

## **INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual, aprobado por Resolución Directorio N° 2587/2019 y a la Resolución Directorio N° 1722/2020 " POR LA CUAL SE APRUEBA EL ANALISIS CRITICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL EJERCICIO 2020 Y SE INSTRUYE A TODAS LAS DEPENDENCIAS AFECTADAS, EL CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES EMANADAS POR EL DIRECTORIO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA EN LA INSTITUCION" A , hemos procedido a realizar una Auditoría de Seguimiento al Sistema de Control Interno.

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar el Seguimiento del cumplimiento de las instrucciones emitidas por la Máxima Autoridad en el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno, así como también de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República y la Auditoría General de la República resultantes de la Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno Institucional, a través de la elaboración de Planes de Mejoramiento Funcionales, para la implementación de la Mejora Continua en la Institución.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Verificar la elaboración de los planes de mejoramiento funcionales surgidos de las instrucciones emitidas por el Directorio.
- Evaluar las acciones de mejoras expuestas por las áreas y los plazos de ejecución de las mismas.
- Identificar el avance y cumplimiento de los planes de mejoramiento correspondientes, conforme a las evidencias presentadas.
- Efectuar otros controles que la Auditoría Interna considere necesario para el cumplimiento de los objetivos de la presente verificación.

### **ALCANCE**

El trabajo de auditoría se realizará en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo.

Las áreas sometidas a esta revisión son:

- Gabinete Técnico
- Gerencia de Planificación y Desarrollo
- Gerencia Administrativa y Financiera
- Comité de Ética de la CONATEL.
- Comité de Buen Gobierno de la CONATEL.
- Gerencia de Capital Humano.
- Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP – Todos los dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.
- Gerencia Internacional e Interinstitucional.
- Representante del Sistema Integrado STAF
- División de Comunicación Social.
- Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano de la CONATEL

Abg. Miguel A. Casparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



**INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020  
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**OBSERVACIONES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Considerando las verificaciones y el análisis realizado por este equipo Auditor, en referencia a las observaciones expuestas se pueden concluir en las siguientes recomendaciones finales:

**OBSERVACION N° 1: EN EL COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL**

**1.2 SEGÚN LOS ACUERDOS Y COMPROMISO ÉTICOS**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"><li>• COMITÉ DE ÉTICA</li><li>• EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO</li></ul>

De acuerdo a las actas proporcionadas, se constató que el Comité de Ética, no ha tratado situaciones asociadas a evaluación de incumplimiento relacionados a valores, principios y compromisos asumidos por la CONATEL.

**Descargo del Comité de Ética**

De acuerdo a la observación realizada cabe mencionar los siguientes puntos: de las debilidades Algunas dependencias no cuentan con representantes dentro del Equipo de Alto Desempeño en Ética, EADE. Los motivos son por traslados internos y Comisionamiento a otras instituciones. Se ha solicitado, a todas las áreas la designación o confirmación del representante del EADE. Al tener la respuesta a dicha solicitud, se debe elevar a la Superioridad a fin de obtener la Resolución Directorio por la cual se aprueba la actualización de los miembros del EADE. Debido a la Pandemia, las reuniones y actividades han mermado en el primer semestre y parte del segundo del año en curso. En cuanto a las Fortalezas cabe destacar que se ha implementado el Buzón de quejas y sugerencias -Ética y Buen Gobierno que se encuentra en el espacio de la intranet que se puede acceder mediante el siguiente link: <https://intranet.conatel.gov.py/intranet/formulario-del-buzon-de-quejas-mecip/>, así también es importante mencionar que tenemos aprobados por Resolución los compromisos éticos (RDN°3144/2019 de fecha 30/12/2019) y el código de ética en su versión 3 (RDN°3056/2019 12/12/2019) y los cuales fueron socializados a finales del 2019 y principios del 2020.

**Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en su observación.

**RECOMENDACIÓN N° 1.2:**

Realizar reuniones y/o actividades tendientes al análisis, evaluación y mejora relacionados al cumplimiento de los valores, principios y compromisos éticos asumidos por cada dependencia.

