

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 533/2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL”.

Asunción, 12 de marzo de 2020.

VISTO: El Decreto 2991 de fecha 06 de diciembre de 2019 y el Interno CCCIM/022/2020, remitido al Directorio, por la Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP.

CONSIDERANDO: Que, el Decreto 2991/2019 “*POR EL CUAL SE APRUEBA EL «MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO»*”, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO”, en cuyo Anexo establece: “*Paso 3. Aprobación del Plan de rendición de cuentas al ciudadano e Implementación. Una vez elaborada y redactada la propuesta del Plan de rendición de cuentas del año respectivo, el CRCC lo elevará a consideración de la Máxima Autoridad Institucional, para que el mismo sea revisado y aprobado*”.

Que, la Resolución N° 46/2020 de la SENAC, amplía el plazo de presentación del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano, período 2020, hasta el martes 17 de Marzo del cte. año.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno a través del Interno CCCIM/022/2020 del 10 de marzo de 2020, eleva a consideración del Directorio el Borrador de Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano, para el ejercicio 2020, corregido con las propuestas remitidas por los miembros, de acuerdo a la metodología que fuera aprobada en reuniones correspondientes (el Decreto 2991/2019 exige su publicación en la página web institucional, juntamente con la Resolución de conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano) y solicita la aprobación por Resolución de Directorio del Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la CONATEL, a los efectos de dar cumplimiento al plazo establecido por la SENAC, para su correspondiente presentación.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 12 de marzo de 2020, Acta N° 11/2020 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y su Decreto Reglamentario N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** el Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL”, que forma parte como anexo de la presente Resolución.
- Art. 2°** **INSTRUIR** al Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) la socialización a todos los funcionarios de la CONATEL y arbitrar los mecanismos para informar a la ciudadanía en cumplimiento a la normativa vigente y velar por su implementación según el cronograma aprobado.
- Art. 3°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.


ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 533/2020



A1108492

PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

Asunción – Paraguay

V.1 Marzo 2020



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



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"

ÍNDICE

Introducción	Pág. 3
Objetivo General	Pág. 3
Objetivos Específicos	Pág. 3
Indicadores	Pág. 3
Conformación del Comité y Equipo Técnico	Pág. 3
Estrategia de participación ciudadana - Convocatoria	Pág. 4
Medios de Difusión	Pág. 4
Formas de participación	Pág. 5
Identificación de los Públicos	Pág. 5-6
Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano	Pág. 6


Sr. Juan Carlos Duarte Durán
Presidente
CONATEL



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"

INTRODUCCIÓN

Este Plan Institucional fue elaborado como guía para la Rendición de Cuentas al Ciudadano de la Institución y está regido por el Decreto N° 2991/2019 *"POR EL CUAL SE APRUEBA EL «MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO», SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO"*.

OBJETIVO GENERAL

Articular esfuerzos que propicien, promuevan y garanticen los mecanismos adecuados para la rendición de cuentas y la participación ciudadana, permitiendo el diálogo y la información conjugada a favor del involucramiento del ciudadano en los procesos desarrollados por la CONATEL, de manera transparente y efectiva, capaz de responder a las expectativas y obtener la confianza de la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Posicionar en la ciudadanía la información que la Institución difunde a través de diferentes medios, en cumplimiento del principio de transparencia, promoviendo así una activa participación ciudadana.

Identificar, para posteriormente divulgar a los grupos de interés las estrategias de difusión que la Institución utiliza así como los medios, mecanismos, espacios y canales con que cuenta para acceder a la información pública de la institución.

Establecer la estrategia adecuada para la Institución y así promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés, detallando las actividades del año 2020 en el respectivo cronograma.

INDICADORES

Cantidad de informes publicados y socializados

Cantidad de espacios generados para la rendición de cuentas

Cantidad de espacios establecidos de participación y de interacción ciudadana

Cantidad de mejoras/ajustes realizadas con base en la participación ciudadana

CONFORMACIÓN DE COMITÉ Y EQUIPO TÉCNICO

En cumplimiento al Decreto N° 2991/2019 *"POR EL CUAL SE APRUEBA EL «MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO», SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO"*, se ha designado a través de la Resolución Directorio N° 532/2020 la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción como impulsora del proceso de Rendición de Cuentas al Ciudadano y coordinadora de los lineamientos sugeridos en la normativa vigente, así como de la internalización del modelo en todas las dependencias de la CONATEL.

