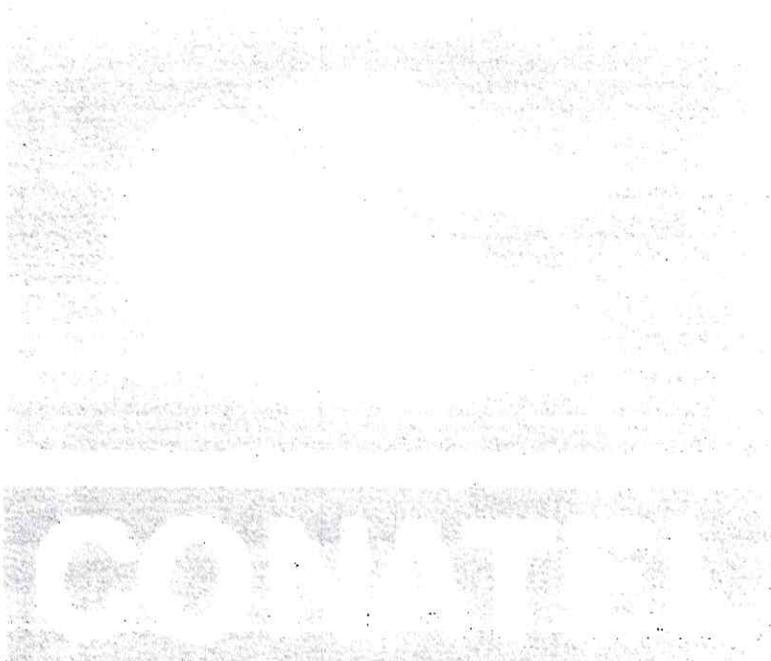


PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO



2021

Asunción – Paraguay
V.1 Febrero 2021



RESOLUCION DEL DIRECTORIO N° 451/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO, DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.-

Asunción, 04 marzo del 2021

VISTO: el Decreto 2991 de fecha 06 de Diciembre del año 2019 y el Memorándum U.A.I.A N° 24/ 2021 remitido al Directorio para su aprobación.

CONSIDERANDO: Que, el Decreto 2991/19 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO, SE LO DECLARA DE INTERES 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 y su implementación. Una vez elaborada y redactada la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo la CRCC al Ciudadano a través del área impulsora elevará a consideración de la Máxima Autoridad Institucional, para que el mismo sea revisado y aprobado.

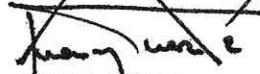
Que, la Resolución N° 15 /2021 de la Secretaria Nacional Anticorrupción emplaza su presentación ante la Secretaria de la Senac, correspondiente al año 2021.-

Que, la UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y ANTICORRUPCION, AREA IMPULSORA DE LA COMISION DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO, a través del Memorándum **24/2021** eleva a consideración del Directorio el borrador del Plan y cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano, para el ejercicio 2021, con las propuestas remitidas por los miembros de la CRCC de acuerdo a la metodología que fuera aprobada en reuniones correspondientes conforme al Decreto 2991/19 que 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 del Directorio de la Conatel el **PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO**, a los efectos de dar cumplimiento al plazo por la SENAC, para su correspondiente presentación.

POR TANTO: el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), en sesión ordinaria de fecha 04 de marzo de 2021, Acta N° 09/2021 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones y su Decreto Reglamentario N° 14135/96.

RESUELVE:

- Art.1° APROBAR EL PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONA-TEL**, que forma parte como anexo de la presente Resolución-
- Art.2° INSTRUIR AL COMITÉ DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO (CRCC)**, la socialización a la CRCC y arbitrar los mecanismos para informar a la ciudadanía en cumplimiento de 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° 451/2021

A1120778



MISION: Promover, 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.....3

Objetivo.....3

Indicadores.....3

Conformación de Comité y Equipo Técnico.....3

Estrategia de participación ciudadana.....5

Convocatoria para la Rendición de Cuentas.....5

Medios de Difusión.....5

Formas de Participación.....5

Mecanismo de Participación.....5

Espacios de Participación (canales de distribución).....6

Identificación de los Públicos.....6

Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano 2021.....7

MISION: *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 con el objetivo de orientar las acciones 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 ciudadano en los procesos desarrollados por la CONATEL.

