RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 1008/2022

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PARA EL PERIODO 2022 – 2024 DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.

Asunción, 12 de mayo de 2022

VISTO: La Resolución Directorio N° 854/2018 de fecha 08.06.2018 "Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018 – 2020"; El interno DIR N° 60.05/2020 de fecha 23.12.2020; La Resolución Directorio N° 311/2022 de fecha 09.02.2022 "Por la cual se aprueba la conformación del Grupo de Trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022-2024"; La Resolución Directorio N° 406/2022 de fecha 23.02.2022 "Por la cual se aprueba la modificación de la Resolución Directorio N° 311/2022, y se conforma el Grupo de Trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022-2024"; el Informe del Grupo de Trabajo establecido por Resolución Directorio N° 406/2022 de fecha 04.05.2022.

CONSIDERANDO: Que, por Interno Dir. N° 60.05/2020 de fecha 23.12.2020, se comunica la extensión del Plan Estratégico Institucional del periodo 2018 – 2020 al año 2021, estableciendo de manera provisoria Objetivos y Metas para el primer año del PEI 2021 – 2023.

Que, por Resolución Directorio N° 311/2022, modificada por Resolución Directorio N° 406/2022, se conforma el Grupo de Trabajo y se encomienda la elaboración del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022 – 2024.

Que, en el Informe del Grupo de Trabajo establecido por Resolución Directorio N° 406/2022, se sugiere la aprobación de la versión final de propuesta del Grupo de Trabajo, para así contar con el Plan Estratégico Institucional 2022 – 2024 y poder iniciar la implementación de los planes trazados en el mismo.

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 12 de mayo de 2022, Acta N° 21/2022, y de conformidad a las disposiciones legales previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR** el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022 – 2024, que se encuentra adjunto a la presente Resolución.

Art. 2° **CONFORMAR** el Grupo de Seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2024, el cual estará integrado de la siguiente forma:

- Gabinete Técnico, Coordinador.
- Gerencia de Planificación y Desarrollo.
- Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones.
- Gerencia de Radiocomunicaciones.
- Gerencia de Supervisión y Control.
- Gerencia Internacional e Interinstitucional.
- Gerencia Administrativa Financiera.
- Gerencia Operativa de Contratación.
- Gerencia de Capital Humano.
- Auditoria Interna.
- Secretaría General
- Asesoría Legal – División Quejas y Reclamos.
- Departamento de Informática.
- División de Comunicación Social.
- Coordinación del Comité de Control Interno - MECIP.
- Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

Art. 3° **ENCOMENDAR** al Grupo de Seguimiento elevar a la Presidencia del Directorio informes semestrales sobre la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2024.

Art. 4° **ENCOMENDAR** a las dependencias designadas como impulsoras de los proyectos, abocarse a las actividades necesarias para alcanzar las metas establecidas.

Art. 5° **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente
Res.Dir.1008/2022

A1130123

CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2022 – 2024

Versión 05 del Grupo de Trabajo conformado por Res. Dir. 406/2022

(Rev. 12.05.2022)

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Contenido

Capítulo 1: Introducción 4
1.1 Historia[1] 4
1.2 Misión 4
1.3 Visión 4
1.4 Valores 5
1.5 Objetivos 5
1.6 Situación Actual 5
1.6.1 Aspectos Técnicos 5
1.6.2 Aspecto de la Gestión 6
1.6.3 Aspectos del Capital Humano 7
1.6.4 Aspectos Administrativos y Económico-Financieros 7
1.7 Estructura Organizacional 7
Capítulo 2: Análisis de la Situación Actual 9
2.1 Análisis General de los resultados de PEI 2018 - 2020 9
2.2 Resultados de las metas del PEI 2018 – 2020 11
2.2.1 Análisis 11
2.2.2 Conclusión 20
Capítulo 3: El Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 21
3.1 Introducción al capítulo 21
3.2 Breve descripción del PND Paraguay 2030 21
3.3 Rol de la CONATEL en el PND Paraguay 2030 22
3.4 Conclusión 25
Capítulo 4: Agenda de Cambio y Mapa Estratégico 25
4.1 Agenda de Cambio para el PEI 2022 - 2024 25
4.2 Mapa Estratégico 28
Capítulo 5: Cuadro de Mando Integral 29
5.1 Objetivo: 1. PROMOVER LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 29
5.2 Objetivo 2. FOMENTAR EL DESARROLLO DE UNA COBERTURA AMPLIADA Y ASEQUIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 30
5.3 Objetivo 3. DISPONIBILIZAR ESTRUCTURADAMENTE DATOS E INFORMACIONES SECTORIALES 30
5.4 Objetivo 4. ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMAGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 31
5.5 Objetivo 5. ASEGURAR LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS 31
5.6 Objetivo 6. EJECUTAR SUFICIENTES RECURSOS PARA TAREAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL 31

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

5.7 Objetivo 7. ASEGURAR LA FINANCIACIÓN DEL FONDO DE SERVICIOS UNIVERSALES 32
5.8 Objetivo 8. MANTENER UNA BAJA DIFERENCIA ENTRE INGRESOS/EGRESOS OBTENIDOS EN BASE A LOS PRESUPUESTADOS 32
5.9 Objetivo 9. MANTENER LOS RECURSOS FÍSICOS, EQUIPAMIENTOS, HERRAMIENTAS EN BUEN ESTADO 33
5.10 Objetivo 10. AVANZAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PNT 33
5.11 Objetivo 11. PROMOVER EL ACCESO EFICIENTE AL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO 34
5.12 Objetivo 12. FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE REGULACIÓN Y CONTROL 34
5.13 Objetivo 13. ACTUALIZAR EL MARCO NORMATIVO 35
5.14 Objetivo 14. IMPLEMENTAR LA GESTIÓN REGULATORIA BASADA EN PROCESOS 35
5.15 Objetivo 15. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, OPERATIVA Y DE PROYECTOS 36
5.16 Objetivo 16. AFIANZAR EL RELACIONAMIETNO Y EL APROVECHAMIENTO DE LA COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNACIONAL 36
5.17 Objetivo 17. ASEGURAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. 37
5.18 Objetivo 18. REALIZAR EL CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL. 37
5.19 Objetivo 19. DESARROLLAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO 38
5.20 Objetivo 20. REVISAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 38
5.21 Objetivo 21. DESARROLLAR CONCIENCIA ESTRATÉGICA 39
5.22 Objetivo 22. MEJORAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 39
5.23 Objetivo 23. IMPLEMENTAR LA ADOPCIÓN Y USO DE LAS TICS DE ÚLTIMA GENERACIÓN 40
5.24 Objetivo 24. APROBAR UN PLAN DE CARRERAS ACTUALIZADO PARA PROMOCIONAR A LOS FUNCIONARIOS 40
5.25 Objetivo 25. ASEGURAR LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES 41
5.26 Objetivo 26. ASEGURAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL 41
Anexo. Tabla de Indicadores. 43

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Capítulo 1: Introducción

1.1 Historia[1]

Un hito de las telecomunicaciones en Paraguay constituye la primera transmisión telegráfica entre las estaciones de Villeta y Asunción, ocurrida el 16 de octubre de 1866. La importancia de este hecho fue suficiente para declarar el 16 de octubre como Día Nacional de las Telecomunicaciones.