**1.4 SEGÚN LA POLÍTICA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO

Dentro del plan de capacitación, no se visualiza que se haya contemplado aspectos del Control Interno.

Así tampoco se evidenció registros de asistencia a talleres o capacitaciones relacionadas a la Política de Control Interno, ni al Protocolo de Buen Gobierno.

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En cuanto a la Política de Talento Humano aprobada por Resolución del Directorio y firmada por la Máxima Autoridad, data del año 2015. Si bien en el Acta CGH N° 01/2019, se trató sobre la revisión dicha política, la misma no fue aprobada o ratificada en acto administrativo por su Máxima Autoridad actual.

### **Descargo de la Gerencia de Capital Humano:**

Se contemplara los aspectos de Control Interno dentro del Plan de Capacitación.  
Se llevara un registro de asistencia para dichas capacitaciones.  
Se elevara a la Máxima Autoridad una nueva propuesta de Política de Talento Humano.

### **Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en sus observaciones.

### **RECOMENDACIÓN N° 1.4:**

Contemplar aspectos de Control Interno dentro del Plan de Capacitación, debidamente documentadas, comunicadas y disponibles para los grupos de interés pertinente, tendiente al mejoramiento de las capacidades y habilidades de los funcionarios, así como también llevar un registro de asistencia de estas capacitaciones.

En cuanto a la nueva propuesta de Política de Talento Humano, se debe confeccionar y elevar a la Máxima Autoridad el modelo para su aprobación, el cual debe ser revisado periódicamente.

## **OBSERVACIÓN N° 2: EN EL COMPONENTE DE CONTROL DE LA PLANIFICACION**

### **2.1 SEGÚN EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

<b>DEPENDENCIAS RESPONSABLES</b>
<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA</b>

No se visualizó el Plan Operativo Institucional anual, por lo que no se pudo comprobar si se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional.

### **Descargo de la Gerencia Administrativa Financiera:**

La CONATEL posee un Plan Operativo Institucional aprobado y presentado a la Secretaría Técnica de Planificación, con los respectivos informes trimestrales y semestrales de seguimiento del citado Plan. La Gerencia Administrativa Financiera, en la etapa de formulación del Plan Financiero Institucional vincula al Plan Nacional de Desarrollo 2030 mediante la estructura presupuestaria a través del Plan Operativo Institucional, que se carga en el Sistema de Planificación por Resultados (SPR) administrado por la Secretaría Técnica de Planificación. Al respecto, si el Plan Operativo Institucional Anual si se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional, este punto será mejor expuesto por el Gabinete Técnico para un amplio conocimiento sobre lo observado. La Gerencia Administrativa Financiera, presenta los trabajos del Plan Operativo Institucional que atañe a la misma, a través de los documentos que adjuntamos para el efecto.

### **Opinión de la Auditoría Interna:**

Se visualiza la presentación del POI y los informes de avances a la Secretaría Técnica de Planificación sin embargo no se observa que el mismo haya sido comunicado a la Máxima Autoridad.

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### **RECOMENDACIÓN N° 2.1:**

Se recomienda ejecutar el Plan Operativo Institucional y presentar los avances a la Máxima Autoridad de forma oportuna siguiendo los lineamientos al Plan Estratégico Institucional.

### **2.2 SEGÚN LA GESTIÓN POR PROCESOS**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO TODOS LOS DUEÑOS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS

En la Resolución 737/17 se aprobó el normograma de la CONATEL. Cabe reiterar que dicho documento debe ser elaborado por procesos y debe contener todas las disposiciones legales que rigen para el ejercicio del proceso. El normograma debe estar actualizado, teniendo en cuenta que hay normativas y disposiciones que son emitidas anualmente o son modificadas, además debe estar aprobado por la Máxima Autoridad. Al respecto, la NRM con relación a la metodología aplicada para el diseño e implementación del modelo de gestión por procesos exige en su inciso: "e) La identificación y cumplimiento de la base legal aplicable a los procesos".

