

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022  
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL  
EJERCICIO 2.021  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL:**

Por Ley N°642/95, DE TELECOMUNICACIONES - Artículo 6°.- Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales.

**1.1. FINES:**

*La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá a su cargo la regulación administrativa y técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable y las políticas del Gobierno para el sector. La Comisión ejercerá sus funciones en forma exclusiva, sin que ellas puedan ser delegadas ni objeto de avocamiento por parte de otros Organismos del Estado.*

**1.2. MISIÓN:**

*"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."*

**1.3. VISIÓN:**

*"Ser una Entidad Rectora y Reguladora del Sector de las Telecomunicaciones, que contribuya a que los beneficios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información lleguen a todos los habitantes del Paraguay."*

**II ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA:**

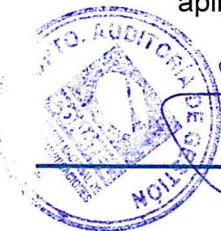
Resolución Directorio de la CONATEL N° 2482/2021, "**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORIA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022**" Ref. CI - Auditoría del Sistema de Control Interno – NRM MECIP 2015 correspondiente al Ejercicio 2021.

**III OBJETIVOS DEL TRABAJO:**

Evaluar si los requisitos mínimos exigidos en la norma para un Sistema de Control Interno fueron desarrollados e implementados, estableciendo los niveles de madurez de cada uno de los componentes del sistema, a fin de identificar eventuales deficiencias que requieran mayor profundización para el logro de la Mejora Continua.

**IV ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

La evaluación será realizada con base a los documentos proporcionados por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP de la CONATEL que respaldan la fase de diseño y medición de la aplicación de los controles y que evidencian las acciones realizadas durante el Ejercicio Fiscal 2021.



Lia Verónica Jiménez  
jefe Int. Dpto. Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Bello  
Auditoría Interna  
CONATEL

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

**V NORMATIVAS A TENER EN CUENTA DURANTE LA AUDITORÍA:**

- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N° 8127/00.
- Ley N° 6.672/2021 “Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2021”.
- Decreto N° 4.780/2021 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 6672, del 7 de enero de 2.021, “que aprueba el presupuesto general de la nación para el ejercicio fiscal 2.021”.
- Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.
- Ley N° 1.626/00” De la Función Pública”.
- Resolución CGR N° 377/2016 “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015”.
- Resolución CGR N° 147/2019 “Por la cual se aprueba la “Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno por niveles de Madurez” a ser utilizada en el marco del Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2.015”.
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

**VI COORDINACIÓN, DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN Y REVISIÓN:**

Los trabajos serán elaborados por los Auditores de Auditoría Interna, y supervisados, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2.015. Se dejarán evidencias en los papeles de trabajo, así como cualquier procedimiento poco común que se observe durante el examen

**VII LIMITACIONES DEL TRABAJO**

1. La no provisión en tiempo y forma de los documentos relacionados a la auditoría.
2. Escasa colaboración del área.

**VIII DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

La evaluación del SCI se define como: “Proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la Entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se están logrando los siguientes objetivos:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones de los servicios.
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad”.

En este sentido, la NRM promueve como modelo de gestión la utilización del enfoque basado en procesos de manera que permita:



Dic. Verónica Jiménez  
Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Basilio  
Auditoría Interna  
CONATEL

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la Institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente.
- La consideración de los procesos en términos que aporten valor.
- El logro de un control de procesos eficaz.
- La mejora continua del Sistema de Control interno con base en la evaluación e los datos y la información interna y externa.

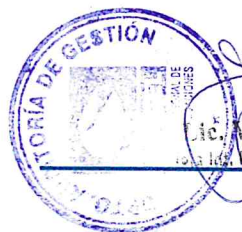
Igualmente, la NRM incorpora la concepción de la administración de riesgos como pilar del control interno, lo que implica el establecimiento de una estructura y cultura organizacional apropiadas, que aplica un método lógico y sistemático para establecer los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma tal que permite minimizar pérdidas y maximizar beneficios.