A partir de ahí, pasaron 17 años para que el 12 de noviembre de 1883 se creara la primera ley telegráfica, en la que se establecían las categorías urgentes, respuestas pagas, des-pachos privados, acuse de recibo y otros servicios con sus respectivas tarifas.

Cinco meses de este hecho concluye el tendido del cable subfluvial en el río Paraná, vinculando las redes telegráficas de Paraguay con las de Argentina.

El 18 de mayo de 1884 se habilitó el primer circuito internacional telegráfico y se concretan intercambios de mensajes entre los presidentes de nuestro país, Gral. Bernardino Caballero, y el de la Argentina, Tte. Gral. Julio A. Roca. Asimismo, entre Caballero y el presi-dente del Uruguay, Gral. Máximo Santos.

El 1 de enero de 1885 se habilita el servicio telefónico de Asunción, a cargo de la empresa Albers Croskey y Cia. Dos años después de ese hecho se consuma la primera comunicación interurbana entre Asunción y Luque.

El 28 de agosto de 1926 se otorga la concesión a la Compañía Internacional de Teléfonos SA (CITSA) para la construcción y explotación de una red telefónica en la capital y pueblos vecinos.

Posteriormente, el 29 de setiembre de 1927, Paraguay se anota como miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autónoma creada el 29 de diciembre de 1995, regula el servicio en el Paraguay. De acuerdo con los términos de la Ley N° 642/95, todas las empresas dedicadas a la actividad relacionada con las telecomunicaciones, están regidas por la CONATEL, que de esa manera entra en la larga historia de hechos que lo antecedieron.

1.2 Misión

Fomentar, controlar y reglamentar las telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnologías e industria, para contribuir al bienestar de los habitantes del Paraguay.

1.3 Visión

Ser una entidad rectora y reguladora del sector de telecomunicaciones eficaz y eficiente, que contribuya a que los beneficios de las telecomunicaciones y la economía digital lleguen a toda la población del Paraguay.

[1] https://www.abc.com.py/edicion-impresa/economia/conatel-regula-las-telecomunicaciones-937412.html

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

1.4 Valores

Los valores éticos institucionales establecidos en la Resolución Directorio N° 69/2022 de fecha 13.02.2022 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 5.0 DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL, EN EL MARCO DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – MECIP 2015" son:

- Servicio
- Transparencia
- Compromiso
- Respeto
- Honestidad
- Justicia
- Igualdad y la no discriminación
- Integridad
- Profesionalismo

1.5 Objetivos

Por Resolución Directorio N° 31/2016 de fecha 13.01.2016 fueron establecidos los siguientes objetivos estratégicos institucionales:

1. Controlar, fiscalizar y monitorear de manera permanente el espectro radioeléctrico
2. Impulsar el desarrollo de infraestructura, nuevos servicios y tecnología de telecomunicaciones.
3. Reestructurar y adecuar de manera eficiente la distribución, disponibilidad, uso y asignación del espectro radioeléctrico.
4. Fomentar la universalización de acceso a los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.
5. Promover las inversiones en materia de telecomunicaciones.
6. Promover y garantizar la libre y leal competencia dentro del sector de las telecomunicaciones.
7. Aprovechar las oportunidades para el Paraguay dentro del Consejo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y en el Concierto de las Naciones.
8. Reforzar y ampliar la presencia institucional y cobertura de la regulación de telecomunicaciones en zonas geográficas estratégicas del territorio nacional.
9. Potenciar y optimizar las competencias y aptitudes del talento humano en la institución.
10. Diseñar e implementar un plan de carrera institucional.
11. Establecer un proceso de mejora continua en materia de comunicaciones tanto interna como externa.
12. Implementar un sistema integrado de gestión institucional y la sistematización de todos los procesos internos.

1.6 Situación Actual

1.6.1 Aspectos Técnicos

La CONATEL cuenta con Sistemas Tecnológicos de última generación, para el control y monitoreo de los servicios de telecomunicaciones que utilizan el espectro radioeléctrico. Se cuenta con equipos de medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones y

software de gestión para enlaces inalámbricos, sistemas de gestión de documentos de los licenciatarios y bases de datos tanto técnico como administrativo.

1.6.2 Aspecto de la Gestión

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones ejerce las siguientes funciones:

- Dictar los reglamentos en materia de telecomunicaciones.
- Aprobar las normas técnicas.
- Elaborar y aplicar el Plan Nacional de Telecomunicaciones y el Plan Nacional de Frecuencias con el objeto de regular el libre acceso al aprovechamiento del espectro radioeléctrico.
- Administrar el espectro radioeléctrico.
- Regular y fiscalizar las condiciones de elegibilidad para las concesiones y el otorgamiento y cesión de las licencias y autorizaciones.
- Aplicar las sanciones previstas en la ley y en los correspondientes contratos de concesión, licencias y autorizaciones.
- Estudiar y proponer al Poder Ejecutivo los regímenes tarifarios, tasas, derechos y aranceles de los servicios de telecomunicaciones y fiscalizar su aplicación.
- Proponer al Poder Ejecutivo el régimen de seguridad en los sistemas de telecomunicaciones en los casos en que se declare el estado de excepción, previsto en el Artículo 288 de la Constitución.
- Adoptar reglas para establecer estándares técnicos y procedimientos para la aprobación de redes y equipos que aseguren que la interconexión, el uso de terminales y otros equipos no dañarán las redes.
- Establecer las bases a las que deberán ajustarse los contratos de interconexión, controlar su cumplimiento y oficiar de árbitro a petición de las partes, a fin de dirimir eventuales controversias.
- Prevenir conductas anticompetitivas y discriminatorias y las bajas o alzas artificiales de precios y tarifas.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones que establezcan los prestadores de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios.
- Percibir las tasas, derechos y aranceles en materia de telecomunicaciones, con los cuales financiará su operatoria, y supervisar su cumplimiento.
- Homologar los equipos y sistemas de telecomunicaciones que se instalen en el país;
- Llevar el Registro Nacional de Servicios de Telecomunicaciones, el que deberá ser público.
- Resolver en la instancia administrativa las acciones interpuestas por usuarios, prestadores de servicios de Telecomunicaciones o terceros interesados.
- Elaborar y administrar su presupuesto conforme a las asignaciones fijadas en la presen0te ley y sus reglamentos.
- Crear y estructurar las dependencias necesarias dentro de la misma, establecer sus funciones y atribuciones y modificarlas. Ejercer la supervisión de las mismas.
- Administrar el Fondo de Servicios Universales, de acuerdo con las disposiciones de esta ley y sus normas reglamentarias.
- Asesorar al Poder Ejecutivo acerca del régimen de prestación de nuevos servicios que se introduzcan en el mercado. Los nuevos servicios se prestarán en régimen de exclusividad sólo cuando ello sea técnica económicamente imprescindible.
- Proponer al Poder Ejecutivo la actualización de la legislación en materia de telecomunicaciones.