La Rendición de Cuentas al Ciudadano en la Institución es regida 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

Orientar las acciones 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 ciudadano en los procesos desarrollados por la CONATEL.

Rendir cuentas y generar espacios de participación ciudadana contribuyen a la consolidación e institucionalización de un proceso permanente e innovador de gestión de recursos públicos, de la manera más transparente y efectiva posible; capaz de responder a las expectativas y obtener la confianza de la ciudadanía.

Es necesario también, comunicar a la ciudadanía cual es la información que la entidad difunde a través de diferentes medios de comunicación interna y externa el cumplimiento del principio de transparencia, promoviendo así una activa participación ciudadana.

- Divulgar a los grupos de interés las estrategias de difusión que la CONATEL utiliza; así como los medios, mecanismos, espacios y canales disponibles para el libre acceso a la información pública de la institución.
- Dar a conocer la estrategia formulada por la institución para promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés, detallando las actividades del año 2021 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

MISIÓN: Promover, 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"

Directorio N° 2586/2019 y sus Resoluciones de Directorio modificatorias N° 1417/ 2020 y 158/2021.

- A la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción como impulsora del proceso de Rendición de Cuentas y coordinadora de los lineamientos surgidos en la normativa vigente.
- El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, estará conformado por los siguientes funcionarios:
 - 1- Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, Impulsora.
 - 2- Coordinador del Gabinete Técnico.
 - 3- Gerente Internacional e Interinstitucional.
 - 4- Gerente Administrativo Financiero.
 - 5- Gerencia Operativa de Contrataciones.
 - 6- Auditor Interno.
 - 7- Coordinador del Comité de Control Interno (MECIP)
 - 8- Jefe del Departamento de Informática
 - 9- Jefe de División de Quejas y Reclamos
 - 10- Jefe de División de Comunicación Social.
 - 11- Jefe de División de Protocolo.

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 según el siguiente listado de dependencias de la institución:

1. Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
2. Gabinete Técnico
3. Comunicación Social
4. Auditoría Interna
5. Auditoría Interna
6. Gerencia Internacional e Interinstitucional
7. Gerencia Administrativa Financiera
8. Coordinación del CCI (MECIP)
9. Departamento de Informática
10. División de Protocolo
11. División de Quejas y Reclamos

MISION. Promover, 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"

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La CONATEL generará espacios que permitan la interacción y el contacto directo con sus públicos identificados para establecer el intercambio de información y el diálogo permanente hacia 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 la página web y redes sociales institucionales, con al menos 72 horas hábiles de anticipación.
- Se generará un mecanismo que permitirá 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 los trabajos del ente regulador; su portafolio de servicios, los programas y proyectos en ejecución; así como información de interés para los diferentes segmentos: ciudadanos, clientes, oficinas del Estado y entidades del sector privado; tanto así como al público en general. La CONATEL ofrecerá herramientas que facilitaran la interacción con los diferentes segmentos a través de los siguientes medios de comunicación:

- Radio
- Prensa escrita
- Televisión
- Página Web
- Redes sociales
- Campañas virtuales
- Talleres y cursos virtuales
- Encuestas
- Campañas telefónicas

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los mecanismos y canales a través de los cuales la ciudadanía podrá interactuar con la CONATEL sobre la base de la información que ésta suministre, o simplemente cuando ellos deseen comunicarse con la Entidad para expresar su opinión sobre diversos temas o solicitar información de su interés serán:

MISION: Promover, 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"

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 (Pagina Web, correo electrónico, Chat, Foros, Redes Sociales y Teleconferencias)
- Audiencias públicas: Es un espacio de participación en el cual la CONATEL suministra inicialmente una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla, para posteriormente tener un dialogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las audiencias públicas se utilizan por excelencia para la Rendición de Cuentas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PÚBLICOS

Los diferentes públicos de la CONATEL fueron 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, las operadoras y prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los usuarios, proveedores, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciarios, 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.