Para determinar el grado de adopción de la NRM, se utilizó la herramienta de evaluación del nivel de madurez del SCI, de acuerdo a criterios de valoración con la siguiente interpretación:



En el siguiente cuadro se expone los resultados consolidados de la Institución, que refleja el nivel de madurez de su Sistema de Control Interno por cada componente:

Evaluación del Nivel de Maduración del Sistema de Control Interno (SCI) - MECIP:2015			
Ambiente de Control	4,16	A-	Optimizado
Control de Planificación	3,74	BB	Gestionado
Control de Implementación	2,95	CC	Diseñado
Control de Evaluación	3,58	B	Gestionado
Control para la Mejora	3,47	B	Gestionado
<b>SCI CONSOLIDADO</b>	<b>3,54</b>	<b>B</b>	<b>Gestionado</b>



Verónica Jiménez  
Dpto. Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Bello  
Auditoría Interna

Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

A partir del análisis de los documentos proveídos, se señalan las debilidades mas significativas, por componente de control.

**A. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**


La NRM señala que: “La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal y la finalidad social del Estado”.

El primer principio de la NRM establece que, la máxima Autoridad Institucional debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Control Interno asumiendo la responsabilidad sobre su efectividad. Esto se materializa por medio de:

- ✓ Su involucramiento y participación activa en el diseño y aplicación de los mecanismos de control interno tales como la Política de Control interno.
- ✓ Adopción de una gestión ética que defina estrategias para la continua reflexión, internalización y aplicación de los valores, principios y compromisos éticos.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos adoptados en el Código de Buen gobierno.
- ✓ Identificación y aplicación de estrategias para el desarrollo permanente del personal, promoviendo la adopción de nuevas y buenas costumbres, habilidades, conocimientos y sentido de pertenencia.
- ✓ La gestión y participación en capacitaciones necesarias para que todos los miembros de la organización adquieran conocimiento acabado sobre control interno, priorizando al nivel directivo.
- ✓ Adopción de gestión por procesos que ponga como factor crítico de éxito a las expectativas del usuario del servicio.
- ✓ La administración de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ La definición de Políticas de Operación que sean aplicadas, revisadas y actualizadas permanentemente.
- ✓ La identificación, utilización y evaluación de mecanismos de comunicación que puedan servir como herramienta para empoderar a funcionarios y ciudadanos en la búsqueda permanente de mayores niveles de transparencia y confianza.

En esta fase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, evidenció un nivel de madurez **OPTIMIZADO BAJO**, con una calificación de **4,16** que describe en la herramienta “La organización optimiza continuamente su Sistema de control Interno, logrando mejoras comprobables en su desempeño”, de igual manera existen acciones que deben ser gestionadas a fin de seguir optimizando este componente conforme se detalla a continuación:

- Cumplir con los procesos de elaboración, seguimiento e informe del Plan Operativo Institucional y el Plan Estratégico Institucional, conforme a lo señalado en las Instrucciones de mejora del ACSCI.



Lic. Verónica Jiménez  
Jefa Int. Dpto. Auditoria de Gestión



C.P. Carolina Bero  
Auditoria Interna  
CONATEL



Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

- Llevar a cabo revisiones permanentes de la Política de Control Interno que garanticen el cumplimiento de lo establecido en la NRM, así como también impulsar el conocimiento, implementación y aplicación en el día a día laboral de esta Política a nivel Institucional asegurando el compromiso de mejora continua del Sistema de Control Interno.
- Impulsar reuniones del Comité de Ética que demuestren el tratamiento de situaciones asociadas a la evaluación de incumplimiento de los acuerdos y compromisos éticos y los parámetros/criterios para la evaluación y seguimiento de la gestión ética.
- El Comité de Buen Gobierno debe aplicar indicadores y criterios para el seguimiento y evaluación de las gestiones de la Institución que permitan detectar y generar soluciones ante el incumplimiento de la gestión de Buen Gobierno.
- Desarrollar los procesos tendientes a la implementación de las Políticas de Talento Humano conforme lo establece la Resolución Directorio N° 2254/2021, y consignar los valores para la gestión del desarrollo del talento humano, así como también presentar un Plan de trabajo que asegure el cumplimiento de las NRM e indicadores que permitan medir el grado de avance de la implementación

## B. COMPONENTE DE CONTROL DE PLANIFICACIÓN

Para este componente la NRM señala: “La institución debe determinar el marco de referencia que oriente su gestión hacia el cumplimiento de su Misión, Visión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales”. En este contexto, el componente obtuvo la calificación de **3,74** con un nivel de madurez **GESTIONADO ALTO**, lo cual indica que el SCI se encuentra desplegado e implementado, se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, logrando mejoras comprobables en su desempeño.