- Fomentar la investigación y asistencia técnica para el progreso y perfeccionamiento de las telecomunicaciones, estimulando el crecimiento de la industria nacional en dicho rubro.
- Aprobar los reglamentos de las entidades que presten servicios de telecomunicaciones cuando ellas se adecuen a las normas establecidas en la presente ley y sus reglamentaciones.
- Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamentación y las demás disposiciones conexas.
- Determinar las normas de selección de corresponsales en el exterior para la prestación de servicios internacionales.
- Fijar la equivalencia del franco oro y de la unidad monetaria del Fondo Monetario Internacional en moneda paraguaya para su utilización en los servicios internacionales que correspondan, de conformidad con los tratados y convenios internacionales vigentes y las normas del Banco Central del Paraguay.

1.6.3 Aspectos del Capital Humano

- Total empleados: 287 (permanentes); 47 (contratados); 10 (comisionados).
- Total Salarios /mes: 2.216.300.000 guaraníes.
- Plantel compuesto en un alto porcentaje por profesionales
- Plantel con alto porcentaje de funcionarios jóvenes
- Capacitaciones y entrenamientos constantes en las áreas misionales y de apoyo.
- Cultura organizacional moderada: Se tienen procesos aprobados en el Mapa de Procesos vigente, pero se debe avanzar en el desarrollo para adecuarse a la realidad actual.
- Si se puede rotar al personal, y ubicarlos donde se necesita.

1.6.4 Aspectos Administrativos y Económico-Financieros

- Ingreso estimado ejercicio fiscal 2022: 366.349.365.790 guaraníes. En conceptos de: Tasas de explotación comercial de los servicios de Telecomunicaciones, derechos de licencias, multas y aranceles por el uso del espectro radioeléctrico.
- Egreso según PGN 2022: 366.349.365.790 guaraníes.

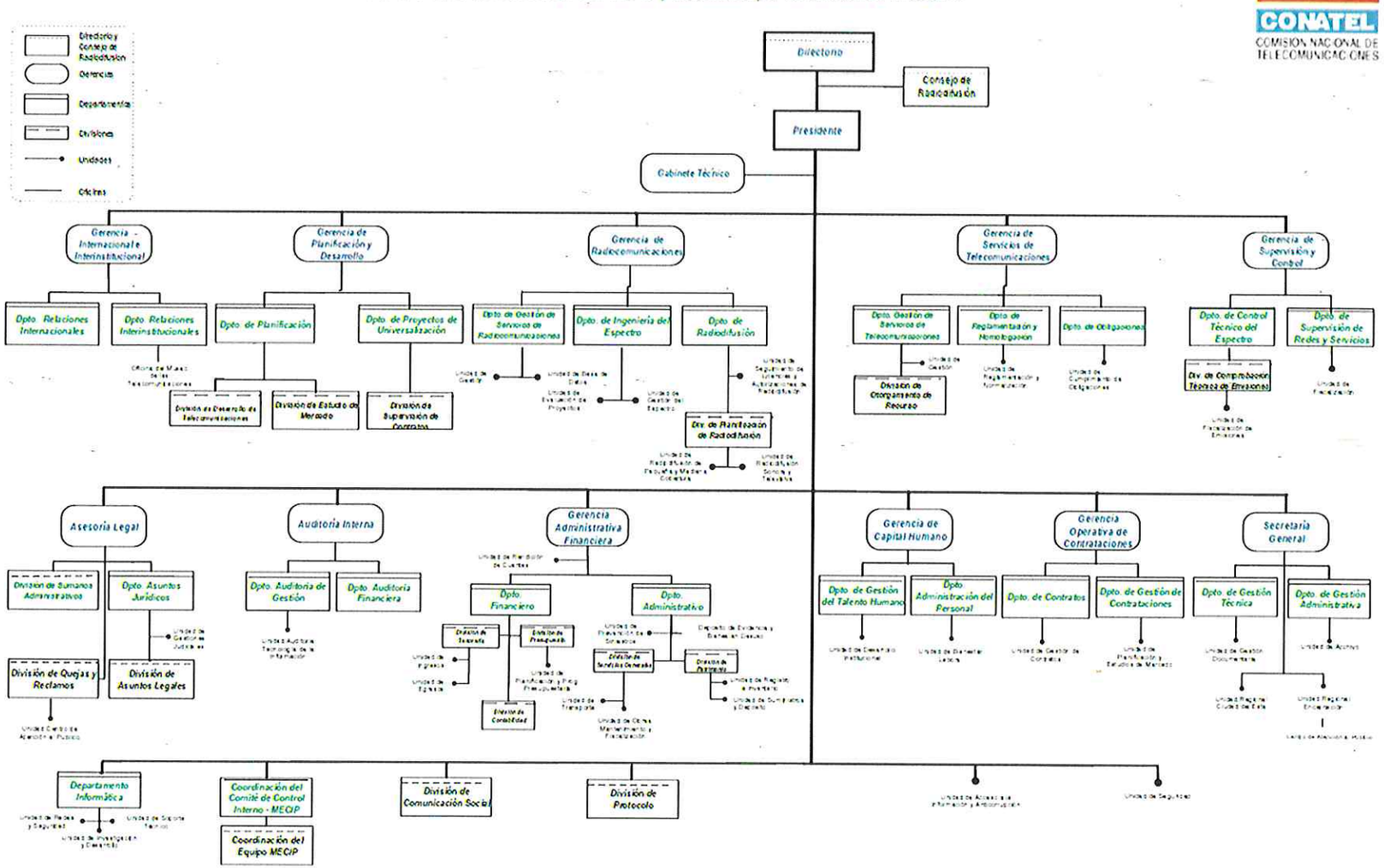
1.7 Estructura Organizacional

Por Resolución Directorio N° 1901/2018 de fecha 01.11.2018 y modificado por Resolución N° 754/2019 "POR LA CUAL SE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA) ADECUADA AL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES" ", y la adaptación de la Estructura Organizacional en base a los requisitos de la NRN 2015 (Res. CGR 377/2016), debe llevarse a cabo.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Aprobado por Resolución N° 1901/2018 y Modificado por Resolución N° 745/2019



Capítulo 2: Análisis de la Situación Actual

2.1 Análisis General de los resultados de PEI 2018 - 2020

De modo a contar con una línea de base para empezar a planificar la estrategia Institucional, analizamos los problemas críticos y grandes desafíos que se habían planteado en el PEI 2018 – 2020 y en base a los informes correspondientes realizamos los comentarios siguientes:

A. CONVERGENCIA DE LAS REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEJA DESACTUALIZADA LA REGULACIÓN POR SERVICIOS ESTABLECIDA POR LA LEY DE TELECOMUNICACIONES.

