RESOLUCIÓN DIRECTORIO Nº 3145 /2019

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 2 DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 30 de diciembre de 2019.

VISTO: El Decreto Nº 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR Nº 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución Directorio Nº 2126/2016 del 7 de diciembre de 2016, la Resolución CGR Nº 377/2016, la Resolución Directorio Nº 2127/2016 del 7 de diciembre de 2016, la Resolución Directorio Nº 230/2019 del 25 de enero de 2019 y el Interno CCCI/130/2019 del 27 de diciembre de 2019, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo Nº 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para entidades públicas del Paraguay sujeta a la Ley Nº 1535/99.

Que, la Resolución CGR Nº 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistema de Control Interno de la instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Resolución Directorio Nº 2126/2016 del 07 de diciembre de 2016 ha aprobado el Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, en el marco de la Implementación del Modelo de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay.

Que, a través de la Resolución Directorio Nº 2127 del 07 de diciembre de 2016 se han designado a los integrantes del Comité de Buen Gobierno y al promotor del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y que a través de la Resolución Directorio Nº 230/2019 del 25 de enero de 2019 se han confirmado por un periodo de dos años, a los Integrantes del Comité de Buen Gobierno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Que, por medio del Interno CCCIM/130/2019, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, pone a consideración del Presidente y de los Miembros del Directorio de la CONATEL, la modificación del Código de Buen Gobierno de la CONATEL, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015 aprobada por Resolución CGR Nº 377/2016.

Que, es competencia y responsabilidad del Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones determinar la política y orientación general de la Institución y adoptar la reglamentación interna que sea necesaria para su buena marcha, de conformidad al artículo 26° Inc. II del Decreto14135/96 "Por el cual se aprueban las normas reglamentarias de la Ley Nº 642/95 de Telecomunicaciones".

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 30 de diciembre de 2019, Acta Nº 56/2019 , y de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley Nº 642/95 "De Telecomunicaciones" y el Decreto Nº 14.135/96;

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** la versión 2 del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), ajustado a las Normas de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno – MECIP 2015, que forma parte de la presente Resolución como Anexo.

Art. 2° **INSTRUIR** al Comité de Buen Gobierno; en forma conjunta con las Coordinaciones del Comité de Control Interno y del Equipo MECIP; la socialización del contenido de esta Resolución, a todos los funcionarios de la CONATEL y a quienes corresponda, a través de los medios habilitados para el efecto.

Art. 3° **DEROGAR** la Resolución Directorio Nº 2126/2016 "Por la cual se aprueba el Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, en el marco de la implementación del Modelo de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay".

Art. 4° **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.

ING. JUAN CARLOS DUARTE D.
PRESIDENTE
Res. Dir. Nº 3145/2019

CONATEL

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL - VERSIÓN 2

PRESENTACIÓN

*El **Código de Buen Gobierno** para organismos del Estado, es una iniciativa del gobierno central, como una forma de enmarcar o referenciar a través de este instrumento la búsqueda de las buenas prácticas de la Gestión Pública, adaptando a cada organismo del estado de acuerdo a sus características y especificidades, su régimen, permitiendo así dirigir sus principios en la búsqueda de las buenas prácticas de la Gestión Pública. Teniendo como norte las características de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, las que se hallan establecidas en la Ley 642/95, Decreto Reglamentario, que de acuerdo a su finalidad especifica debe ser encaminado hacia el objetivo general de la administración central, para que en consonancia con él, se obtenga el objetivo final "la buena Gestión Pública".*

Corresponde al Estado el fomento, control y reglamentación de las telecomunicaciones; el cual implementa estas funciones a través de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, garantizando el acceso al uso y prestación de servicios de telecomunicaciones, a toda persona física o jurídica en régimen de igualdad, en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria.

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), tiene a su cargo la regulación administrativa, técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones, para el ejercicio de estos fines, debe contar con un cuerpo normativo o Código de Buen Gobierno, que permita en cumplimiento con las políticas marcadas por el Poder Ejecutivo en el sector, dirigir sus acciones tendientes a mejorar la transparencia, así como a fortalecer la eficiencia para el cumplimiento de sus fines.

