

MATRIZ DE INFORMACIÓN MINIMA PARA INFORME PARCIAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN

Institución: COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)
Periodo del informe: ENERO - MARZO DE 2021
Misión institucional:

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.

Qué es la institución (en lenguaje sencillo, menos de 100 palabras)

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones es el ente regulador de las telecomunicaciones del Paraguay y ejerce por mandato de la Ley N° 642/95 de Telecomunicaciones, entre otras, las siguientes funciones:

- Regulación administrativa y técnica de servicios de telecomunicaciones.
- Adopción de reglas para establecer estándares técnicos y procedimientos para la aprobación de redes y equipos que aseguren la interoperabilidad.
- Elaboración de planes y programas de la regulación de las telecomunicaciones.
- Control, fiscalización y verificación.
- Administración del Espectro radioeléctrico.
- Fomento y desarrollo de las telecomunicaciones.

2. Presentación del CRCC (miembros). (Adjuntar Resolución para la descarga en formato pdf o Establecer el link de acceso directo).

Nro.	Dependencia	Responsable
1	Coordinación del Gabinete Técnico.	Ing. Alberto Tomio Ishibashi
2	Gerencia Internacional e Interinstitucional.	Abog. Lorena Cristaldo
3	Gerencia Administrativa Financiera.	Lic. Miguel Carbini
4	Auditoría Interna.	Abog. Miguel Chaparro
5	Coordinación del Comité de Control Interno (MECIP)	Lic. Norma Alvarez
6	Departamento de Informática	Ing. Osvaldo Ayala
7	División de Quejas y Reclamos	Abog. Laura Watamabe
8	División de Comunicación Social.	Sr. Nemesio Acosta
9	División de Protocolo.	Sr. Jose Luis Roman
10	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.	Abog. Domitila Britzuela

2.1 Miembros del Equipo Técnico del CRCC

Nro.	Dependencia	Responsable
1	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.	Hugo Marcelo Ramirez Penayo
2	Gabinete Técnico	Nicolás Evers
3	Coordinación del Comité de Control Interno (MECIP)	Arlison Martinez
4	Gerencia Internacional e Interinstitucional.	Marco Cabilla
5	División de Comunicación Social.	Emelio Sánchez
6	Auditoría Interna.	Bernandita Guillén
7	Auditoría Interna.	Gisela Arca
8	Gerencia Administrativa Financiera.	Eduardo Larroza
9	División de Protocolo.	Felix Gamarra
10	Departamento de Informática	Arturo Noguera
11	División de Quejas y Reclamos	Eduardo Poisson

<https://bit.ly/3s2Cup>

3. Plan de Rendición de Cuentas

3.1. Resolución de Aprobación y Anexo de Plan de Rendición de Cuentas

Resolución del Directorio 45/2021 "POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN Y CUENTAS AL CIUDADANO DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL).	https://bit.ly/3mkWlQ
--	---

3.2 Plan de Rendición de Cuentas. (Describir los motivos de la selección temática en menos de 100 palabras y exponer si existió participación ciudadana en el proceso. Vincular la selección con el PDI, PEI, PND2030 y ODS). (Adjuntar el plan para la descarga en formato pdf Establecer el link de acceso directo).

Priorización	Tema / Descripción	Vinculación PDI, PEI, PND, ODS.	Justificaciones	Evidencia
1*				
2*				
3*				

4. Gestión Institucional

4.1 Nivel de Cumplimiento de Mínimo de Información Disponible - Transparencia Activa Ley 5189 /14

Mes	Nivel de Cumplimiento (%)	Enlace de la SFP
Enero	CUMPLIMIENTO INTERMEDIO PAG 3/13	https://bit.ly/3mkIPKZ
Febrero	SIN DATOS	SIN DATOS
Marzo	SIN DATOS	SIN DATOS

4.2 Nivel de Cumplimiento de Mínimo de Información Disponible - Transparencia Activa Ley 5282/14

Mes	Nivel de Cumplimiento (%)	Enlace SENAC
Enero	50%	https://bit.ly/3u7UVEI
Febrero	50%	https://bit.ly/3u7UVEI
Marzo	SIN DATOS	SIN DATOS

4.3 Nivel de Cumplimiento de Respuestas a Consultas Ciudadanas - Transparencia Pasiva Ley N° 5282/14

Mes	Cantidad de Consultas	Respondidos	No Respondidos	Enlace Ministerio de Justicia
Enero	3	100%		https://bit.ly/3sdo6VT
Febrero	5	100%		https://bit.ly/3sdo6VT
Marzo	60	100%		https://bit.ly/3sdo6VT

4.4 Proyectos y Programas Ejecutados a la fecha del Informe (listado referencial, apoyarse en gráficos ilustrativos).

N°	Descripción	Objetivo	Metas	Población Beneficiaria	Valor de Inversión	Porcentaje de Ejecución	Evidencias
1	Programa Central; Actividad 1: Gestión Administrativa Financiera Unidad Medida: ADM	Gestión administrativa, operativa y financiera para el correcto funcionamiento institucional en el marco de la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones", y la Ley Anual de Presupuesto.	n/a	n/a	15.726.351.446	15,70%	Informe_MH_SIAF_PRIEVA 012
2	Programa Central; Actividad 2: Fiscalización de los servicios de telecomunicaciones Unidad Medida: Fiscalizaciones	1. Monitoreo del espectro radioeléctrico 2. Verificaciones e inspecciones de los servicios de telecomunicaciones.	100.000,00	n/a	165.130.896	0,40%	Informe_MH_SIAF_PRIEVA 012
3	Programa Central; Actividad 3: Cobertura de localidades con necesidad de desarrollo Unidad medida: MSM	1. Presentación de proyectos. 2. Aprobación de proyectos por la Máxima Autoridad. 3. Llamado a licitación para el otorgamiento de subsidios a través del Fondo de Servicios Universales (FSU)	n/a	0	45.099.625	0,43%	Informe_MH_SIAF_PRIEVA 012
4	Programa partidas no asignables; Actividad 1: Transferencia al Ministerio de Hacienda Unidad Medida: ADM	1. Aporte gubernamental al Ministerio de Hacienda con base a la Ley N° 6469/2020 "QUE APRUEBA EL PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020" y sus Decreto Reglamentario N° 3264/2020	n/a	n/a	27.600.000.000	13,33%	Informe_MH_SIAF_PRIEVA 012
5	Programa partidas no asignables; Actividad 1: Transferencia al Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicación (MITIC) Unidad Medida: ADM	1. Contribución al Fondo Nacional de Tecnología de la Información y Comunicación (FONTEC) administrado por el Ministerio de Tecnología de la Información y la Comunicación (MITIC), en el marco de la Ley N° 6207/2018, Art. 16, numeral 3.	n/a	n/a	1.599.583.237	16,00%	Informe_MH_SIAF_PRIEVA 012

Fuente: SIAF

4.5 Proyectos y Programas no Ejecutados (listado referencial, apoyarse en gráficos ilustrativos).

N°	Descripción	Dificultades (Breve Descripción)		
		Financieras	De Gestión	Externas
				Otras

Observación: No existe proyectos y programas presupuestarios no ejecutados en el periodo solicitado.

4.6 Servicios o Productos Misionales (Depende de la Naturaleza de la Misión Institucional, puede abarcar un Programa o Proyecto)

N°	Descripción	Objetivo	Metas	Población Beneficiaria	Porcentaje de Ejecución	Resultados Logrados	Evidencia (Informe de Avance de Metas - SPA)
1	Fiscalización de los servicios de telecomunicaciones	1. Monitoreo del espectro radioeléctrico 2. Verificaciones e inspecciones de los servicios de telecomunicaciones.		100000	ALCANCE NACIONAL	17,49% de ejecución	Se han realizado varias inspecciones técnicas de verificación en todo el territorio nacional.
2	Cobertura en localidades con necesidades de desarrollo	1. Presentación de proyectos. 2. Aprobación de proyectos por la Máxima Autoridad. 3. Llamado a licitación para el otorgamiento de subsidios a través del Fondo de Servicios Universales (FSU)	n/a	0	N/A	N/A	N/A

Observación: La actividad "cobertura en localidades con necesidades", no posee metas físicas.

4.7 Contrataciones realizadas

ID	Objeto	Valor del Contrato	Proveedor Adjudicado	Estado (Ejecución - Finalizado)	Enlace DNCP
385.527	LPN SBE N° 12/2020 - SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EDIFICIOS	MONTO MÍNIMO: 1.000.000. MONTO MÁXIMO: 2.000.000.000.	MAFADO S.A.	VIGENTE	https://www.contrataciones.gov.py/

El presente contrato suscripto es producto de un llamado concerniente al 2020, por lo que se está pendiente de ejecución de la planificación realizada para el presente ejercicio según PAC (PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES)

<https://www.contrataciones.gov.py/>

4.8 Ejecución Financiera (Generar gráfica)

Rubro	Sub-rubros	Descripción	Presupuestado	Ejecutado	Salidos	Evidencia (Enlace Ley 5189)
En Presupuestaría por programas y actividades al cierre del trimestre 2021						
						https://www.conatel.gov.py/conatel/informacion-institucional/

4.9 Fortalecimiento Institucional (Normativas, Estructura Interna, Infraestructura, adquisiciones, etc. En el trimestre, periodo del Informe)

Nro.	Descripción del Fortalecimiento	Costo de Inversión	Descripción del Beneficio	Evidencia