Desafío: modernización de la Ley. Necesidad de impulsar la modificación de la ley.
Resultado: Este desafío fue suspendido, es decir, seguirá siendo un gran desafío para el presente PEI.

B. FALTA IMPLANTAR LA GESTIÓN REGULATORIA BASADA EN PROCESOS.

Desafío: Generar un programa de implantación de la gestión regulatoria basada en procesos, y ejecutarlo en la mayor brevedad posible.
Resultado: Se ha iniciado la implementación de la gestión basada en procesos, con la definición del Mapa de procesos. Pero no todas las áreas cuentan con procesos definidos, y las áreas que cuentan con sus procesos aún están en una etapa inicial. Enfocar los esfuerzos en la implementación de la gestión por procesos seguirá siendo fundamental en este PEI.

C. NECESIDAD DE MEJORAR LA APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO.

Desafío: Gestión del talento humano para la generación de bienestar laboral, satisfacción salarial, entre otros, como resultado de la aplicación de un plan de carrera.
Resultado: En el ítem E se habla del plan de carrera. En cuanto a la generación de bienestar laboral se ha informado pocos avances en las metas establecidas por lo que esta necesidad seguirá formando parte del presente PEI.

D. NECESIDAD DE MAYOR EFICIENCIA Y DINAMISMO PARA EL ACCESO AL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.

Desafío: Establecer una política y un Plan Nacional de Frecuencias que permita la igualdad de oportunidades para el acceso, y que establezca claramente los procedimientos y requisitos de acceso al espectro radioeléctrico, sujeto a la disponibilidad. Además, que el Plan Nacional de Frecuencias contenga las normas técnicas generales para la utilización del espectro radioeléctrico y para la utilización del espectro electromagnético evitando las interferencias radioeléctricas.
Resultado: Si bien se cuenta con un Plan Nacional de Frecuencias actualizado por medio de la Res. Dir. N° 528/2021, queda pendiente la elaboración del Programa de optimización del plan mencionado. Por lo mencionado, esta necesidad seguirá formando parte del presente PEI.

E. NECESIDAD DE CONTAR CON UN PLAN DE CARRERA Y DE REVISAR LA MATRIZ SALARIAL.

Desafío: Diseñar y conseguir la aprobación de una matriz salarial actualizada y de un Plan de Carrera.
Resultado: En cuanto a la gestión de las capacitaciones se han registrado avances, pero lo que respecta a la revisión de la matriz salarial y contar con un plan de carreras se han informado un avance muy por debajo de lo esperado. Esta necesidad requerirá mucho trabajo y deberá formar parte del presente PEI.

F. NECESIDAD DE MEJORA EN LA COORDINACIÓN Y LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.

Desafío: Contar con un sistema Integrado de regulación y control, así como la gestión por procesos y la aplicación de los métodos relativos a la comunicación interna y externa establecidos por el MECIP, de tal manera a posicionarse como una Institución reconocida por el cumplimiento de su misión.

Resultado: En el punto B ya se habla de la gestión basada en procesos. En cuanto a la coordinación y comunicación interna y externa de la comunicación se siguen verificando desafíos importantes por lo que esta necesidad seguirá formando parte del presente PEI.

G. PRECARIEDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Desafío: contar con un sistema que integra todos los datos e informaciones que posee la CONATEL y los relaciona con indicadores del sector que permitan definir políticas públicas.

Resultado: No se han recibido informes que demuestren un avance significativo en este punto, por lo que seguirá siendo un gran desafío para el presente PEI.

H. NECESIDAD DE MAYOR PREVISIBILIDAD DE LAS ACCIONES REGULATORIAS

Desafío: contar con un modelo de regulación y de control.

Resultado: No se han recibido informes que demuestren un avance significativo en este punto, por lo que seguirá siendo un gran desafío para el presente PEI.

I. NECESIDAD DE UN SISTEMA REGULATORIO Y DE CONTROL

Desafío: contar con un sistema integrado de regulación y control.

Resultado: No se han recibido informes que demuestren un avance significativo en este punto, por lo que seguirá siendo un gran desafío para el presente PEI.

J. NECESIDAD DE APROVECHAMIENTO DE LA COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.

Desafío: Necesidad de potenciar el desarrollo de convenios con entidades nacionales e internacionales.

Resultado: Si bien se han recibido informes sobre avances en este punto, esta necesidad siempre debe ser un tema estratégico de la Institución por su posición y función de regulación.

K. NECESIDAD DE ASEGURAR LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS

Desafío: Elaborar y ejecutar presupuesto orientado a los objetivos del Plan Estratégico Institucional, y a los programas y proyectos derivados del mismo, asegurando la salud financiera institucional, ante el posible desfinanciamiento (desequilibrio financiero) institucional a mediano plazo (transferencia intergubernamental no financiada por la realidad de ingresos anuales)

Resultados: El programa de gestión presupuestaria ha concluido satisfactoriamente cumpliendo sus metas, pero esta necesidad sigue siendo importante para la Institución por lo que seguirá formando parte del presente PEI.

L. NECESIDAD DE FORTALECER LA SEGURIDAD EN LAS REDES Y LOS SERVICIOS.

Desafío: diseñar e implementar políticas regulatorias orientadas a brindar seguridad a las redes y servicios de telecomunicaciones.

Resultados: Si bien por Res. Dir. N° 1515/2020 se ha establecido un grupo de trabajo al respecto (Grupo de Trabajo de Ciberseguridad), no se han recibido informes que

demuestren el avance, por lo tanto, esta necesidad y sus metas deberán formar parte del presente PEI.

2.2 Resultados de las metas del PEI 2018 – 2020

Por Interno Dir. N° 04.03/2022 de fecha 26.01.2022, se aprobó el último informe referente al seguimiento de los objetivos estratégicos que fue presentado por medio de la Providencia GT Ref. Interno GT/00001/2022 de fecha 22.01.2022. A continuación se presenta el cuadro con los objetivos, indicadores y metas del informe mencionado; siendo este el cuadro final del PEI 2018 -2020. Por cada Objetivo se presenta un breve comentario.