#### **Descargo de la Coordinación del Comité de Control Interno:**

El trabajo de actualización del Normograma Institucional durante el ejercicio 2019, fue realizado pero por situaciones imprevistas, no fue posible culminar hasta la correspondiente aprobación. La evidencia del trabajo obra en nuestros archivos. En el presente ejercicio se aprobó la actualización del Normograma Institucional a través de Resolución de Directorio N° 1292/2020 y en cumplimiento del Plan de Implementación del MECIP, se encuentran en proceso los trabajos conjuntos de actualización, por parte de la Coordinación del Equipo MECIP y las dependencias dueñas de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, a los efectos de exponer el Normograma de acuerdo a la NRM 2015. Al respecto, a los efectos de facilitar el seguimiento de la Auditoría Interna Institucional, se expone que en el Plan de Implementación General del MECIP para el ejercicio 2020, modificado por Resolución de Directorio N° 2088/2020, se establecen las tareas a desarrollar con respecto a esta observación, en el ítem: B.2 GESTIÓN POR PROCESOS. Actualización de Normograma Institucional.

#### **Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en sus observaciones.

### **RECOMENDACIÓN N° 2.2:**

Cumplir con lo establecido en la Resolución Directorio N° 2088/2020 en cuanto a lo indicado en el Plan de Implementación General del MECIP en el principio B.2 GESTIÓN POR PROCESOS. Actualización de Normograma Institucional, el cual será evaluado el avance de cumplimiento al final del periodo 2020.

### **2.3 SEGÚN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La estructura organizacional debe configurar de manera integral y articulada, los cargos, las funciones, las relaciones y los correspondientes niveles de autoridad y responsabilidad; sin embargo, no se pudo constatar dicha situación, debido a que no se contó con el Manual de Cargos y Funciones, ni Perfil de Puestos. El Manual de Cargos fue aprobado en la Resolución Directorio N° 178/17 y el organigrama en la Resolución Directorio N° 1901/18, al respecto, los cargos y el perfil de los cargos deben estar actualizados según la estructura vigente.

### Descargo de la Gerencia de Capital Humano:

Con relación a este punto estamos realizando un PMI. (Actualización de manuales a la estructura vigente)

### Opinión de la Auditoría Interna:

Esta Auditoría se ratifica en su observación.

### RECOMENDACIÓN N° 2.3:

Revisar y/o definir la Estructura Organizacional conforme al modelo de Gestión por Procesos aprobado por Resolución de Directorio N° 657/2020 "Por la cual se aprueba el Mapa de Procesos Institucional Versión 3.0 en el marco de la implementación del Modelo Estandar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015" y adaptar los manuales a dicha Estructura con la finalidad de cumplir con los aspectos requeridos en la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno MECIP 2015, buscando alcanzar los objetivos institucionales.

Al respecto, la NRM señala que la estructura organizacional debe asegurar la armonía, coherencia y articulación entre las actividades que realiza cada área de la Institución, con las competencias constitucionales y legales, los objetivos establecidos, y la cadena de valor **definida en el modelo de gestión de procesos**, además de tener flexibilidad para adaptarse a las exigencias y procesos de cambio permanente.

### 2.4 SEGÚN LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACION DE RIESGOS

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO TODOS LOS DUEÑOS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESO

No se observó evidencia de caracterización de todos los procesos contenidos en el mapa de procesos, conforme lo exige la Norma de Requisitos Mínimos.

La Institución debe comunicar el porcentaje ejecutado y el porcentaje a ejecutar.

### Descargo de la Coordinación del Comité de Control Interno:

Al finalizar el Ejercicio 2019, la CONATEL tenía aprobada la versión 2.0 del Mapa de Procesos e inició el desarrollo de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos correspondientes. En diciembre del año 2019 se contaba con los primeros 3 Procesos aprobados a través de las Resoluciones DIR N° 3179/2019, 3146/2019 y 3160/2019. Los formatos desarrollados para esos procesos, exponían la caracterización de cada uno de ellos, de acuerdo a lo establecido en la NRM, específicamente en los formatos del Manual de Implementación MECIP 2008 desarrollados N° 37, 38, 39, 46, 47, 50, 92, 93, 94, 99. A la fecha de emisión de este descargo, se cuenta con la Versión 3.0 del Mapa de Procesos de la CONATEL, aprobada por Resolución de Directorio 657/2020, el cual expone 26 procesos, de los cuales están desarrollados y aprobados 5 (total), 7 (parcial) a través de Resoluciones de Directorio 657-1, 2, 3 4, 5, 6, 7, 8,