5- Instancias de Participación Ciudadana

5.1 Canales de Participación Ciudadana existentes a la fecha.

N°	Denominación	Descripción	Dependencia Responsable del Canal de Participación	Evidencia (Página Web, Buzón de SQR, Etc.)
1	Atención Presencial	Orientación-Consultas-Reclamos	Centro de Atención al Público	Pte. Franco 780 U. Ayolas. Edificio Ayra.
2	Atención Telefónica	Contact Center	Centro de Atención al Público	Teléfono: +59521 438 2200/0800 114300
3	Calidad de Servicio de Telefonía Móvil	Reclamos sobre servicios de telefonía Móvil	Centro de Atención al Público	https://gqs.conatel.gov.py/
4	Remob	Registro Nac. de Eq. Terminales Móviles Bloqueados	Centro de Atención al Público	https://imei.conatel.gov.py/#/imei/reclamo
5	Consultas Contact Center	Consultas Contact Center	Centro de Atención al Público	ccenter@conatel.gov.py
	Reclamos CAP	Reclamos CAP	Centro de Atención al Público	https://www.conatel.gov.py/conatel/consultas-cap/
6	Medición de Calidad de Servicio	Solicitud de Sondeos de Medición	Centro de Atención al Público	https://gqs.conatel.gov.py/telefonía_movil.php
7	Red Social (Twitter)	Cuenta Institucional de Twitter	Div. Quejas y Reclamos - CAP	https://twitter.com/conatelay

5.2 Aportes y Mejoras resultantes de la Participación Ciudadana

Propuesta de Mejora	Canal Utilizado	Acción o Medida tomada por OEE	Evidencia	Observaciones
Talleres Educativos	Facebook Live	Organización de talleres educativos al usuario, transmisión televisiva de las actividades del CAP, informaciones en la página web de la institución y cuentas oficiales de redes sociales	https://www.facebook.com/py/conatelay	Div. Quejas y Reclamos - CAP
Consultas Remotas-Virtuales	Whatsapp	Consultas para orientaciones, consultas y reclamos	Teléfono: 0983-220304	Div. Quejas y Reclamos - CAP
Preguntas frecuentes	Página Web Institucional	Aquí se encontrará los derechos y deberes tanto de usuarios como de operadores, los beneficios y mecanismos de protección.	https://www.conatel.gov.py/conatel/informacion-para-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones/	Div. Quejas y Reclamos - CAP
Medición de la calidad del servicio	Página Web Institucional	Busca medir los parámetros de los sistemas de acceso a internet con el objetivo de evaluar la calidad del servicio prestado por las operadoras	https://gqs.conatel.gov.py/internet_fijo.php	Div. Quejas y Reclamos - CAP
Audiencias Virtuales	Plataforma Zoom	Realización de las Audiencias de Conciliación entre Usuarios y Operadores, previstas en el Reglamento de Protección al Usuario de Telecomunicaciones	Ej: https://us02we.zoom.us/j/	Div. Quejas y Reclamos

5.3 Gestión de denuncias de corrupción

Ticket Numero	Fecha Ingreso	Descripción	Estado	Evidencia

Link al Panel de Denuncia de la SENAC			
---------------------------------------	--	--	--

6- Control Interno y Externo

6.1 Informes de Auditorías Internas y Auditorías Externas en el Trimestre			
Auditorías Financieras			
Nro. de Informe	Descripción		Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
Informe Ejecutivo Nro. 001/2021	Revisión de los Estados Financieros al 31/12/2020	www.conatel.gov.py/transparencia	
Dictamen de Estados Financieros - Ejercicio 2020	Corresponde al Ejercicio Fiscal 2020	www.conatel.gov.py/transparencia	
Auditorías de Gestión			
Nro. de Informe	Descripción		Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
Auditorías Externas			
Nro. de Informe	Descripción		Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
Otros tipos de Auditoría			
Nro. de Informe	Descripción		Evidencia (Enlace Ley 5282/14)
Informe Ejecutivo Nro 021/2020, Auditorías Informáticas	Verificación del Inventario de los equipos informáticos y Software de la Institución	www.conatel.gov.py/transparencia	

Planes de Mejoramiento elaborados en el Trimestre			
Nro.	Informe de referencia		Evidencia (Adjuntar Documento)
PMI- AUDITORIA DE SEGUIMIENTO - DRD Y DIE	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO- GERENCIA DE RADIOCOMUNICACIONES- DRD Y DIE	www.conatel.gov.py/transparencia	

6.2 Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay

Última calificación MECIP/CGR	Periodo	Evidencia
Última calificación 2,42 DISEÑADO	2019	Enlace Página Web Institucional
Situación actual: autoevaluación (3,46 GESTIONADO) del ejercicio 2020 remitida a la CGR y AGPE, para su evaluación correspondiente.		https://www.conatel.gov.py/conatel/mecip-3/CALIFICACIONES