El presente Código de Buen Gobierno, representa y constituye un compromiso público con la sociedad, y con el Gobierno, marcando la ruta hacia la búsqueda de las Buenas prácticas de la Gestión Pública, cuyo objetivo final es la "la buena Gestión Pública".

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

TABLA DE CONTENIDO

Glosario de términos

MISIÓN
VISIÓN

TÍTULO I
DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN

TÍTULO II
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
Capítulo primero: Políticas para la dirección de la institución
Capítulo segundo: Políticas de relación con los órganos de control externo

TÍTULO III
DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1. Políticas para el desarrollo administrativo

Capítulo primero: Políticas para la gestión ética
Capítulo segundo: Política de gestión del Talento Humano
Capítulo tercero: Políticas de comunicación e información
Capítulo cuarto: Política de calidad

2. Políticas de responsabilidad social

Capítulo quinto: Políticas frente a la comunidad
Capítulo sexto: Política de responsabilidad frente al medio ambiente

3. Políticas frente a los otros grupos de interés

Capítulo séptimo: Política sobre conflictos de intereses
Capítulo octavo: Políticas con los contratistas
Capítulo noveno: Política con los gremios económicos

4. Políticas frente al sistema de control interno

Capítulo décimo: Política frente al control interno
Capítulo décimo primero: Políticas sobre riesgos

TÍTULO IV
DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
Capítulo primero: Comité de buen gobierno
Capítulo segundo: De la resolución de controversias
Capítulo tercero: De los indicadores de buen gobierno
Capítulo cuarto: De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del código de buen gobierno

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

CONATEL
COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente modelo de Código de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

Administrar: *Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial lo que corresponda al erario público, conforme a lo establecido en las normativas legales vigentes.*

Código de Buen Gobierno: *Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las Instituciones, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, integra y transparente en la administración pública.*

Código de Ética: *Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Institución. Está conformado por los principios y valores que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo funcionario público de la Institución debe observar en el ejercicio de su función administrativa.*

Comité de Buen Gobierno: *Instancia encargada de ejercer, el control sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de intereses dentro de la Institución.*

Comité de Ética: *Instancia encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para Instituciones del Estado, encausado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los funcionarios públicos de la institución.*

Conflicto de intereses: *Situación en virtud de la cual un funcionario público, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta, como resultado de su cargo o competencia.*

Gestionar: *Hacer diligencias o acciones que garanticen la administración eficiente de un negocio o proyecto, y que conduzcan a logro del objetivo propuesto.*

Gobernabilidad: *Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a) Su competencia e idoneidad para administrar la Institución en el logro de los objetivos estratégicos -eficiencia y eficacia-; b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular -profesionalismo-; y c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos -transparencia-.*

Gobierno Corporativo: *Manera en que las instituciones son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.*

Grupos de Interés: *Personas, grupos o Instituciones sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de «públicos internos y externos», o «clientes internos y externos», o «partes interesadas».*

Políticas: *Directrices, lineamientos u orientaciones por las cuales (el Directorio) la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.*

Principios Éticos: *Los principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. En este sentido, los principios éticos son las creencias básicas sobre la forma correcta como los funcionarios deben relacionarse con los otros y con el mundo, en el desempeño de sus funciones públicas.*

Rendición de Cuentas: *Deber ético de todo funcionario público que administre bienes públicos, de responder e informar por la*

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Riesgos: *Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una Institución pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.*

Valores Éticos: *aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.*

MISIÓN

La CONATEL adopta como 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"

VISIÓN

La CONATEL adopta como Visión:
"Ser una entidad rectora y reguladora del sector de telecomunicaciones eficaz y eficiente, que contribuye a que los beneficios de las telecomunicaciones y la sociedad de la información lleguen a toda la población del Paraguay"

TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN

Identificación y Naturaleza

Artículo 1°. *La emisión y la propagación de las señales de comunicación electromagnéticas son del dominio público del Estado y su empleo se hará de conformidad a lo establecido por la Constitución Nacional, los tratados, normativas legales y demás instrumentos internacionales vigentes sobre la materia, y a dicho efecto, por Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", se crea la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y sus Normas Reglamentarias aprobadas por Decreto N° 14.135/96, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales, además de otras disposiciones reglamentarias, con el fin de lograr una mejor calidad, confiabilidad, eficiencia.*

Compromiso con los Objetivos Misionales de la Institución

Artículo 2°. *El Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos misionales conforme a los mandatos que la Constitución y la ley han definido para la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.*

Principios Éticos

Artículo 3°. *Los principios éticos de la CONATEL son:*

a) *Para los funcionarios de la CONATEL, el interés general prevalece sobre el interés particular.*
b) *El cuidado de la vida en todas sus formas, es imperativo de la función pública ejercida en la CONATEL.*
c) *Los bienes públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.*
d) *Utilización transparente y austera de recursos públicos.*
e) *Como Organismo del Estado, la CONATEL contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.*
f) *Una función primordial de todos los funcionarios de la CONATEL, es servir a la ciudadanía.*
g) *Rendición de cuentas sobre la utilización de los recursos que les fueran encomendados y sobre los resultados de su gestión.*
h) *Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.*
i) *Todas las acciones técnicas y administrativas se realizan conforme al principio de legalidad.*
j) *Fomento y promoción del crecimiento integral del funcionario; en libertad, conciencia, responsabilidad y sentido social, con respeto irrestricto a la dignidad de la persona.*
k) *Capacitación del talento humano como herramienta de desarrollo y calidad en el servicio.*

CONATEL

l) *Prevención y mitigación de los riesgos propios de las actividades que se realizan.*
m) *Resarcimiento de los daños causados a terceros como consecuencia de nuestras acciones.*

Valores Éticos Institucionales

Artículo 4°. *Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión de la CONATEL son:*

1) *Legalidad*
2) *Responsabilidad*
3) *Imparcialidad*
4) *Idoneidad y Profesionalismo*
5) *Fortaleza*
6) *Prudencia y Confidencialidad*
7) *Eficacia y Eficiencia*
8) *Honestidad*
9) *Igualdad y Equidad*
10) *Transparencia*
11) *Respeto y Tolerancia*
12) *Compromiso*
13) *Solidaridad y Participación*
14) *Servicio y Veracidad*
15) *Colaboración*
16) *Integridad*
17) *Justicia*
18) *Búsqueda de la Excelencia*
19) *Innovación*
20) *Buena predisposición y voluntad*
21) *Proactividad*

Grupos de Interés de la Institución

Artículo 5°. *La CONATEL reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general, las operadoras y prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los usuarios, proveedores, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciatarios, los autorizados, 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.*

TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Directivos Responsables del Código de Buen Gobierno

Artículo 6°. *Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, la autoridad administrativa principal, así como los siguientes funcionarios públicos: Presidente, Directores Titulares, Directores Suplentes y Gerentes de la CONATEL. Para la evaluación y control de su actividad, los mismos están sometidos interna y externamente al control social, al de los órganos jurisdiccionales y disciplinarios, que evalúan el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.*

Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 7°. *La CONATEL, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal planificar, organizar y controlar de manera eficaz y eficiente la regulación técnica y administrativa de las telecomunicaciones de conformidad a las normas válidas y vigentes y estándares aplicables.*

Para cumplir con tal cometido, el Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a administrar la Institución bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población. Para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

a) *Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales*
b) *Asegurar que las políticas trazadas se cumplan*
c) *Cumplir las disposiciones constitucionales y legales*
d) *Ejecutar eficientemente su plan estratégico*
e) *Fortalecer la gestión administrativa hacia la eficiencia y transparencia, enfocada a responder a las necesidades*

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

institucionales con énfasis en el sector de las telecomunicaciones.

