

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 68/2022

POR LA CUAL SE APRUEBAN LOS PROCEDIMIENTOS “POLÍTICA DE COMUNICACIÓN” CORRESPONDIENTE AL PROCESO COMUNICACIÓN, “POLÍTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN” CORRESPONDIENTE AL PROCESO DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS, ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA, CORRESPONDIENTE AL PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL Y SE INSTRUYE SU INCLUSIÓN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 12 de enero de 2022.

VISTO: La Resolución CGR N° 377/2016, el Mapa de Procesos Institucional, la Resolución de Directorio N° 2964/2021 y la Providencia CCCIM/001/2022, y;

CONSIDERANDO: Que la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, fue adoptada por la Resolución CGR N° 377/2016.

Que, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones en cumplimiento de lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, implementa el Sistema de Control Interno basado en un enfoque basado en procesos y en ese contexto, la Máxima Autoridad asume la responsabilidad de la adopción y aprobación del Mapa de Procesos Institucional, que representa los distintos procesos que la institución utiliza para operar y desempeñar sus funciones y que el Mapa de Procesos se encuentra en etapa de desarrollo en las dependencias de la Institución.

Que, la Resolución de Directorio N° 2934/2021, aprobó el Manual de Procedimientos de la CONATEL y la metodología para la elaboración y/o modificación de procedimientos.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través de Providencia CCCIM N° 001/2022 remite el Interno CEM N° 01/2022 de fecha 10 de enero de 2022, *remite las propuestas de los siguientes procedimientos, para su consideración:* 1- **Procedimiento: Política de Comunicación, Proceso: : Comunicación**, Este procedimiento fue desarrollado en forma conjunta con la División de Comunicación Social, como consecuencia de la Resolución Dir. N° 2255/2021, por la cual se aprueba la versión 2.0, del Manual Estratégico de Comunicación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, donde expone en el **Art. 2° INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, llevar a cabo el desarrollo de los procedimientos correspondientes al manual aprobado en esta Resolución, en el contexto del Sistema de Gestión por Procesos de la CONATEL y los presente para su aprobación al Directorio. 2- **Procedimiento: Política del Sistema de información, Proceso: Desarrollo y Administración de Sistemas**. Este procedimiento fue desarrollado en forma conjunta con el Departamento de Informática, como consecuencia de la Resolución Dir. N° 2891/2020, por la cual se aprueba la Política del Sistema de Información Institucional, la metodología, criterios y registros para recolección de datos y asignación de responsables, basados en la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, donde expone en el **Art. 3° INSTRUIR** a la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP y a la Coordinación del Equipo MECIP, el acompañamiento a las Dependencias responsables en el desarrollo de los procesos/subprocesos/actividades/tareas tendientes a implantar la metodología, criterios y registros para recolección de datos, determinados en el anexo de esta resolución. 3- **Procedimiento: Actualización del Normograma, Proceso: Gestión de la Calidad Institucional**. Este procedimiento fue desarrollado por esta Coordinación, como consecuencia de la



actualización del Normograma y aprobada por Resolución Dir. 3040/2021, donde se observó la necesidad de mejorar el procedimiento y adjuntarlo al Manual de Procedimientos de la CONATEL, según indica la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 12 de enero de 2022, Acta N° 02/2022 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**, los procedimientos “POLÍTICA DE COMUNICACIÓN” correspondiente al proceso *COMUNICACIÓN*, *POLÍTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN*, correspondiente al proceso *DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS*, *ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA* correspondiente al proceso *GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL*, que se adjuntan en Anexo a esta Resolución y se instruye su inclusión al Manual de Procedimientos de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a los dueños de los Procesos *COMUNICACIÓN* (División de Comunicación Social), “*DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS*” (Unidad de Investigación y Desarrollo), *GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL*, (Coordinación del Comité de Control Interno), que asuman la responsabilidad de la actualización permanente de los procedimientos aprobados por esta resolución, en base a las normativas vigentes y al desarrollo del Mapa de Procesos Institucional.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, la socialización del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a todos los grupos de interés afectados, a través de los medios habilitados para el efecto.
- Art. 4°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, realizar el seguimiento correspondiente, para determinar el grado de cumplimiento de lo dispuesto en esta resolución
- Art. 5°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente

Res. Dir. N° 68/2022

A1128005

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 4

PROCEDIMIENTO

Dependencia: Departamento de Informática

Macroproceso: Gestión de las Tics

Dueño: Departamento de Informática

Proceso: Desarrollo y Administración del Sistema

Dueño: Unidad de investigación y Desarrollo

Subproceso: Diseño, programación e implementación de Sistemas

Dueño: Unidad de investigación y Desarrollo

A. PROCEDIMIENTO: POLÍTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1	Identificar necesidad de Información	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	<p>Mantener actualizada la información producida en cada dependencia, de acuerdo a requerimientos de la normativa vigente.</p> <p>Identificar y clasificar las fuentes de Informaciones según sean: Internas o Externas</p> <p>Mantener una base de datos digitalizada, actualizada y con las medidas de seguridad de los documentos no ingresados a través del Sistema STAF.</p> <p>Completar el Formulario F-PSII-001, en cumplimiento a la actualización de la información, con periodicidad mensual.</p> <p>Remitir a través del Sistema STAF el Formulario F-PSII-001, a la Gerencia Internacional e Interinstitucional, al Departamento de Informática y a la División de Comunicación Social.</p>
2	Asegurar la correcta canalización de la Información y el control de documentos.	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	<p>Codificar y procesar la Información, de acuerdo al Formulario F-PSII-001.</p> <p>Adaptar el flujo de información emitida en las áreas, de acuerdo a metodología dispuesta por el Departamento de Informática.</p> <p>Mantener actualizado el inventario del archivo digital, de acuerdo a las orientaciones de la normativa que aprueba el Sistema de Información Institucional.</p>

Elaborado por: Departamento de Informática	Ing. Juan Carlos Duarte Duré	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno	presidente	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Director)	CONATEL	Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 2 de 4

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
3	Mantener un Sistema de Información Automatizado.	Departamento de Informática/ Unidad de Investigación y Desarrollo	10 días	<p>Verificar y mantener la Información recabada de las dependencias, en forma ordenada, sistematizada, estructurada, oportuna y de acuerdo a la clasificación: Interna y/o Externa</p> <p>Mantener un archivo sistematizado, histórico y con garantía de seguridad informática</p> <p>Garantizar la seguridad de la Información</p>
4	Mantener la sistematización en forma integrada la Información	Departamento de Informática Unidad de Investigación y Desarrollo Unidad de Redes y Seguridad	1 día	<p>Administrar los sistemas de información</p> <p>Mantener los sistemas de información</p> <p>Actualizar los sistemas de información</p> <p>Capacitar a los usuarios de sistemas.</p> <p>Proveer soporte a los usuarios, facilitar acceso a internet, intranet, etc. y mantener los equipos adecuados a los requerimientos del sistema.</p>
5	Implementar metodología para el flujo de Información	Departamento de Informática/Unidad de Investigación y Desarrollo	15 días	<p>Implementar la metodología para el flujo de la información en coordinación con las dependencias</p> <p>El flujo de información interna y externa se realizará, una vez instalado, a través del sistema de información</p>
6	Relacionamiento con grupos de interés	Gerencia Internacional e Interinstitucional - División de Comunicación Social	3 días	<p>Comunicar a los grupos de Interés Interno la información destinada a este grupo a través de la División de Comunicación Social</p> <p>Realizar acciones conjuntas con otras instituciones públicas a fin de proporcionar y propiciar el intercambio de experiencias e información, para el grupo de interés externo se canalizará a través de la Gerencia Internacional e Interinstitucional</p>
7	Clasificación de la Información	Departamento de Informática/Unidad de Investigación y Desarrollo	Constante	Identificar y clasificar las fuentes de informaciones relevantes internas y externas a ser comunicada a los grupos de Interés


Ing. Juan Carlos Duarte Duré
 Presidente

Elaborado por: Departamento de Informática	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 3 de 4

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
8	Medidas de seguridad de la Información	Departamento de Informática/Unidad de Investigación y Desarrollo - Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	<p>Fomentar las medidas de seguridad de las bases de datos no automatizadas teniendo en cuenta la correcta custodia, tramitación y el archivado de los documentos, para las bases de datos no automatizadas los responsables son los Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos</p> <p>Fomentar las medidas de seguridad de las bases de datos automatizadas, para el efecto el Departamento de Informática elaborarán una Política de Seguridad de la Información.</p>
9	Informes a la Máxima Autoridad, para toma de decisiones	Directorio	Constante	Remitir los Informes consolidados a la Máxima Autoridad, para toma de decisiones

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Elaborado por: Departamento de Informática	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 4 de 4