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



**INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020  
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

9, 10, 11 y 12/2020. 2-Actualmente las Coordinaciones encargadas de coordinar la implementación del MECIP en la Institución, se encuentran en etapa de desarrollo del Informe Semestral que incluye el Diagnóstico de la Implementación del Sistema de Gestión por Procesos en la CONATEL, en el cual se incluirá la información referente al porcentaje del Mapa de Procesos que ha sido ejecutado y el que falta ejecutar, correspondiente a este ejercicio. Al respecto, a los efectos de facilitar el seguimiento de la Auditoría Interna Institucional, se expone que en el Plan de Implementación General del MECIP para el ejercicio 2020, modificado por Resolución de Directorio N° 2088/2020, se establecen las tareas a desarrollar con respecto a esta observación, en el ítem: B.2 GESTIÓN POR PROCESOS. Revisión de Mapa de Procesos vigente.

**Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en su observación.

**RECOMENDACIÓN N° 2.4:**

Cumplir con lo establecido en la Resolución Directorio N° 2088/2020 en cuanto a lo indicado en el Plan de Implementación General del MECIP en el principio B.2 GESTIÓN POR PROCESOS. Revisión de Mapa de Procesos vigente, el cual será evaluado el avance de cumplimiento al final del periodo 2020.

**OBSERVACIÓN N° 3: EN EL COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN**

**3.1 SEGÚN EL CONTROL OPERACIONAL**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO MECIP TODOS LOS DUEÑOS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESO

Se visualizaron procedimientos operativos correspondientes a tres macroprocesos, no así para la totalidad de los procesos de acuerdo al mapa de procesos.

**Descargo de la Coordinación del Comité de Control Interno:**

En diciembre del año 2019 se contaba con los primeros 3 Procesos aprobados a través de las Resoluciones DIR N° 3179/2019, 3146/2019 y 3160/2019.

**Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en su observación.

**RECOMENDACIÓN N° 3.1:**

Proseguir con las reuniones de trabajos para el cumplimiento de su plan de implementación y de ser posible que los talleres se realicen en forma presencial para la instalación de una mesa de trabajo a fin de realizar la confección de los formatos relacionados a los macroprocesos, procesos y subprocesos de las áreas que aún no lo tienen.

Alc. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 3.3 SEGÚN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
GERENCIA INTERNACIONAL E INTERINSTITUCIONAL COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO MECIP

No se visualiza la actualización del Manual Estratégico de Comunicaciones, el cual debe ser adaptado a la realidad vigente de la Institución.

No se visualiza el desarrollo de las Políticas de Información, basada en los procesos desarrollados y aprobados por la Máxima Autoridad.

#### **Descargo de la Coordinación del Comité de Control Interno:**

Durante el ejercicio 2019, no se llevaron a cabo los trabajos tendientes a la actualización del Manual Estratégico de Comunicación de la CONATEL, debido a que se encuentran pendientes de elaboración, la Política de Comunicación y la Política de Información de la Institución. Se consideró prudente, realizar el trabajo de forma ordenada, a los efectos de obtener un producto útil y acorde a la realidad de la Institución. Debido a la crisis de emergencia sanitaria, los trabajos se vieron afectados con respecto al tiempo de realización, sin embargo el Plan de Implementación del MECIP, actualizado en el segundo semestre del presente año, expone la metodología para el logro de estos resultados. Luego de la obtención de ambas políticas, sumadas a la de Rendición de Cuentas, que ya se encuentra reglamentada por Decreto N° 2991/2019 y Resoluciones de Directorio N° 532 y 533/2020, se procederá a la actualización del Manual Estratégico de Comunicación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL.