2.2.1 Análisis.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Protección de Abonados y usuarios de las Telecomunicaciones	Asesoría Legal/División de Quejas y Reclamos	% de solución de controversias entre abonados/usuarios y concensionarios/licenciatarios de Telecomunicaciones	Programa anual de protección de abonados y usuarios	100%	CONCLUIDO

Análisis: En base a los informes recibidos se verifica que la solución de controversias cuenta con un alto grado de cumplimiento. Sin embargo el indicador no está definido con precisión ya que requiere una unidad de tiempo para medir la eficiencia, este objetivo seguirá formando parte del presente PEI pero requerirá una nueva definición que será presentada en capítulos posteriores.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Calidad y confiabilidad en servicios de Telecomunicaciones.	Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	Número de encuestas sobre la calidad de experiencia con los servidos de Telecomunicaciones móviles.	Programa de Excelencia en Servicios de Telecomunicaciones.	1	EN PROCESO
	Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones	Actualización del Reglamento de Calidad de Servicio (QoS), que contemple como mínimo parámetros para medición de calidad de voz, de señalización de red, de SMS, de transmisión de datos.		100%	CONCLUIDO
	Gerencia de Planificación y Desarrollo. Asesoría Legal.	Promoción de un adecuado marco legal relativo a la Ciberseguridad		100%	NO INICIADO
	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Elaboración y aprobación del Reglamento que defina la infraestuctura crítica de los servicios de telecomunicaciones		100%	NO INICIADO
	Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones. Dpto. de Informática	Impulso a los objetivos del Plan Nacional de Ciberseguridad en el ámbito de la CONATEL		100%	EN PROCESO
	Gerencia de Supervisión y Control.	Medición de parámetros de calidad de servicio, según Programa, el cual determinará las zonas geográficas de medición.		100%	EN PROCESO

Análisis: Se puede ver que de los 6 indicadores de este objetivo, uno de ellos fue completado con la aprobación del Reglamento de Calidad de Servicios actualizado. Los demás indicadores deberán formar parte del presente PEI con algunas modificaciones que serán presentadas en capítulos posteriores.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Cobertura ampliada y asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de la población que tiene acceso a la Banda Ancha Móvil.	Programa de ampliación de cobertura de Banda Ancha. Programa de Asequibilidad.	>60%	CONCLUIDO
		Porcentaje de hogares que tiene acceso a la Banda Ancha Fija.		>18%	CONCLUIDO
		Porcentaje de reducción de precios de Banda Ancha Fija.		>10% (fijo)	EN PROCESO
		Porcentaje de reducción de precios de Banda Ancha Móvil.		>20% (móvil)	EN PROCESO
	Gerencia de Radiocomunicaciones	Grado de cumplimiento del Programa de despliegue de la televisión digital.	Programa de despliegue de la televisión digital	> 80%	EN PROCESO

Análisis: Se informó que más del 90% de la población tiene acceso a banda ancha móvil y que más del 29% de los hogares cuenta con acceso a banda ancha fija. En cuanto a la reducción de los precios no se han presentado avances. En cuanto al programa de despliegue de la televisión digital, el mismo fue actualizado por las Resoluciones Directorio N° 1439/2021 (ajuste de fechas) y N° 2005/2021 (inicio al programa 2), esto requerirá un seguimiento por parte de la CONATEL.

Para el nuevo Plan Estratégico será necesario alinear las acciones a los términos establecidos por Resolución Directorio N° 1957 "Plan de Transición de la Televisión Analógica a la Televisión Digital Terrestre (TDT)"

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Inclusión digital.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Grado de cumplimiento del Programa anual de Inclusión Digital.	Programa de Inclusión Digital.	> 80%	NO INICIADO

Análisis: No se han reportado avances de este objetivo estratégico. Se informó que no se cuenta con el programa de inclusión digital.

La Gerencia de Planificación y Desarrollo Sugiere la eliminación de este objetivo dado que el concepto "Inclusión Digital" tiene aspectos más sociales y que también otra institución como el MITIC posee actualmente una Dirección General de Inclusión Digital.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Previsibilidad de las Acciones Regulatorias	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Porcentaje de aplicación de asuntos de la Agenda regulatoria comunicadas con anticipación de 3 meses.	Agenda regulatoria	100%	EN PROCESO

Análisis: No se ha informado avances significativos de este objetivo. No se informaron comentarios.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Disponibilidad de datos e informaciones sectoriales.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Grado de cumplimiento del Plan de Disponibilidad de Información.	Plan de disponibilidad de datos e informaciones sectoriales (RNST, indicadores de telecomunicaciones).	> 80%	EN PROCESO

Análisis: Los datos se exponen parcialmente en la web de la CONATEL, no obstante, , por Resolución Directorio N° 2891/2020 se aprueba la Política del Sistema de Información Institucional, que se encuentra en etapa de implementación.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Buen posicionamiento e Imagen, y fortalecimiento institucional.	Gerencia Internacional e Interinstitucional.	Evaluación cualitativa. Análisis de posicionamiento en internet, redes y medios.	Plan de Comunicación (Comunicación Interna y Externa).	Mejora continua en relación al período anterior.	EN PROCESO

Análisis: No se ha informado avances de este objetivo, no obstante por Resolución Directorio N° 2255/2021, se apruébala Versión 2 del Manual Estratégico de Comunicación, que se encuentra en etapa de implementación.

Para el presente Plan Estratégico la División de Comunicación Social ha realizado el análisis correspondiente indicando que para el siguiente periodo han establecido dos planes:

"Plan de Socialización Interna de la Gestión Institucional"

Para lograr este objetivo es fundamental la directiva de la máxima autoridad a todas las Gerencias y dependencias que tengan informaciones de interés interno.

Los medios con que cuenta institucionalmente la División de Comunicación Social para lograr este objetivo son: La Intranet: Para la materialización a través de este medio, la secretaria general debe proveer la resolución o que la Gerencia interesada debe indicar la resolución a ser difundida y la división; nota mediante, remite al departamento de informática para su publicación, solicitando el link para compartir con los diferentes grupos de WhatsApp.

Estos diferentes grupos aglutinan a casi el 100 % de los funcionarios de la Sede Central, las Regionales, Sede Artigas e Isla Bogado. También por estos medios se comparten informaciones relacionadas a actividades realizadas por la Unidad de Bienestar Laboral en cuanto a asistencia médica u otras actividades de interés para el funcionariado, así como noticias por fallecimientos o alguna gestión de ayuda solidaria para los compañeros.

Además, las informaciones que las diferentes Gerencias u otras dependencias, deseen socializar internamente y se remiten a la División para su publicación, son preparados como flyers, o editados su contenido. En ambos casos son nuevamente reenviados al remitente para su aprobación correspondiente y posteriormente lo socializamos a través de los grupos de WhatsApp mencionados anteriormente.

"Plan de Socialización Externa de la Gestión Institucional"

Para el logro de este objetivo, esta División cuenta con los siguientes medios a su alcance

Redes Sociales:

- Facebook
- Instagram
- Twitter

• WhatsApp

• Canal de YouTube (CONATEL PARAGUAY)

Además, cuentan con la página web oficial y para algunos casos específicos y de exigencia legal, como los llamados a licitaciones donde se tiene la administración de un contrato con una Agencia Publicitaria.

Y por último señalar que la dependencia confecciona gacetillas que son compartidas con diferentes medios de comunicaciones.