FLUJOGRAMA

Dependencia: Departamento de Informática

Macroproceso: Gestión de las Tics

Dueño: Departamento de Informática

Proceso: Desarrollo y Administración del Sistema

Dueño: Unidad de investigación y Desarrollo

Subproceso: Diseño, programación e implementación de Sistemas

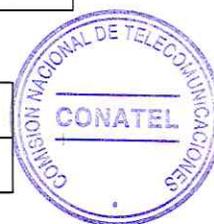
Dueño: Unidad de investigación y Desarrollo

No.	(2) RESPONSABLE		Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Departamento de Informática/ Unidad de Investigación y Desarrollo Unidad de Redes y Seguridad	Gerencia Internacional e Interinstitucional - División de Comunicación Social	Directorio
	(1) ACTIVIDAD					
1	Identificar necesidad de Información		INICIO			
2	Asegurar la correcta canalización de la Información y el control de documentos.		[]			
3	Mantener un Sistema de Información Automatizado		[]	[]		
4	Mantener la sistematización en forma integrada la Información			[]		
5	Implementar metodología para el flujo de Información			[]		
6	Relacionamiento con grupos de interés			[]	[]	
7	Clasificación de la Información		[]	[]		
8	Medidas de seguridad de la Información		[]	[]		
9	Informes a la Máxima Autoridad, para toma de decisiones.					[]

Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 68/2022 de fecha 12/01/2022	Primera Versión

Ing. Juan Carlos Duarte
Presidente
CONATEL



Elaborado por: Departamento de Informática	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO

Dependencia: División de Comunicación Social

Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Dueño: División de Comunicación Social

Proceso: Comunicación

Dueño: División de Comunicación Social

Subproceso: Comunicación Institucional – Comunicación Pública

Dueño: División de Comunicación Social

PROCEDIMIENTO: POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1	Desarrollar el Plan de la Comunicación	División de Comunicación Social	Enero	Definir las Estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas
2	Aprobar del Plan de Comunicación	Directorio	Enero	Aprobar del Plan de Comunicación
3	Socializar del Plan de Comunicación	División de Comunicación Social	Enero	Socializar con todos los funcionarios el Plan de Comunicación por los canales establecidos
1.2 Política de Receptividad institucional				
4	Recepcionar Sugerencias, quejas y reclamos de ciudadanía o grupos de interés	Jefe de la División de Comunicación Social	Constante	<p>Disponer de herramientas para la recepción de Sugerencias, quejas y reclamos de ciudadanía o grupos de interés</p> <p>Identificar y clasificar las fuentes de Informaciones según sean: Sugerencias, quejas o reclamos</p> <p>Elaborar un informe de cumplimiento sobre las Sugerencias, quejas y reclamos de ciudadanía o grupos de interés.</p> <p>Remitir a la Maxima Autoridad el Informe</p>

Elaborado por: División de Comunicación Social

Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación de Mecanismos de Control Interno – MECIP

Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)

Ing. Juan Carlos Duarte Dure
Presidente
CONATEL

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 2 de 7

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1.3 Política de Fortalecimiento de espacios de encuentro y de conversación				
5	Fortalecer los Sistemas de trabajo y comunicación	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	Disponer de espacios formales para el encuentro y conversación para la producción y difusión de información estratégica, la toma de decisiones y el mejoramiento de los resultados.
		Gerencia de Capital Humano	Constante	Disponer de espacios informales de encuentro y conversación entre funcionarios, para fomentar la comunicación, potenciando el compromiso, la integración y la participación.
6	Socializar la Información de los espacios	División de Comunicación Social	1 día	Socializar con todos los funcionarios los espacios Formales e informales
1.4 Política de Alineamiento Estratégico				
7	Capacitar a los funcionarios	Gerencia de Capital Humano	Constante	Adoptar procesos de Inducción para los funcionarios de la Institución buscando que estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida
				Gestionar las Charlas serán referente a la Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, la misión, visión y objetivos de la CONATEL, inicios, logros, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otras informaciones relevantes.
		División de Comunicación Social	Constante	Coordinar las presentaciones para cada evento si fuera necesario.
		Gerencia de Capital Humano - Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	2 veces al año	Adoptar procesos de reinducción buscando que sus funcionarios se mantengan informados
				Informar Periódicamente sobre las estrategias de calidad (Visión, Misión, Valores Éticos Políticas y Objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional

Ing. Juan Carlos Duarte Duré

Presidente

CONATEL

Elaborado por: División de Comunicación Social

Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP

Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 10/01/2022

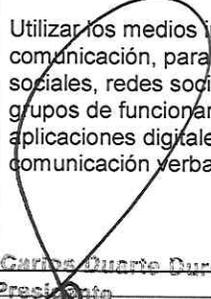
Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 3 de 7

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
8	Promocionar el trabajo colaborativo y habilidades comunicativas	Gerencia de Capital Humano	Constante	Elaborar y direccionar campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación.
				Realizar charlas y exposiciones y colocar carteles y guías a nivel interno, así como cualquier otra herramienta aplicable para el logro de los objetivos
		División de Comunicación Social		Apoyar al logro de los objetivos, con personal y equipos según las necesidades requeridas por la Gerencia de Capital Humano.
1.5 Políticas de Medios Internos de Comunicación				
9	Socializar la Información y mensajes institucionales	Gerencia de Capital Humano	Constante	Utilizar los medios formales para producción y difusión de información estratégica y toma de decisiones, para mantener informado a los funcionarios se deberá disponer y mantener listado de funcionarios permanentes, contratados, comisionados y pasantes universitarios de forma actualizada
				Mantener informado al funcionario de las Políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizará medios existentes (Correo electrónico e Intranet Institucional)
		División de Comunicación Social		Socializar en forma masiva a todos los funcionarios en forma correcta y oportuna, según el listado proveído por la Gerencia de Capital Humano
		Gerencia de Capital Humano -División de Comunicación Social - Comité de Ética - Departamento de Informática	Constante	Utilizar los medios informales de comunicación, para los encuentros sociales, redes sociales institucionales, grupos de funcionarios formados en aplicaciones digitales, internos telefónicos y comunicación verbal

Ing. Juan Carlos Duarte Duré


 Presidente
 CONATEL

Elaborado por: División de Comunicación Social

Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP

Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)

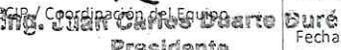
Fecha: 10/01/2022

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 4 de 7

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1.6 Política de Administración de Medios				
10	Utilizar mecanismos y medios para brindar información a grupos de interés y a medios masivos de comunicación	Departamento de Informática	Constante	Actualizar periódicamente la Pagina Web de la CONATEL, generar procedimientos efectivos para que todas las dependencias acceden a la posibilidad de comunicar resultados de su gestión.
		Departamento de Informática - Gerencia de Capital Humano - División de Comunicación	Constante	Promover el correcto uso del correo y la intranet institucional, debiendo ser accesibles para todos los funcionarios, como medio de comunicación interna estratégica.
		División de Comunicación – Coordinación del Gabinete Técnico		Comunicar la Visión, Misión, Objetivos y algunos planes y programas de la CONATEL al público interesado, produciendo materiales informativos para la distribución a los grupos de interés internos y externos, preferentemente evitando el uso de papel
		División de Comunicación	Constante	Elaborar documentos informativos, para comunicación externa (Boletines de prensa), con información de interés general
				Organizar eventos de Rendición de Cuentas.
				Crear ambiente de relacionamientos con los medios de comunicación externa de manera a lograr una imagen institucional abierta y transparente
Directorio	Constante	Elaborar un registro con los datos de una agenda con los nombres de los encargados de cada medio para recibirlos. Canalizar las Entrevistas solicitadas por los medios de comunicación externa, indicando el tema a ser tratado a la Máxima Autoridad. Designar un Vocero Oficial para cada entrevista.		
1.7 Política de Manejo de Información Pública				
11	Adoptar un Modelo de vocería para entrevistas, reportajes y conferencias de prensas	División de Comunicación Social – Comité de Ética – Máxima Autoridad	Según Normas Vigentes	<p>Establecer los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información, en cumplimiento del Código de Ética</p> <p>Gestionar la información referente a las gestiones administrativas de acuerdo con lo estipulado en las normas vigentes</p> <p>Conceder entrevistas, reportajes y conferencias de prensa, el vocero oficial (o los voceros) serán los responsables.</p>
Elaborado por: División de Comunicación Social		Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP		Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)		 Ing. Juan Carlos Duarte Duré Presidente CONATEL		Fecha: 10/01/2022 Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 5 de 7