Al respecto, a los efectos de facilitar el seguimiento de la Auditoría Interna Institucional, se expone que en el Plan de Implementación General del MECIP para el ejercicio 2020, modificado por Resolución de Directorio N° 2088/2020, se establecen las tareas a desarrollar con respecto a esta observación, en el ítem: C.4 COMUNICACIÓN. C.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA. Desarrollar Política de Comunicación. 2-Durante el Ejercicio 2019, no se inició el desarrollo de la Política de Información de la Institución.

Al respecto, a los efectos de facilitar el seguimiento de la Auditoría Interna Institucional, se expone que en el Plan de Implementación General del MECIP para el ejercicio 2020, modificado por Resolución de Directorio N° 2088/2020, se establecen las tareas a desarrollar con respecto a esta observación, en el ítem: C.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. C.3.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN

Avance del Plan: La resolución de Directorio 2132/2020, de fecha 22 de setiembre de 2020, designa a los Miembros del Comité para la elaboración de la Política de Sistema de Información Institucional (primer punto expuesto). Se encuentra en proceso de convocatoria, la primera reunión del Comité.

#### **Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en sus observaciones.

#### **RECOMENDACIÓN N° 3.3:**

Cumplir con lo establecido en la Resolución Directorio N° 2088/2020 en cuanto a lo indicado en el Plan de Implementación General del MECIP en los principios: C.3 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. C.3.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN y C.4 COMUNICACIÓN. C.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA, los cuales serán evaluados el avance de cumplimiento al final del periodo 2020.

*Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres*  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



**INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020  
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**3.4 SEGÚN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**DEPENDENCIAS RESPONSABLES**

**REPRESENTANTES DE SISTEMA INTEGRADO STAF**

No se visualiza la socialización realizada de la funcionalidad de "Búsqueda de Expedientes" existente en el sitio web institucional, para su mejor aprovechamiento por parte de los recurrentes en el sistema integrado STAF.

No se visualiza la funcionalidad de Creación de Expedientes a través del Portal del Cliente para las solicitudes de enlaces de microondas, para los Prestadores del Servicio Básico y de Telefonía Móvil.

No se visualiza la funcionalidad de Declaración Jurada de Ingresos, para el pago de la Tasa de Explotación Comercial, a través del Portal del Cliente, para los Prestadores.

No se visualiza en el web service el uso de algún medio de pago relacionada a una entidad bancaria, para que pueda ser integrada al Sistema STAF.

**Descargo del Representantes del Sistema Integrado STAF:**

1. El Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) contiene un módulo de Gestión Documental, y enlazado al mismo, en el sitio web institucional se ha colocado un ícono de "Consulta de Expediente" (se adjunta archivo), que permite acceder a la plantilla para búsqueda de Expedientes. A pesar del estar en el sitio web institucional que es público, luego de algunas consultas a los recurrentes e interesados se ha constatado que existía desconocimiento por parte de los mismos sobre esta facilidad. En consecuencia, se ha detectado esta debilidad que impide el mejor aprovechamiento de esta facilidad. Por tal motivo se ha determinado que es necesario realizar una socialización que permita dar a conocer al público en general, la facilidad de "Búsqueda de Expediente" en línea. En consecuencia, se ha resuelto colocar un aviso específico en el sitio web institucional para dar a conocer sobre la citada funcionalidad. Para el efecto, a la fecha ya se cuenta con la autorización del Presidente del Directorio, para efectuar el citado aviso.

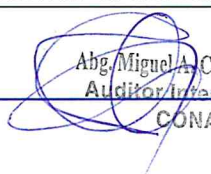
2. A la fecha la funcionalidad de Creación de Expedientes a través del Portal del Cliente para las solicitudes de enlaces de microondas, para los Prestadores del Servicio Básico y de Telefonía Móvil se encuentra configurada y probada. Se están imprimiendo los trámites pertinentes para que el Directorio de la CONATEL apruebe la habilitación del Portal del Cliente, en el marco de las disposiciones normativas para realizar este tipo de transacción en línea.

3. A la fecha la funcionalidad de Declaración Jurada de Ingresos, para el pago de la Tasa de Explotación Comercial, a través del Portal del Cliente, para los Prestadores, se encuentra configurada y probada. Se están imprimiendo los trámites pertinentes para que el Directorio de la CONATEL apruebe la habilitación del Portal del Cliente, en el marco de las disposiciones normativas para realizar este tipo de transacción en línea.

4. A la fecha el web service para que los pagos que realicen los titulares de Concesión, Licencia o Autorización en una entidad bancaria se registren en línea en el Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF) se encuentra configurado y probado con el Banco Continental S.A.E.C.A. Se están imprimiendo los trámites pertinentes para que el Directorio de la CONATEL apruebe la suscripción del Contrato con dicha Entidad Bancaria, para que el web service pueda ser utilizado.

**Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría toma como valido el ítem cumplido y se ratifica en los ítems pendientes conforme al descargo presentado.

  
Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### **RECOMENDACIÓN N° 3.4:**

Realizar el seguimiento a la funcionalidad de Creación de Expedientes a través del Portal del Cliente para las solicitudes de enlaces de microondas, para los Prestadores del Servicio Básico y de Telefonía Móvil a los efectos de evaluar la funcionalidad del mismo.

En cuanto a la funcionalidad de Declaración Jurada de Ingresos, para el pago de la Tasa de Explotación Comercial, a través del Portal del Cliente, para los Prestadores, se recomienda hacer el seguimiento correspondiente de manera a que esté disponible en el portal institucional esa sugerencia.

En cuanto a la web service para que los pagos que realicen los titulares de Concesión, Licencia o Autorización en una entidad bancaria se registren en línea en el Sistema Técnico Administrativo Financiero (STAF), se recomienda hacer el seguimiento correspondiente de manera a que esté disponible en el portal institucional esa sugerencia.

### **3.5 SEGÚN LA COMUNICACIÓN**

DEPENDENCIAS RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"><li>• DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL</li><li>• COMITÉ DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO</li></ul>

No se instaló la implementación de mecanismos que permiten a los funcionarios, o usuarios/clientes, expresar sus opiniones y sugerencias, quejas o reclamos (interno y externo), y evidencia del seguimiento realizado a los mismos.

No se visualizaron documentos que permitan constatar la política de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas como lo establece el Manual de Comunicación.

#### **Descargo de la División de Comunicación Social:**

Por parte de la DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL brindamos apoyo a las actividades de espacios formales de la institución donde exhortamos a la comunicación fluida entre funcionarios, también así a las reuniones ya sean virtuales o presenciales promocionando en las plataformas digitales a cargo de esta dependencia (Facebook, Twiter, Whats App) para las capacitaciones y tomas de decisiones para un mejor funcionamiento de la institución. Esta división es también coadyuvante en los procesos de inducciones y reinducciones que realicen las dependencias encargadas en todas las actividades fomentadas elaborando los materiales audiovisuales (video, fotos, ppts, etc.) Instalación de equipos y proyectores multimedios necesarios y preparación de materiales didácticos siempre y cuando esto no afecte el presupuesto de la institución. Es importante resaltar que a la máxima autoridad se le mantiene informado desde tempranas horas, durante los 7 días de la semana., a través de la remisión de What's App, de las tapas y contratapas de las principales noticias de los diarios de circulación nacional así como de un completo resumen en formato PDF de las principales noticias de los diarios capitalinos y la agenda tentativa a ser cumplida en el día por el señor presidente de la República del Paraguay, todo este plan estratégico informativo también es implementado para con los directores titulares de la institución, diferentes cargos jerárquicos y sindicatos de manera a manejar conjuntamente las informaciones fundamentales.

*Miguel A. Chaparro Cáceres*  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



## INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Además, esta dependencia se encarga de la edición total de las descripciones informativas llevadas a cabo en la institución el cual es un trabajo en conjunto con la dependencia de Informática que se encarga de publicar dichas ediciones en el portal web.

En consecuencia también promocionamos y apoyamos logísticamente las actividades informales de la institución (actividades deportivas, mingas ambientales, encuentros sociales, etc.) Para fomentar la comunicación potenciando el compromiso, la integración y participación de todos los funcionarios siguiendo siempre el lineamiento con la misión y visión de la institución.