Compromisos con la Gestión

Artículo 8°. *El Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Institución hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución.*

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Artículo 9°. *Cuando el Presidente y el Directorio de la CONATEL o algún miembro autorizado por los mismos, deleguen determinadas funciones, serán consecuentes con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.*

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 10°. *Los órganos de control y vigilancia externos de la CONATEL, son la Contraloría General de la República y la Auditoría General del Poder Ejecutivo. Por otra parte, la institución está sujeta al control social de la ciudadanía.*

Política Frente al Control Externo de la Institución

Artículo 11°. *El Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a mantener relaciones armónicas con los Órganos de Control y suministrar la información que legalmente estos requieran, en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los Órganos de Control recomienden en sus respectivos informes.*

TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1. POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con la Integridad

Artículo 12°. *Los directivos de la CONATEL, manifiestan su clara disposición a autorregularse en el ejercicio de la función pública que les corresponde, para lo cual se comprometen a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión integra, basada en principios y valores éticos, frente a todos sus grupos de interés.*

Compromiso para la Promoción de Prácticas Éticas

Artículo 13°. *La CONATEL, se compromete a promover prácticas éticas como estrategia de lucha contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus funcionarios, así como con las personas que de una u otra forma se vincule con ella.*

Acciones para la Integridad y la Transparencia

Artículo 14°. *La CONATEL, está en contra de toda práctica corrupta. Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:*

a) Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
c) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

d) *Denunciar las conductas irregulares de sus funcionarios, tanto para que las instituciones competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus funcionarios;*
e) *Capacitar a los funcionarios de todos los niveles en materia de ética pública y responsabilidad social;*
f) *Efectuar rendición de cuentas a la ciudadanía y demás grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Institución;*
g) *Hacer de la contratación estatal un proceso basado estrictamente en el cumplimiento de la ley y normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.*

Colaboración Interinstitucional en la Promoción de Prácticas Éticas

Artículo 15°. *La CONATEL, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales estableciendo compromisos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.*

Compromiso en la Protección de la Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Artículo 16°. *La CONATEL, velará porque se respeten las normas sobre protección a la Propiedad Intelectual y los Derechos de Autor, estableciendo una política antipiratería. En ella se compromete a excluir de la institución el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.*

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

Artículo 17°. *La CONATEL, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los derechos y deberes constitucionales para garantizar la justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la Institución propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como funcionarios permanentes o contratados.*

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Compromiso con la Comunicación Pública

Artículo 18°. *La CONATEL, se compromete a asumir la comunicación y la información como una prioridad en su gestión a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la institución, para lo cual se tomarán acciones comunicativas acordes a las políticas de comunicación que se establezcan.*

Compromiso con la Comunicación Organizacional

Artículo 19°. *La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios públicos de la Institución; para ello la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.*

Compromiso de Confidencialidad

Artículo 20°. *La CONATEL, se compromete a controlar y verificar que la información de uso reservado manejada por parte de la Institución no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada*

CONATEL

y confidencial de la Institución para sus propios intereses.

Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

Artículo 21°. *La CONATEL, se compromete a establecer una política de información hacia sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información institucional llegue a ellos de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de acceso a la información, de acuerdo a condiciones para la comunidad a la que va dirigida.*

Compromiso con el Gobierno en Línea

Artículo 22°. *El Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para implementar y/o mantener actualizada la página Web de la institución con la más completa Información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, informaciones de interés regulatorio, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, de regulación de servicios de telecomunicaciones, informes de gestión, servicios que la institución presta a sus regulados y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Institución, entre otros.*

CAPÍTULO CUARTO: POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la Calidad

Artículo 23°. *La CONATEL, se compromete a orientar su gestión realizando su mayor esfuerzo para la generación de servicios de calidad e integralidad para sus grupos de interés, dentro de un marco de respeto al medio ambiente, para lo cual promoverá la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos y orientado a la mejora continua de la gestión institucional, realizando los controles que correspondan de acuerdo a los estándares aceptados.*

2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO QUINTO: POLÍTICAS FRENTE A LA COMUNIDAD

Compromiso con la Comunidad

Artículo 24°. *La CONATEL, orientará todas sus actuaciones hacia el bienestar social de la comunidad, atendiendo a las necesidades de la población en el ámbito que le compete, para lo cual propenderá por el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en el campo de las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital y comunicando a la sociedad el resultado de sus acciones.*

La institución declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, y en particular la protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la participación ciudadana y a la solidaridad.