ANEXO RESOLUCION DIRECTORIO N° 533/2020

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"

El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, está conformado por los siguientes funcionarios:

- 1- Coordinador del Gabinete Técnico.
- 2- Gerente Internacional e Interinstitucional.
- 3- Gerente Administrativo Financiero.
- 4- Auditor Interno.
- 5- Coordinador del Comité de Control Interno (MECIP)
- 6- Jefe del Departamento de Informática
- 7- Jefe de División de Quejas y Reclamos
- 8- Jefe de División de Comunicación Social.
- 9- Jefe de División de Protocolo.
- 10- Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC), lidera el proceso de la Rendición de Cuentas al Ciudadano en la CONATEL, cuyas funciones y procedimientos estarán reglados por lo establecido en el Decreto 2991/2019.

El Equipo de Técnicos responsables de la elaboración y gestión operativa de la Rendición de Cuentas al Ciudadano, está conformado por funcionarios designados por Resolución de la Máxima Autoridad.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La CONATEL propiciará espacios que permitan la interacción y el contacto directo con sus públicos identificados, iniciando con el ejercicio de rendir cuentas en los aspectos financieros y de la gestión, el valor público generado directa o indirectamente, para luego establecer las audiencias que permitan el intercambio de información y el diálogo, para la construcción de políticas públicas relacionadas a las Telecomunicaciones en el País.

Convocatoria para la rendición de cuentas

- La convocatoria será realizada por diferentes medios de comunicación institucional y otros medios de alcance masivo.
- Las invitaciones podrán ser personalizadas y/o abiertas.
- La invitación será publicada en el sitio web institucional, redes sociales institucionales, con al menos 72 horas hábiles de anticipación.
- Se generará un mecanismo que permita a la ciudadanía presentar sus solicitudes, aclaraciones, quejas, sugerencias y objeciones, las que serán respondidas con la presentación de la rendición de cuentas y/o por el canal de recepción de la misma, y en caso de ser de afectación general, a través de la plataforma digital institucional.

MEDIOS DE DIFUSIÓN

La CONATEL desarrollará e implementará una estrategia integral de comunicación que permita dar a conocer las funciones y actividades que realiza en atención a lo estipulado en la Ley 645/95 de Telecomunicaciones, las resoluciones y reglamentación vigente; así como información de interés para los diferentes sectores de interés, identificados previamente y la ciudadanía en general a través de los siguientes medios de comunicación:

ANEXO RESOLUCION DIRECTORIO N° 533/2020

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"

- Radio
- Prensa
- Televisión
- Página Web
- Redes Sociales
- Campañas Virtuales
- Campañas Telefónicas
- Otros.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos y canales a través de los cuales el ciudadano y las partes interesadas podrán interactuar con la CONATEL sobre la base de la información que ésta les suministre, o simplemente cuando ellos requieran comunicarse con la Institución para expresar su opinión o solicitar información de su interés serán:

Mecanismo de Participación:

- Queja y/o Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas
- Participación en innovación y datos abiertos
- Rendición de Cuentas
- Consulta directa a organizaciones sociales o académicas

Espacios de Participación (Canales de Atención):

- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Espacios Virtuales (Página Web, correo electrónico, Chat, Foros, Redes Sociales y Teleconferencias)
- Audiencias Públicas: Es un espacio de participación en el cual la CONATEL socializa información con la ciudadanía, para posteriormente tener un diálogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las audiencias públicas se utilizan por excelencia para la Rendición de Cuentas.

Para la optimización de los mecanismos de comunicación se deberá actualizar el Manual Estratégico de Comunicación Institucional, a los efectos que el mismo este adecuado a lo establecido en el Decreto 2991/2019.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PÚBLICOS

El público objetivo o grupo de interés en la CONATEL fueron previamente identificados en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional, los cuales pueden ser sujeto de revisión y priorización de las directrices establecidas para cada presentación de rendición de cuentas o informes de gestión.