Realizamos la implementación de políticas de medios internos de comunicación buscando lograr la transmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes y temas estratégicos tratados, utilizando medios formales e informales incorporando la tecnología digital y las tics. Para mantener informado al funcionario de políticas y procesos a tenerse en cuenta por medio de (Resoluciones, Memorándum, Circulares, Notas, Flyers) mediante envío de correo institucional, intranet, o de forma impresa.

Esta dependencia está en constante trabajo para instalar la identidad de la institución y a la vez informar de los alcances de la misma promocionando a través de DÍPTICO Y TRÍPTICOS para toda la ciudadanía en general que se acercan a nuestras oficinas.

### **Mecanismos de implementación para usuarios/clientes.**

Siguiendo el manual estratégico de la comunicación esta división fomenta la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad transparente, visible y abierta con los funcionarios, la ciudadanía y grupos de interés en general por lo cual orienta la comunicación institucional para garantizar la interlocución entre la CONATEL, la ciudadanía y grupos de interés, manteniendo la coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo

### **Descargo del Comité de Rendición de Cuentas:**

En cumplimiento del Decreto 2991/2020, que aprueba el Manual de Rendición de Cuentas al Ciudadano y dispone su aplicación obligatoria en las Instituciones Públicas del Paraguay, La CONATEL emitió la Resolución de Directorio N° 532/2020, en la que se designó a los Miembros del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, de la Institución.

A la vez la Resolución DIR N° 532/2020 designa a la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción como Impulsora del Proceso de Rendición de Cuentas, Coordinadora de los lineamientos sugeridos en la normativa vigente.

La Resolución DIR N° 533/2020 que aprueba el Plan de Rendición de Cuentas de la CONATEL, establece en el punto N°9 del Cronograma: Organizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y establece el plazo de su realización entre los meses de octubre y diciembre del año 2020. A los Efectos de dar cumplimiento a lo expuesto, la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción procederá a convocar a reunión del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano para iniciar los trámites correspondientes.

### **Opinión de la Auditoría Interna:**

Esta Auditoría se ratifica en sus observaciones.

Abg. Miguel A. Chávarro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



**INFORME EJECUTIVO AI N° 14/2020  
AUDITORIA DE SEGUIMIENTO  
SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**RECOMENDACIÓN N° 3.5:**

**RECOMENDACIÓN A LA DIVISION DE COMUNICACIÓN SOCIAL:** Actualizar junto con las dependencias involucradas el Manual Estratégico de Comunicación aprobado por Resolución Directorio N°937/2018, y desarrollar el Macroproceso Gestión de la Comunicación, el proceso y subprocesos con sus correspondientes actividades y tareas, de cuyo dueño es la División de Comunicación Social, de acuerdo a la Resolución de Directorio N° 657/2020.

Del mismo modo se debe socializar a los distintos niveles de decisión el Plan Estratégico de Comunicación a los efectos de que la información comunicada a los distintos grupos de interés sea canalizada en forma correcta, adecuada y oportuna, considerando la importancia de dimensión estratégica de la comunicación en la Institución.

**RECOMENDACIÓN AL COMITÉ DE RENDICION DE CUENTAS:** Cumplir con lo establecido en la Resolución DIR N° 533/2020 que aprueba el Plan de Rendición de Cuentas de la CONATEL, específicamente a lo determinado en el punto N°9 del Cronograma: Organizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con plazo de realización entre los meses de octubre y diciembre del año 2020.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de las documentaciones proporcionadas por cada dependencia respecto a la efectiva implementación del Sistema de Control Interno y que evidencian las acciones realizadas durante el Año 2020 hasta la fecha, en el presente informe se detallan todas las observaciones pendientes de subsanar.

Conforme a estas observaciones, se remitirán las recomendaciones a las Áreas afectadas, a través del módulo SIAGPE (Sistema Integrado de la Auditoría General del Poder Ejecutivo), a fin de que elaboren los Planes de Mejoramientos correspondientes, a los cuales esta Auditoría Interna realizará el seguimiento respectivo, a los efectos de dar cumplimiento a las instrucciones recibidas según Resolución Directorio N° 1722/2020.

Es nuestro informe,

  
Abg. Miguel A. Chaparro  
**Auditor Interno**

Asunción, 06 de noviembre del 2020