Las áreas misionales y/o procesos priorizados para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la CONATEL para el Ejercicio 2021 son:

- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión de todas las dependencias misionales de la CONATEL.

...mentar, 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"

PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Nº	Actividad	Responsable	Indicadores o medios de verificación	Fecha de inicio	Fecha de Fin
1	Identificación y caracterización de las partes interesadas o público objetivo de la CONATEL	CRCC	Documento con identificación de público objetivo determinado	Marzo-2021	Marzo-2021
2	Estandarización de los formatos de solicitud de información y datos	Equipo Técnico del CRCC	Formatos Estandarizados aprobados	Marzo-2021	Marzo-2021
3	Realizar Análisis de solicitudes de acceso a la información pública institucional	UTA	Informe de cantidad de solicitudes realizadas y respondidas	Diciembre-2021	Diciembre-2021
4	Realizar Análisis de reclamos ingresados a la institución	División de Quejas y Reclamos	Informe de cantidad de reclamos realizados y respondidos	Marzo-2021	Noviembre-2021
5	Creación de espacio de comunicación presencial con Grupos de Interés	CRCC	Número de espacios conformados. Informe	Abril-2021	Noviembre-2021
6	Creación de espacio de comunicación digital con Grupos de Interés	CRCC	Número de espacios conformados. Informe	Abril-2021	Noviembre-2021
7	Actualización del Manual Estratégico de Comunicación Institucional	División de Comunicación Social	Manual actualizado	Abril-2021	Mayo-2021
8	Definir mecanismo para la audiencia pública de rendición de cuentas	CRCC	Mecanismo o Plan aprobado	Mayo-2021	Junio-2021
9	Organizar audiencia pública de rendición de cuentas	CRCC	Audiencia Pública realizada	Noviembre-2021	Diciembre-2021
10	Generar video informando la gestión de la Entidad	División de Comunicación Social	Videos publicados en la página web	Junio-2021	Setiembre-2021
11	Realizar encuesta a licenciatarios sobre servicios prestado	CRCC	Resultados de las Encuestas	Julio-2021	Agosto-2021
12	Realizar Foros Temáticos	CRCC	Foro realizado	Julio-2021	Setiembre-2021

“Promover, 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”

Nº	Actividad	Responsable	Indicadores o medios de verificación	Fecha de inicio	Fecha de Fin
13	Capacitar a funcionarios sobre rendición de cuentas	CRCC	Listado de asistencia a capacitación	Abril-2021	Junio-2021
14	Jornadas de Orientación al Usuario	CAP	Cantidad de consultas realizadas. Informe	Marzo-2021	Noviembre-2021
15	Realizar encuesta sobre percepción de la página web institucional	CRCC	Resultado de encuesta	Julio-2021	Agosto-2021
16	Realización de informe trimestral de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	CRCC	Informe trimestral publicado	Marzo-2021	Diciembre-2021
17	Realización de informe anual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	CRCC	Informe anual publicado	Noviembre-2021	Diciembre-2021
18	Elaboración de Memoria Anual de la CONATEL	CRCC	Memoria Anual publicada	Noviembre-2021	Diciembre-2021
19	Presentación de informes en cumplimiento de las Leyes N° 5189/2014 y 5282/14	UTA	Informes publicados en la página web	Diciembre-2021	Diciembre-2021
20	Optimizar el esquema de visualización de la página web para personas con discapacidad. Permitir audio y video con interpretaciones en algunas secciones de la web	División de Informática	Mecanismo definido en la web y redes sociales de la CONATEL	Marzo - 2021	Diciembre - 2021