La gestión institucional es difundida por los medios mencionados y compartidos con los grupos ECOE (EQUIPO DE COMUNICADORES DEL ESTADO 171 PARTICIPANTES), ECOE-EJECUTIVO (INCLUYE AL MITIC 84 PARTICIPANTES), RED ACTIVA PY 1 (AGLUTINA A 255 COMUNICADORES DE TODO EL PAÍS).

En los casos de conmemoraciones de fechas importantes para las telecomunicaciones se realizan publicaciones pagadas, en medios escritos.

Para todo lo señalado, la División de Comunicación Social realiza las coberturas de todos los actos institucionales, redacta el contenido y acompaña con fotografías su socialización.

Objetivo	*Impulsor del Objetivo*	*Indicador*	*Iniciativa o Programa de Acción*	*Meta 2021*	*Situación actual 3Q2021*
Asegurar los Recursos Presupuestarios.	Gerencia Administrativa Financiera.	% de ejecución de ingresos y egresos ejecutados en relación al presupuesto presentado por la CONATEL.	Programa de Gestión Presupuestaria.	> 90%	CONCLUIDO
		% de ingresos obtenidos en relación a lo aprobado en el PGN.		> 70%	CONCLUIDO
		Porcentaje de ejecución de gastos de capital asignado para cada ejercicio (Objeto del Gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales).		>90%	CONCLUIDO
		Porcentaje de ejecución de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de ejecución de egresos.		>10%	CONCLUIDO
	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Diferencia entre ingresos y egresos ejecutados del presupuesto presentado al MINISTERIO DE HACIENDA.	Programa de prevención de la salud financiera.	< 5%	NO INICIADO
		Diferencia entre el ingreso ejecutado y el ingreso aprobado por el PGN.		< 10%	NO INICIADO
		Diferencia entre el egreso ejecutado y el egreso aprobado por el PGN.		< 10%	NO INICIADO
		Porcentaje de asignación de gastos de capital para cada ejercicio (Objeto del Gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales) con respecto al total de egreso presupuestado.		>10%	CONCLUIDO
		Porcentaje de asignación de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de egreso presupuestado.		>10%	NO INICIADO

<u>Análisis:</u> Los primeros cuatro indicadores muestran que las metas fueron alcanzadas en cuanto al programa de gestión presupuestaria.

En cuanto al programa de prevención de la salud financiera se informó que la GPD aún no contaba con los datos a la fecha de remisión del informe respectivo y en cuanto al indicador marcado como CONCLUIDO se informó que no se ha alcanzado la meta respectiva.

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Avanzar en la implementación del Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNT).	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Grado de avance en la elaboración y aprobación del sistema de Monitoreo del PNT.	Programa de formulación del Sistema de Monitoreo de Indicadores del PNT.	100%	NO INICIADO
		Formulación del Plan Operativo Anual (POA) del PNT, vinculado al Plan Operativo Institucional (POI).	Formulación del Plan Operativo Anual del PNT.	100%	NO INICIADO
		Grado de ejecución del POA del PNT.	POA del PNT.	> 80%	NO INICIADO
	Gabinete Técnico.	Seguimiento de la ejecución general del PNT.	RD N° 400/2016 + RD N° 1771/1018	100%	CONCLUIDO

Análisis: No se ha informado avances de este objetivo y no se informaron comentarios en cuanto a los tres primeros indicadores, el indicador que corresponde al Gabinete Técnico de informar al Directorio sobre el seguimiento del PNT, fue cumplido.

Para el nuevo PEI, el Plan Nacional de Telecomunicaciones tendrá un programa de formulación de indicadores y el seguimiento del mismo por parte de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Promover el sistema integrado de regulación y de Control.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Diseño de un modelo de regulación para la Agenda Regulatoria.	Modelo de regulación.	100%	EN PROCESO
		Grado de avance en la formulación y aprobación de la Agenda Regulatoria.	Agenda Regulatoria.	100%	NO INICIADO
	Gabinete Técnico.	Grado de implementación de la Agenda Regulatoria.	Agenda Regulatoria.	>80%	NO INICIADO
	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Grado de avance en la formulación y aprobación del sistema de control.	Sistema de Control.	100%	NO INICIADO
	Gabinete Técnico.	Grado de implementación del sistema de control.	Sistema de Control.	>80%	NO INICIADO
	Gerencia de Supervisión y Control.	Grado de implementación del programa de control de servicios de telecomunicaciones y del espectro electromagnético.	Programa de control de servicios de telecomunicaciones y del espectro electromagnético (inspecciones, habilitaciones y otros).	> 80%	CONCLUIDO
	Gerencia Administrativa Financiera	Grado de cumplimiento del programa de fiscalización financiera de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.	Programa de fiscalización financiera de prestadores de servicios de telecomunicaciones.	> 80%	CONCLUIDO

Análisis: El modelo de regulación y agenda regulatoria no ha presentado avances significativos ni comentarios.

En cuanto al sistema de control se informó que está pendiente que la Gerencia de Planificación y Desarrollo formule el Sistema de Control. En este punto cabe mencionar que la Gerencia de Supervisión y Control podría tomar compromiso por la meta relacionada, será presentada la modificación en capítulos posteriores.

Se ha recibido informes respecto al indicador que corresponde a la GSC indicándose los siguientes avances:

- Porcentaje ejecutado DCTE: Fiscalizaciones/Inspecciones de estaciones: 81.09%. Solicitudes de verificación técnica atendidas: 84.37%.
- Porcentaje ejecutado DSRS: 28.21% de la planificación.

Por último, la Gerencia Administrativa Financiera ha informado un avance del 100% en el Programa de fiscalización financiera de prestadores de servicios de Telecomunicaciones.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Promover el acceso eficiente al espectro radioeléctrico.	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Grado de formulación y actualización de una política de acceso al espectro radioeléctrico	Política(s) de acceso al espectro radioeléctrico.	100%	EN PROCESO
	Gerencia de Radiocomunicaciones.	Grado de formulación y actualización del Plan Nacional de Frecuencias (PNF).	Plan Nacional de Frecuencias (PNF).	>80%	CONCLUIDO
	Gerencia de Planificación y Desarrollo	Grado de elaboración del Programa de Optimización del acceso al espectro radioeléctrico ajustado al PNF.	Programa de optimización del acceso al espectro radioeléctrico.	100%	NO INICIADO
	Gabinete Técnico.	Grado de cumplimiento del programa de optimización del acceso al espectro radioeléctrico.	Programa de optimización del acceso al espectro radioeléctrico.	80%	NO INICIADO