No obstante, se detalla a continuación algunos puntos que deben ser tomados en cuenta de modo a mejorar la calificación y los niveles de conocimiento, comprensión y aplicación a nivel institucional, tales como:

- Si bien el PEI fue socializado por medio del sitio web institucional e intranet, no se evidencian talleres realizados para sensibilización dirigido a todos los funcionarios de la Institución, con el fin de que estos tengan conocimiento de los objetivos a ser alcanzados dentro de su área de competencia y cumplir los objetivos estratégicos logrando una mayor conciencia de sus responsabilidades y obligaciones individuales.
- Continuar la implementación del Sistema de Gestión por procesos con enfoque basado en riesgos, de acuerdo al Mapa de procesos aprobado por el Directorio (Versión 6.0), sobre todo teniendo en cuenta la falta de implementación de la Fase 3 del Sistema de Gestión por Procesos y cumplir con lo dispuesto en el Interno DIR N° 54/2020 y en el ACSCI a fin de contratar el servicio de consultoría para el efecto.



Lic. Verónica Jiménez  
Jefa In. Dpto. Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Bero  
Auditoría Interna  
CONATEL

Abg. Miguel A. Chaparra C...  
Auditor Interno Interin  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

- Revisar y/o definir la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de puestos) conforme al modelo de Gestión por Procesos aprobado por Resolución de Directorio N° 3051/2021 “Por la cual se aprueba el Mapa de Procesos Institucional Versión 6.0 en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015”.
- Actualizar los Manuales de funciones conforme a la Estructura Organizacional de la Institución e impulsar talleres, capacitaciones, o resultados que demuestren el conocimiento y comprensión de los funcionarios sobre sus funciones y responsabilidades.
- Evidenciar actividades de identificación y evaluación de los riesgos de todos los procesos institucionales conforme al Plan Estratégico Institucional y establecer estrategias de seguimiento y control de los mismos.

### C. COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para este componente la NRM señala: “Abarca las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte”. El resultado de la evaluación fu de **2.95** con un nivel de madurez **DISEÑADO ALTO** lo que significa que el SCI se encuentra desplegado e implementado y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, pero aún no se alcanza la totalidad de los requerimientos exigidos por la Norma.

Conforme se puede observar la calificación más baja corresponde a este componente, lo cual denota la necesidad de incrementar acciones de mejora en la implementación del Sistema de Control Interno en la Institución, por lo cual se observa los siguientes puntos:

- La Institución cuenta con una Política Operacional y un Manual de Políticas Operacionales que permiten identificar la estructura y direccionamiento del buen desempeño del modelo de gestión por procesos, las actividades y tareas requeridas para el cumplimiento de los objetivos de los procesos, si bien las políticas operacionales establecen acciones en caso de incumplimiento los mismos no incluyen definiciones de premios y castigos.
- En cuanto a la Competencia, Formación y Toma de Conciencia:
  1. No se evidencia que los funcionarios de todos los niveles son conscientes de sus funciones y responsabilidades y de las consecuencias de apartarse de los controles y procedimientos establecidos.
  2. No se visualizan reportes o informes de Evaluaciones de Desempeños por parte de los responsables del desarrollo del talento humano o del Comité de Evaluación que permitan identificar las necesidades de formación específicas relativas a la operación y el control interno.
  3. Si bien la Institución cuenta con un Plan de Capacitación no se observaron informes sobre la ejecución y el resultado de las capacitaciones realizadas.