Información y Comunicación con la Comunidad

Artículo 25°. *Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Institución a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer respetando siempre la confidencialidad y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Institución y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la institución respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de Centro de Atención al*

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Público (CAP), boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico, redes sociales y página Web, etc.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

Artículo 26°. *La CONATEL, tiene un manejo administrativo y técnico transparente, y se compromete a realizar rendición de cuentas de los recursos que se utiliza y de la gestión, por lo menos una vez al año, las cuales se encuentran abiertas al control social, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la institución. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, con la más amplia cobertura posible de los medios de comunicación, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a poner al alcance de los interesados la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través de la página Web.*

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 27°. *La institución instaurará un Centro de Atención al Público, en la cual se podrá presentar quejas y denuncias, solicitudes, reclamos, consultas e informaciones referentes a la gestión interna, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos en un procedimiento preestablecido; estos procedimientos deberán ser claros y públicos sobre el trámite de las quejas que se instauren; en ella se dispondrá un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.*

Contraloría Social

Artículo 28°. *La CONATEL, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, sus regulados, organismos de control, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados, garantizando que la gestión de regulación adecuada de telecomunicaciones al servicio de la comunidad realizada en su rol de ente regulador beneficiará a toda la población del Paraguay. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.*

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el Medio Ambiente

Artículo 29°. *La CONATEL, se compromete a promover una cultura institucional que desde la gestión de insumos contribuya permanentemente a la sostenibilidad medioambiental, a través de la realización de acciones educativas sobre el tema con todos los funcionarios, la aplicación de políticas de reciclaje, ahorro y adquisición de productos no contaminantes. Con dicho fin, la institución se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción medioambiental con sus funcionarios y con las comunidades; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.*

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS OTROS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SÉPTIMO: POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

Compromiso frente a los Conflictos de Intereses

Artículo 30°. *La CONATEL, se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención de los conflictos de intereses.*

Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de intereses

Artículo 31°. *La CONATEL, rechaza, condena y prohíbe que el Presidente y el Directorio, miembros de comités especiales, funcionarios públicos y todos aquellos vinculados con la institución incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:*

a) Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la institución o a sus grupos de interés;

b) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;

c) Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;

d) Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la institución, no pudiendo comprometer recursos económicos de la institución para financiar campañas políticas, ni obligar a comprometer a los funcionarios; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

e) Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Institución y en contra del buen uso de los recursos públicos.

f) Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Intereses

Artículo 32°. *Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los funcionarios permanentes y contratados de la CONATEL, son:*

a) Informar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener;

b) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la institución;

c) Guardar y proteger la información que la normativa legal o la superioridad haya definido como de carácter reservado o confidencial;

d) Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.

Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Intereses

Artículo 33°. *Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:*

a) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;

b) Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración;

c) Entregar dádivas a otros funcionarios públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;

d) Utilizar los recursos de la institución para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;

e) Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, de sus regulados, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o instituciones con las que la institución sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

CAPÍTULO OCTAVO: POLÍTICA CON LOS CONTRATISTAS

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Compromiso con la Transparencia en la Contratación Pública

Artículo 34°. *La CONATEL, dará cumplimiento formal y real a las normas sobre Contratación Pública, garantizando a todas las personas físicas y jurídicas que desean ser y que son contratistas y proveedores de la CONATEL la imparcialidad y el cumplimiento irrestricto de lo establecido en el cuerpo normativo que rige las contrataciones públicas, proporcionándoles en igualdad de condiciones la información necesaria, divulgando en tiempo y forma las necesidad de bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de sus fines y objetivos.*

La objetividad es de angular importancia al momento de seleccionar y adjudicar concursos y licitaciones asumiendo obligaciones y exigiendo fielmente el cumplimiento de los derechos,

CONATEL

velando como celosos custodios por el patrimonio de la CONATEL, para lo cual se compromete a hacer seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la calidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados; y cumplir con los compromisos contractuales, observando las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

