366069

San Juan, Puerto Rico 00936-6069