Análisis: La Gerencia de Radiocomunicaciones, en su último informe del avance del PEI informó que se está analizando las políticas de acceso al espectro radioeléctrico a ser incluidas dentro del Plan Nacional de Frecuencias. Por otro lado, la Gerencia de Radiocomunicaciones informó que por Res. Dir. N° 528/2021 se aprueba el PNAF actualizado. Queda pendiente el programa de optimización del acceso al espectro radioeléctrico, será importante incluir un programa de gestión del espectro radioeléctrico que se enlace con los proyectos de gestión del espectro del PNT.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Promover la competencia en el Sector.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Definición del índice de competitividad y sus metas.	Programa de promoción de la competencia en el sector (previa: definición de mercados relevantes Acciones: ampliar los servicios con	100%	NO INICIADO
		Índice de Competitividad del Sector Telecomunicaciones (Precios, calidad de servicio/experiencia y diversidad de productos)-.	Programa de promoción de la competencia en el sector (previa: definición de mercados relevantes Acciones: ampliar los servicios con obligación de interconexión).	100%	NO INICIADO

Análisis: Se ha informado que los programas correspondientes al objetivo no se han iniciado debido a que se debe contar con definición de mercados relevantes.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Actualizar el marco normativo.	Gerencia de Servicios de Telecomunicaciones.	Grado de cumplimiento del Programa de Ajuste Normativo.	Programa de ajustes en el marco normativo.	> 80%	EN PROCESO
	Gabinete Técnico. Asesoría Legal.	Aprobación de actualización de la Ley.	Programa de acompañamiento en la elaboración y aprobación de la actualización de la Ley.	100%	SUSPENDIDO

Análisis: Se han informado avances en cuanto al programa de ajustes en el marco normativo, que guardan relación con la emisión/actualización de Resoluciones de CONATEL. En cuando a la actualización de la Ley de Telecomunicaciones se ha informado que el programa ha sido suspendido.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Implementar el sistema de planificación y gestión estratégica, operativa y de proyectos.	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Grado de avance en el Plan de implantación del Sistema de Planificación.	Plan de Implantación del Sistema de Planificación y Gestión Estratégica, Operativa y de Proyectos.	>80%	NO INICIADO

Análisis: Se ha informado que no se cuenta con el plan de implantación del sistema de planificación y gestión estratégica, operativa y de proyectos.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Mejorar la gestión presupuestaria.	Gerencia Administrativa Financiera	% de ejecución de plan de re-ingeniería del proceso administrativo -financiero.	Plan de re-ingeniería del proceso administrativo-financiero incluyendo el presupuestario.	>90%	CONCLUIDO

Análisis: Por Res. Dir. N° 2251/2021 de fecha 01.10.2021 se encuentra autorizado la puesta en funcionamiento del servicio cobro electrónico para la cancelación de las obligaciones financieras por parte de los titulares de concesiones, licencias y autorizaciones. Así como también, de las personas físicas y jurídicas que realizan trámites ante la CONATEL a partir del 01.10.2021.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Afianzar el relacionamiento y el aprovechamiento de la cooperación inter-institucional e internacional.	Gerencia Internacional e Interinstitucional	Grado de cumplimiento del Plan anual del Grupo de Trabajo de Organismos Internacionales.	Plan Anual del Grupo de Trabajo de Organismos Internacionales.	>90%	CONCLUIDO
		Grado de Cumplimiento del Plan Anual de relaciones inter-institucionales.	Plan anual de relaciones inter-institucionales (incluyendo el afianzamiento de las relaciones con el Poder Judicial, Po-der Legislativo, Ministerio Público). Municipios, y otros organismos)	>90%	CONCLUIDO

Análisis: Se informa un 100% del cumplimiento de las obligaciones regulatorias de compromisos sociales establecidas en el pliego de bases y condiciones de la Licitación N° 01/2015. Por otro lado se informa un 97% del cumplimiento de las obligaciones regulatorias de compromisos sociales establecidas en el pliego de bases y condiciones de la Licitación N° 01/2017.

Se informa sobre actividades como: firma de convenios con municipios, gobernaciones, Policía Nacional, Comisión Nacional de la Competencia, Universidad Americana.

Es importante mencionar que, además de participar virtualmente en los eventos internacionales correspondientes al Plan Anual, se cumple con la responsabilidad asumida por Paraguay en cargos tales como: Presidencia, Vicepresidencia, Miembro de Consejo o Comité, Relatoría y Corelatoría en los diferentes Organismos Internacionales o sus Grupos de Trabajo.

También se ha dado respuesta a los requerimientos de Organismos Internacionales correspondientes a este periodo.

CONATEL COMUNICACIONES

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Implementar la gestión regulatoria basada en procesos.	Coordinación del Comité de Control Interno- MECIP. Unidad de Desarrollo Institucional.	Grado de avance en el cumplimiento del Programa de implantación de la gestión basada en procesos.	Programa de implantación de la gestión basada en procesos con soporte informático.	100%	EN PROCESO

Análisis: Si informó que el Directorio aprobó el Mapa de Procesos Versión 6.0, a través de Resolución DIR N° 3051/2021. El estado vigente del Sistema de Gestión por Procesos de la CONATEL, se expone a continuación:

AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS - CONATEL						
	MACROPROCESOS	PORCENTAJES	PROCESOS	PORCENTAJES	SUBPROCESOS	PORCENTAJES
MAPA DE PROCESOS V 5.0	13	100%	26	100%	74	100%
DETALLE						
DESARROLLADO Y APROBADO, EN FORMA TOTAL	3	23%	5	19%	34	46%
DESARROLLADO Y APROBADO, EN FORMA PARCIAL	5	38,5%	7	27%	-	-
PENDIENTES DE DESARROLLO	5	38,5%	14	54%	40	54%

Se aclara que el avance de los trabajos está pendiente del pedido de contratación de servicio de consultoría, en proceso en la Gerencia Operativa de Contrataciones y la Gerencia Administrativa Financiera.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Desarrollar el sistema de Gestión de Personas.	Gerencia de Capital Humano.	Grado de avance en la implementación del Índice de Gestión de Personas (IGP).	Programa de Implementación del IGP.	100%	NO INICIADO
		Grado de implementación del Plan de Mejoras (de lo programado para el año).	Programa de Plan de Mejoras en el Sistema de Gestión de Personas.	> 80%	NO INICIADO

Análisis: En base al último reporte se informó que se tiene un avance del 0 (cero) % en este objetivo.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Revisar la matriz salarial.	Gerencia Administrativa Financiera. Gerencia de Capital Humano	Grado de ejecución del Plan de mejora de la matriz salarial.	Plan de mejora de la matriz salarial.	100%	EN PROCESO

Análisis: Se informa que fue elevada una propuesta de realización de promoción a 11 categorías para ampliar la limitación legal del Decreto Reglamentario de la Ley de Presupuesto para el ejercicio 2021 y se indica un avance del 30%.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Desarrollar Conciencia Estratégica.	Gerencia de Capital Humano. Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP. División de Comunicación Social.	Grado de cumplimiento del Plan de Socialización.	Plan de Socialización del PEI.	> 80%	EN PROCESO
		Grado de cumplimiento del Plan de Capacitación.	Plan de Capacitación en el tema.	> 80%	EN PROCESO
		Grado de cumplimiento del Plan de Alineamiento.	Plan de alineamiento de los objetivos de las unidades y de los objetivos personales.	> 80%	EN PROCESO
		Grado de conciencia estratégica según encuesta.	Programa de medición de la conciencia estratégica.	> 70%	EN PROCESO

Análisis: Se informó que a los efectos de dar cumplimiento a este objetivo se desarrolló un taller de capacitación a funcionarios de la CONATEL, cuyo desarrollo se dio en el mes de diciembre de 2021, que incluyó charla referente principios básicos del MECIP, incluyendo ítems relacionados a conciencia estratégica. Estos talleres de desarrollaron en cada una de las dependencias, sumando un total de (13) sesiones, con asistencia de (150) funcionarios.