CAPÍTULO NOVENO: POLÍTICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS

Transparencia y Corresponsabilidad

Artículo 35°. *La CONATEL, fomentará compromisos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación estatal. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.*

4. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO DÉCIMO: POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al Control Interno

Artículo 36°. *La CONATEL, se compromete a mantener actualizado el sistema de control interno tomando como base el Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay (MECIP), para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución, promoviendo de manera permanente por parte de todos los funcionarios públicos, la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo.*

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO: POLÍTICA SOBRE RIESGOS

Administración de Riesgos

Artículo 37°. *La CONATEL, se compromete a adoptar una política de administración de los riesgos inherentes a su gestión. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La institución determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones con respecto a los efectos de los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución.*

TÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPÍTULO PRIMERO: COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

Composición, Nominación y Período de los Miembros del Comité de Buen Gobierno

Artículo 38°. *En la CONATEL se instaurará un Comité de Buen Gobierno, compuesto por funcionarios de la Institución designado por la Presidencia y Directorio.*

Los miembros del Comité de Buen Gobierno, no pueden hacer parte de ningún otro comité en la entidad. Su período será de dos (2) años y podrán ser reelegidos por un período más. Se reunirán ordinariamente cada dos (2) meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Presidente y Directorio de la Institución.

Perfil de los Miembros del Comité de Buen Gobierno y Cumplimiento de sus Funciones

Artículo 39°. *Los miembros del Comité de Buen Gobierno reunirán como mínimo el siguiente perfil: tener reconocidas calidades morales y éticas; gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad; y poseer conocimientos en áreas como la ética, el servicio público o materias afines al Código de Buen Gobierno.*

El Presidente y el Directorio de la Institución, se comprometen a verificar que los miembros del Comité de Buen Gobierno estén cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad. Este compromiso podrá ser delegado en un

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

directivo que se considere afín con la tarea, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

Funciones y Atribuciones del Comité de Buen Gobierno

Artículo 40°. *En desarrollo de sus tareas, el Comité de Buen Gobierno tendrá las siguientes funciones:*

a) *Asegurarse de la difusión del Código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la institución;*
b) *Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas contenidas en el Código de Buen Gobierno.*
c) *Realizar seguimiento al comportamiento de los administradores públicos para asegurar su cumplimiento del Código de Buen Gobierno;*
d) *Resolver controversias sobre interpretación del articulado del Código de Buen Gobierno.*
e) *Informar, por lo menos cada seis (6) meses al comité directivo sobre las tareas que le fueron encomendadas.*
f) *Darse su propio reglamento de operación.*

CAPÍTULO SEGUNDO: LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Resolución de Controversias

Artículo 41°. *Cuando una institución, un ciudadano o cualquier funcionario consideren que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamo al Centro de Atención al Público pertinente, para que la misma sea estudiada y respondida.*

El Comité de Buen Gobierno se encargará de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del presente Código, se atenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la institución y el espiritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

CAPÍTULO TERCERO: DE LOS INDICADORES DE BUEN GOBIERNO

Indicadores de Buen Gobierno

Artículo 42°. *La CONATEL, se compromete a evaluar con una periodicidad anual el desempeño del buen gobierno en la institución, para lo cual utilizará los siguientes índices:*

a) *Índice de Gestión Ética, para medir el estado de las prácticas éticas de la institución con sus diferentes grupos de interés, utilizando para el efecto la metodología utilizada aplicada para la elaboración de la línea de base sobre el tema.*
b) *Índice de comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la Entidad, mediante la aplicación de los instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública utilizado en el diagnóstico de la comunicación que la institución ha realizado.*

CAPÍTULO CUARTO: DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Vigencia del Código de Buen Gobierno

Artículo 43°. *El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Presidente y Directorio de la Institución.*

Divulgación del Código de Buen Gobierno

Artículo 44°. *El Código de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la institución y a sus grupos de interés.*

Reforma del Código de Buen Gobierno

Artículo 45°. *El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Presidente y el Directorio de la Institución. La máxima autoridad, informará a los grupos de interés de la CONATEL, los cambios introducidos, a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.*

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL