

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 657-4/2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PROCESO GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL SUBPROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, CORRESPONDIENTES AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES; DE ACUERDO AL MAPA DE PROCESOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 02 de abril 2020.

VISTO: El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 657/2020 y el Interno CCCIM/026/2020 del 12 de marzo de 2020, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 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 N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 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 sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece que la institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos y debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la continua identificación y evaluación de sus riesgos.

Que, a través de la Resolución Directorio N° 657/2020 de fecha 02 de abril de 2020 se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 3.0, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del el Interno CCCIM/26/2020 de fecha 12 de marzo de 2020, informa que la CONATEL, a través del Contrato N° 15/2019 suscrito con la firma unipersonal Bogado Tabacman contrató los servicios de consultoría para los trabajos de implementación del Sistema de Gestión por Procesos en la Institución y que por medio de las Coordinaciones encargadas de la implementación del MECIP, ha presentado el informe final en cuya Fase 2 se incluyó el desarrollo de 12 Procesos y 34 Subprocesos, elaborados en conjunto con todas las dependencias de la Institución y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

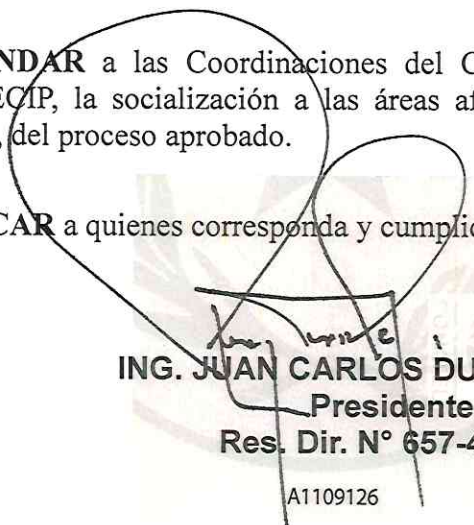
POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 02 de abril de 2020, Acta N° 15/2020 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** el Proceso Gestión de la Atención a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y el subproceso Gestión de Atención al Público, correspondientes al Macroproceso Gestión de las Relaciones Institucionales; de acuerdo al Mapa de Procesos Versión 3.0, ajustado a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, según el cuadro detallado más abajo y de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo.

Macroproceso	Proceso	Subproceso
Gestión de las Relaciones Institucionales. Dueño: Gerencia Internacional e Interinstitucional.	Gestión de la atención a usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. Dueños: Unidad de Centro de Atención al Público - División de Quejas y Reclamos	Gestión de Atención al Público. Dueño: Unidad de Centro de Atención al Público.

- Art. 2°** **INSTRUIR** a todas las dependencias de la Institución, tomar los recaudos y prestar la colaboración necesaria, para la implementación efectiva de los procesos aprobados por la Máxima Autoridad Institucional.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, el control y evaluación del cumplimiento del proceso y subproceso aprobados en la presente Resolución y la emisión de propuestas de mejora continua.
- Art. 4°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a las áreas afectadas y a todos los funcionarios de la CONATEL, del proceso aprobado.
- Art. 5°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.


ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente

Res. Dir. N° 657-4/2020

A1109126