Lic. Verónica Jiménez  
Jefa. Dpto. Auditoria de Gestión

C.P. Carolina Basso  
Auditora Interna  
CONATEL



Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.021**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

- Con relación a la Comunicación Interna y Externa se observó el Informe de cuestionarios virtuales realizados a los funcionarios de distintos niveles de la CONATEL y el mismo denota la necesidad de fortalecer la política y metodología por la cual la Institución implementa la Comunicación Interna y Externa.

#### D. COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Para este componente la NRM señala: “La organización debe definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno”.

En este componente la Institución obtuvo una calificación de **3,58** con un nivel de madurez **GESTIONADO MEDIO**, debido a que el Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, pero aun no alcanza la totalidad de los requerimientos exigidos por la Norma. Se detalla a continuación algunas debilidades que deben ser administradas para mejorar la calificación:

- Si bien se observaron evidencias documentales de los trabajos tendientes a la actualización de los indicadores, y sus correspondientes reportes presentados a la MAI, se debe trabajar en base a los mismos para que permanezcan actualizados y se mantengan como fundamento para la toma de decisiones que afectan a la capacidad del control interno.
- Continuar con la implementación del Sistema de Gestión por procesos verificando en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados, correspondientes a los indicadores de los procesos y subprocesos.
- Realizar las auditorías del SCI conforme a la NRM Mecip 2015 y tomar los recaudos necesarios para dar cumplimiento a las acciones de mejoramiento definidas en los planes como una oportunidad de mejora en la gestión, manteniendo informado a la Máxima Autoridad sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos.

#### E. COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA

Con relación a este componente la NRM señala: “La institución debe mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Control Interno mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y el Análisis Crítico de la Alta Dirección”.

En este componente la Institución obtuvo un nivel de madurez **GESTIONADO MEDIO** con una valoración de **3,47**, lo cual indica que el Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, pero aun no alcanza la totalidad de los requerimientos exigidos por la Norma.

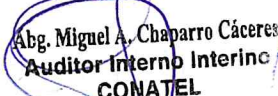
El análisis de puntos críticos del Sistema de Control Interno de la Institución, deriva de la actividad de autoevaluación que recae en la Máxima Autoridad; Sistema que debe ser revisado periódicamente,



Lic. Verónica Jiménez  
Jefa In. Dpto. Auditoría de Gestión



C.P. Carolina Bero  
Auditoría Interna



Abg. Miguel A. Chaparro Cáceres  
Auditor Interno Interino  
CONATEL





**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG N° 001/2.022  
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL  
EJERCICIO 2.021  
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.022**

para lo cual se debe realizar el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones emanadas en el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno para apuntar a la mejora continua de este componente.

**IX CONCLUSIONES**

Como resultado del análisis practicado, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones obtuvo una valoración de **3,54**, equivalente al Nivel de Madurez **“GESTIONADO MEDIO”** teniendo en cuenta los significativos elementos del Sistema de Control Interno desplegados e implementados a nivel institucional, contando además con diversos mecanismos de medición que nos permite identificar el desarrollo de cada uno de los elementos.

**X RECOMENDACIONES**

A todas las dependencias, dueños de los macroprocesos, procesos y subprocesos y los Comités involucrados en el Diseño, Implementación, Sostenimiento y Evaluación del SCI:

- Tomar en cuenta las debilidades detectadas en este informe y cumplir con las instrucciones emanadas de la Máxima Autoridad a través del Análisis Crítico del Sistema de Control Interno para la prosecución de la mejora continua, el cual será monitoreado por esta Auditoría Interna; para lo cual se sugiere la elaboración de un Plan de Mejoramiento de manera a realizar el seguimiento de las acciones requeridas a las dependencias responsables de impulsar el Sistema de Control Interno.

A la Máxima Autoridad:

- Impulsar gestiones ante la Contraloría General de la República para la programación y ejecución de Capacitaciones a los funcionarios de los diversos niveles en relación a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 y a fin de apoyar su efectiva implementación.

Es nuestro informe,

Atentamente,

Asunción, 25 de febrero de 2022.-

  
C.P. Carolina Bello  
Dpto. Auditoría de Gestión

  
Lic. Verónica Jiménez  
Coordinadora  
Jefa Interina Dpto. Auditoría de Gestión



  
Abg. Miguel Chaparro  
Auditor Interno