La CONATEL reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, proveedores de la Institución, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciarios, los autorizados,

ANEXO RESOLUCION DIRECTORIO N° 533/2020

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" entidades financieras y de comercio electrónico, los contratistas, los organismos de control, las entidades sujetas a control, los medios de comunicación, las otras instituciones públicas, sus funcionarios públicos, los gremios económicos, los organismos internacionales y las organizaciones sociales.

Las áreas misionales y/o procesos priorizados para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la CONATEL para el Ejercicio 2020 son:

- Gestión Administrativa y Financiera
- Reglamentación y fomento del sector de telecomunicaciones
- Administración de las condiciones de prestación de servicios de telecomunicaciones
- Control técnico de telecomunicaciones
- Gestión de las relaciones institucionales

La determinación de los ejes temáticos o procesos priorizados para la Rendición de Cuentas, en el futuro serán extraídos del Plan Estratégico Institucional (PEI), para los cual el CRCC deberá formar parte de las reuniones de diseño del nuevo PEI de la CONATEL.

Se mantendrán las publicaciones periódicas de la información mínima requerida por la Ley N° 5282/2014 y la Ley N° 5189/2014.

PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

N°	Actividad	Responsable	Indicadores o medios de verificación	Fecha de inicio	Fecha de Fin
1	Identificar público objetivo de la CONATEL	CRCC	Documento con identificación de público objetivo determinado	20-mar-2020	31-mar-2020
2	Estandarizar formato/s de solicitud de información y datos a ser publicados	Equipo Técnico del CRCC	Formatos estandarizados aprobados	20-mar-2020	31-mar-2020
3	Realizar análisis de solicitudes de acceso a la información pública institucional	UTA	Informe de cantidad de solicitudes recibidas y respondidas	20-mar-2020	30-dic-2020
4	Realizar análisis de reclamos ingresados a la institución	División de Quejas y Reclamos	Informe de cantidad de reclamos recibidos, procesados y respondidos	20-mar-2020	30-dic-2020
5	Crear espacio de comunicación presencial con Grupos de Interés	CRCC	Número de espacios conformados. Informe	20-mar-2020	30-dic-2020
6	Crear espacio de comunicación digital con Grupos de Interés	CRCC	Número de espacios conformados. Informe	20-mar-2020	30-dic-2020
7	Asegurar la accesibilidad de nuestro sitio web institucional, para personas con discapacidad.	Dpto. de Informática	Sitio Web con accesibilidad	01-may-2020	30-jun-2020
8	Definir mecanismo para la audiencia pública de rendición de cuentas	CRCC	Mecanismo o plan aprobado	01-jul-2020	30-set-2020
9	Organizar audiencia pública de rendición de cuentas	CRCC	Audiencia pública realizada	1-oct-2020	30-dic-2020
10	Elaborar videos e informes sobre la gestión de la Institución	Div. de Comunicación	Videos publicados en la página web	01-jul-2020	30-set-2020
11	Realizar encuesta a licenciatarios sobre servicios prestados	CRCC	Resultados de las Encuestas	01-may-2020	30-jun-2020
12	Realizar Foros Temáticos	CRCC	Foro realizado	01-may-2020	30-set-2020
13	Capacitar a funcionarios sobre rendición de cuentas	CRCC	Listado de asistencia a capacitación	20-mar-2020	30-jun-2020
14	Realizar jornadas de orientación al usuario	CAP	Cantidad de consultas realizadas. Informe	01-abr-2020	30-set-2020
15	Realizar encuesta sobre percepción de la página web institucional	CRCC	Resultado de encuesta	01-may-2020	30-set-2020
16	Realizar informe trimestral de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	CRCC	Informe trimestral publicado	20-mar-2020	31-dic-2020
17	Realizar informe anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	CRCC	Informe anual publicado	01-nov-2020	31-dic-2020
18	Elaborar Memoria Anual de la CONATEL	CRCC	Memoria Anual publicada	01-nov-2020	31-dic-2020