7- Descripción cualitativa de logros alcanzados en el Trimestre (apoyar con gráficos, cuadros dinámicos que describan lo alcanzado)

Principales Logros	Beneficiarios	Inversión	Informe de situación (estado)	Planes a futuro	Evidencia
Provisión de paquetes corporativos otorgados al Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat consistentes en servicios de mensajería y voz limitados en el marco de los compromisos sociales relacionados con las renovaciones de licencias del servicio de telefonía móvil celular en la banda de 800 MHz. Dichas líneas serán utilizadas para la atención de consultas y reclamos de la ciudadanía.	Ciudadanía	No aplica	En coordinación de entrega	Objetivo a ser alcanzado en su totalidad.	https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/
Provisión a título gratuito de paquetes 100% subsidiados de 30 notebooks con servicio de acceso móvil a internet por un periodo de 24 meses para equipar a la Facultad de Filosofía de la Universidad Nacional de Asunción (Fila Paraguari) en el marco de las obligaciones regulatorias de compromisos sociales establecidas en la Resolución Directorio N° 105/2020	Ciudadanía	No aplica	Paquetes entregados	Objetivo a ser alcanzado en su totalidad.	https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/
Entrega e instalación de cuatro telecentros ubicados en el Municipio de San Antonio, San Juan Nepomuceno, Santa Rosa del Aguiar y Villeta, en el marco de una solicitud realizada por el Gabinete Social de la Presidencia de la República relacionados con los compromisos sociales establecidos en la Licitación 1/2017. Telecentros que redundarán en beneficio directo a la ciudadanía, logrando que los ciudadanos de dichos municipios puedan acceder a plataformas digitales con fines educativos y de satisfacción de sus necesidades por medio del acceso a los trámites en línea.	Ciudadanía	No aplica	En proceso de instalación	Telecentros instalados y en funcionamiento.	https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/
Entrega e instalación de cuatro telecentros ubicados en las ciudades de Concepción, Ypacarai, Villeta y Remansito en el marco de una solicitud realizada por el Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) relacionados con los compromisos sociales establecidos en la Licitación 1/2017. Telecentros que redundarán en beneficio directo a la ciudadanía, logrando que los ciudadanos de dichos municipios puedan acceder a plataformas digitales con fines educativos y de formación profesional.	Ciudadanía	No aplica	En proceso de instalación	Telecentros instalados y en funcionamiento.	https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/
Entrega e instalación de un telecentro a ser ubicado en la plaza central de los Héroes, de la ciudad de Caapucú, Departamento de Paraguari en el marco de los compromisos sociales establecidos en la Licitación 1/2017. Telecentro que redundará en beneficio directo a la ciudadanía, logrando que los mismos puedan acceder a plataformas digitales con fines educativos, formación profesional y a portales de gobierno para la gestión de trámites en línea.	Ciudadanía	No aplica	En proceso de instalación	Telecentro instalado y en funcionamiento.	https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/

<p>Provisión a título gratuito de paquetes 100% subsidiados consistentes en notebooks con servicio de acceso móvil a internet por un periodo de 24 meses, beneficiando al Ministerio de Educación y Ciencias para equipar escuelas y colegios públicos en el marco de las obligaciones regulatorias de compromisos sociales establecidas en la Licitación 1/2017. Dichos paquetes proporcionan un beneficio directo a la comunidad educativa impactando en un mejor aprovechamiento de las clases.</p>	<p>Comunidad Educativa</p>	<p>No aplica</p>	<p>En proceso de entrega</p>	<p>Paquetes entregados en su totalidad.</p>	<p>https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/</p>
<p>Provisión de paquetes corporativos otorgados a la Gobernación del departamento Central consistentes en servicios de mensajería y voz limitados en el marco de los compromisos sociales relacionados con las renovaciones de licencias del servicio de telefonía móvil celular en la banda de 800 MHz. Dichas líneas serán utilizadas para la atención de consultas y reclamos de la ciudadanía.</p>	<p>Ciudadanía</p>	<p>No aplica</p>	<p>En coordinación de entrega</p>	<p>Objetivo a ser alcanzado en su totalidad.</p>	<p>https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/</p>
<p>Entrega e instalación de diez telecentros a ser ubicados en diez circunscripciones judiciales repartidas por toda la república, en el marco de los compromisos sociales establecidos en la Licitación 1/2017. Telecentros que redundarán en beneficio a la ciudadanía, logrando que la misma pueda acceder a trámites online, relacionados con la gestión de expedientes judiciales.</p>	<p>Ciudadanía</p>	<p>No aplica</p>	<p>En proceso de instalación</p>	<p>Objetivo a ser alcanzado en su totalidad.</p>	<p>https://www.conatel.gov.py/conatel/compromisos-sociales/</p>