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1.8 Política de Relacionamiento con Grupos de Interés				
12	Establecer parámetros y criterios para el intercambio de información con sus grupos de interés	Gerencia Internacional e Interinstitucional	Constante	Facilitar el acceso a la información y mantener una relación de respeto y colaboración que contribuya al cumplimiento de sus objetivos.
				Reconocer como grupos de interés a la ciudadanía en general, las operadoras y prestadoras de servicio de telecomunicaciones, los usuarios, proveedores, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciarios, los autorizados, entidades financieras y el 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 económico, los organismos internacionales y las organizaciones sociales.
				Establecer medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, sobre los convenios, acuerdos de cooperación y tareas conjuntas realizadas en cada institución.
		Gerencia de Contrataciones públicas	Constante	Adecuar la actuación con los contratistas y proveedores que prestan servicio a la institución, conforme al proceso de contratación establecido en la Ley N° 2051/2003 "De Contrataciones Públicas" y sus reglamentaciones, promoviendo siempre la transparencia en la gestión
		Auditoría Interna	Constante	Suministrar la Información que requieran los Órganos de Control en forma Oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor.
		Directorio	Constante	Establecer directrices, parámetros y responsables de la comunicación con las operadoras de servicios de telecomunicaciones reguladas por la CONATEL, para cada caso en particular.
División de Comunicación	Constante	Establecer medios y mecanismos de comunicación con todos sus grupos de interés, incluyendo a sus funcionarios.		

Elaborado por: División de Comunicación Social

Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP / Coordinación del Equipo MECIP

Aprobado por: Comité de Control Interno - MECIP (Directorio)

Ing. Juan Carlos Duarte Duró
 Gerente General
 CONATEL

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 10/01/2022

Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 6 de 7

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Tareas
1.9 Política de Participación Ciudadana				
13	Fomentar la participación ciudadana	Coordinación del Gabinete Técnico – División de Comunicación Social	Constante	Promover la realización de charlas, entrenamientos, talleres formativos, paneles de debate, mesas de trabajo, cursos técnicos o cualquier tipo de modalidad pertinente, a través de medios de comunicación habilitados, para los grupos de interés, a los efectos de concienciar a la ciudadana sobre el rol que ejerce como Ente regulador de las telecomunicaciones
1.10 Política de Consolidación de la información				
14	Generar información estructurada, oportuna y útil para la toma de decisiones	División de Comunicación Social	Constante	Comunicar en forma eficiente y oportuna a los grupos de interés interna y externa la información generada por las distintas dependencias y que se relacionan con sus gestiones.
			15 días	Implementar Procedimientos para la correcta canalización de la Información hacia la comunicación interna y externa
		Directorio	15 días	Aprobar los procedimientos correspondientes
1.11 Política de los Informes de Gestión				
15	Informes de Gestión	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Constante	Generar los informes de gestión, conforme al calendario establecido y al formato dispuesto y aprobado dentro del Sistema de Gestión por Procesos.
		Directorio	Constante	Tomar conocimiento de los informes de gestión, para la toma de decisiones.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Elaborado por: División de Comunicación Social	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 7 de 7

FLUJOGRAMA

Dependencia: División de Comunicación Social

Macroproceso: Gestión de la Comunicación

Dueño: División de Comunicación Social

Proceso: Comunicación

Dueño: División de Comunicación Social

Subproceso: Comunicación Institucional – Comunicación Pública

Dueño: División de Comunicación Social

PROCEDIMIENTO: POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

No.	RESPONSABLE	División de Comunicación Social	Oficina de Capital Humano	Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos	Departamento de Informática	Directorio	Comité de ética	Oficina Internacional e Interinstitucional	Oficina de Contratación	Auditoría Interna	Coordinación del Gabinete Técnico	(1) ACTIVIDAD
												INICIO
1												Desarrollar el Plan de la Comunicación
2												Aprobar del Plan de Comunicación
3												Socializar del Plan de Comunicación
4												Recepcionar Sugerencias, quejas y reclamos de ciudadanos o grupos de interés
5												Fortalecer los Sistemas de trabajo y comunicación
6												Socializar la información de los espacios
7												Capacitar a los funcionarios
8												Promocionar el trabajo colaborativo y habilidades comunicativas
9												Socializar la información y mensajes institucionales
10												Utilizar mecanismos y medios para brindar información a grupos de interés y a medios masivos de comunicación
11												Adoptar un Modelo de vozera para entrevistas, reportajes y conferencias de prensa
12												Establecer parámetros y criterios para el intercambio de información con sus grupos de interés
13												Fomentar la participación ciudadana
14												Generar información actualizada, oportuna y útil para la toma de decisiones
15												Informes de Gestión

Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 68/2022 de fecha 12/01/2022	Primera Versión

Elaborado por: División de Comunicación Social	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP / Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 10/01/2022
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio) Carlos Duarte Duré	Fecha: 12/01/2022



Ing. Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 1 de 3

PROCEDIMIENTO

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP

Macroproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP

Proceso: Gestión de la Calidad Institucional

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

Subproceso: Implementación del Sistema de Control Interno

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
1	Identificar la necesidad de actualizar el Normograma	Dueños de Macroproceso, Proceso o Subproceso	Constante	Revisar la normativa aplicable, identificar e informar las necesidades de actualizaciones.
				Efectuar la revisión periódica de la normatividad publicada en los diferentes medios, Pagina Web e Intranet Institucional, en el botón Normograma Institucional.
2	Gestionar el Formulario F-SGP-002	Dueños de Macroproceso, Proceso o Subproceso	1 día	Completar el Formulario F-SGP-002 (Publicado en la Intranet Institucional – Formularios), con los detalles referente a la necesidad de la actualización identificada.
				Remitir el Formulario F-SGP-002 y los archivos de las nuevas normativas, a la Coordinación del Comité de Control Interno, por correo Institucional (mecip@conatel.gov.py), en formato editable y PDF, firmado por los dueños del Macroproceso, proceso o subproceso.
3	Revisión del Formulario F-SGP-002 para su publicación en el Normograma Institucional	Coordinación del Comité de Control Interno	2 días	Efectuar la revisión de los cambios normativos informado por los Dueños de Macroproceso, Proceso o Subproceso.
				Remitir al Departamento de Informática para su actualización en os diferentes medios, Pagina Web e Intranet Institucional, en el botón Normograma Institucional.
4	Actualizar Normograma Institucional	Departamento de Informática	2 días	Actualizar la Pagina Web e Intranet Institucional, en el botón Normograma Institucional

Elaborado por: Coordinación del Equipo MECIP

Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP

Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

Fecha: 30/12/2021

Fecha: 31/12/2021

Fecha: 12/01/2022



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 2 de 3

N°	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución	Tareas
5	Gestionar Informe sobre modificaciones realizadas	Coordinación del Comité de Control Interno	Semestral	Solicitar a todos los Dueños de Macroproceso, Proceso o Subproceso un informe sobre las modificaciones realizadas al Normograma.
				Verificar los informes remitidos por los dueños con los archivos existentes de sobre las actualizaciones
				Remitir a la Máxima Autoridad un Informe consolidado de las actualizaciones realizadas en el semestre.
6	Aprobar el Normograma Institucional	Directorio	Semestral	Aprobar por Resolución de Directorio el Normograma institucional.
7	Socializar Resolución a los grupos de interés	División de Comunicación Social/ Departamento de Informática	Semestral	Socializar a los grupos de interés, interno y externo.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Elaborado por: Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 30/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP	Fecha: 31/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Fecha: 12/01/2022
		Versión: 01
		Página 3 de 3

FLUJOGRAMA

Dependencia: Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP

Macroproceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dueño: Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP

Proceso: Gestión de la Calidad Institucional

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

Subproceso: Implementación del Sistema de Control Interno

Dueño: Coordinación del Equipo MECIP

PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA

No.	(2) RESPONSABLE	DUEÑOS DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS	COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	DIRECTORIO	DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL/ DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
	(1) ACTIVIDAD					
1	Identificar la necesidad de actualizar el Normograma	INICIO				
2	Gestionar el Formulario F-SGP-002					
3	Revisión del Formulario F-SGP-002 para su publicación en el Normograma Institucional					
4	Actualizar Normograma Institucional					
5	Gestionar Informe sobre modificaciones realizadas					
6	Aprobar el Normograma Institucional					
7	Socializar Resolución a los grupos de interés					

Aprobado por:

N° de Revisión	Fecha de aprobación	Cambio efectuado/Motivo
00	Resolución Directorio N° 68/2022 de fecha 12/01/2022	Primera Versión


Ina. Juan Carlos Duarte Duré
 Presidente
 CONATEL

Elaborado por: Coordinación del Equipo MECIP	Fecha: 30/12/2021
Revisado por: Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP	Fecha: 31/12/2021
Aprobado por: Comité de Control Interno – MECIP (Directorio)	Fecha: 12/01/2022