Por otro lado se informó que por Res. Dir. N° 327/2021 de fecha 10.02.2021 fue aprobado el Plan de Capacitación para el Ejercicio Fiscal 2021 donde se contemplan cursos, seminarios en base a las necesidades detectadas, así como en base a las Evaluaciones de Desempeño realizadas y se indica un avance del 70% (según último informe recibido).

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Gestión del conocimiento.	Gerencia de Capital Humano.	Grado de avance en el Plan de Gestión del Conocimiento.	Plan de Gestión del Conocimiento.	> 80%	EN PROCESO

Análisis: Se informó que como resultado del Plan de Gestión del Conocimiento se mencionan los las Capacitaciones llevadas a cabo en forma virtual y presencial.

Objetivo	Impulsor del Objetivo	Indicador	Iniciativa o Programa de Acción	Meta 2021	Situación actual 3Q2021
Adopción y uso de TICs de última generación.	Departamento de Informática.	Grado de Avance Formulación del Plan Maestro de Tecnología (PMT).	Formulación del Plan Maestro de Tecnología (PMT).	100%	EN PROCESO
		Grado de ejecución del PMT.	PMT.	> 40%	EN PROCESO
		Grado de avance de la formulación del Plan de modernización del módulo de facturación y cobranza, integrado al sistema de regulación y control.	Formulación del Plan de modernización del módulo de facturación y cobranza integrado al sistema de regulación y control.	100%	EN PROCESO
		Grado de implantación del módulo de facturación y cobranza, integrado al sistema de regulación y control.	Plan de modernización del modulo de facturación y cobranza integrado al sistema de regulación y control.	> 60%	EN PROCESO
		Grado de Satisfacción de los usuarios con las TICs disponibles.	Encuesta.	> 80%	EN PROCESO

Análisis: Se informó que se definieron las preguntas para la encuesta y que la misma será socializada a través del correo institucional y la intranet. En cuanto a los demás indicadores no se han informado avances significativos ni comentarios.

2.2.2 Conclusión.

Se puede concluir que gran parte de los objetivos seguirán siendo de mucha relevancia para el presente Plan Estratégico Institucional, ya sea porque no se ha podido alcanzar resultados significativos, o siguen siendo relevante por su naturaleza recurrente.

En un capítulo posterior se presentan los objetivos que ya se han revisado pero con algunos cambios de modo a actualizar las metas, modificar la definición de los indicadores y otros cambios que surgen como necesarios luego de las lecciones aprendidas en el anterior PEI 2018 – 2020.

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Capítulo 3: El Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030

3.1 Introducción al capítulo

El presente PEI no puede estar ajeno al Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030, por lo que en este capítulo se presenta una breve explicación del plan para luego analizar los Objetivos, Indicadores y Metas que le corresponden a la CONATEL para que puedan ser incluidos como objetivos del presente PEI.

La información presentada en este capítulo fue obtenida en la web de la Secretaría Nacional de Planificación, donde se encuentra disponible el material: *Plan Nacional de Desarrollo Paraguay 2030 avances y actualizaciones 2021.*

3.2 Breve descripción del PND Paraguay 2030

En el marco de la planificación nacional, a través de la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social (STP), se instrumentan los mecanismos de coordinación y consolidación de los planes y programas, integrando a los distintos sectores y se emiten los lineamientos específicos en las etapas de programación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas.

En su calidad de órgano rector de los Sistemas Nacionales de Planificación, la STP tiene la atribución de conformar consejos ejecutivos, comisiones especiales de planificación y grupos de trabajo con el propósito de facilitar las labores para su intervención, de acuerdo con la Ley N° 841/62. Los órganos y entidades del Estado (OEE) deberán suministrar la información amplia y oportuna sobre sus planes y demás programas y proyectos para los fines del presente PND Paraguay 2030 actualizado.

El PND Paraguay 2030 actualizado es el documento que orienta la gestión estratégica de la Gestión Pública, a partir de diagnósticos a nivel general y sectorial; la visión de desarrollo; objetivos estratégicos y específicos; indicadores, metas y líneas de acción, con una perspectiva de largo plazo hacia el desarrollo sostenible. Facilita la coordinación de las acciones en las instancias sectoriales del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Así como con diversos niveles de gobierno; la sociedad civil; el sector privado y la academia, de manera a acelerar el desarrollo sostenible del Paraguay.

La actualización es el producto de un proceso de revisión y evaluación del PND Paraguay 2014-2030, iniciado por la STP en el periodo 2017-2018, durante el cual se identificó la necesidad de llevar adelante un proceso de actualización de ejes, objetivos, indicadores y metas del Plan al 2030. Este proceso se desarrolló a través de reuniones y talleres iniciados desde finales del 2018, de los que participaron más de 128 Organismos y Entidades del Estado, sociedad civil, sector privado y académico. En el año 2019, se conformaron 25 mesas temáticas de trabajo con más de 100 OEE y 70 Organizaciones de la Sociedad Civil, sumando alrededor de 850 participantes.

A este proceso se sumó un trabajo de diagnóstico a nivel general y sectorial, ante el nuevo escenario generado por la pandemia del Coronavirus (COVID-19).

Una de las principales incorporaciones del Plan actualizado es el cuarto eje estratégico, denominado "Fortalecimiento Político Institucional", con el cual se apunta a centrar los esfuerzos públicos hacia la dignidad, el bienestar, las libertades y posibilidades de realización integral de las personas, generando y facilitando los medios necesarios para su cumplimiento. Así también, el eje estratégico número tres, presenta un ajuste, pasando de llamarse Inserción de Paraguay en el mundo a "Proyección de Paraguay en el mundo".

Así, el PND Paraguay 2030 actualizado se compone de 16 objetivos estratégicos que resultan de la interacción de sus 4 ejes estratégicos y 4 líneas transversales, los cuales representan el marco de intervención de programas y proyectos en materia de política social, económica, ambiental e institucional. Esta flexibilidad es la que permite encarar todos los temas de interés de forma complementaria y subsidiaria para cada nivel del Estado y con énfasis diferenciado según las prioridades sociales en cada periodo democrático.

	LÍNEAS TRANSVERSALES			
EJES ESTRATÉGICOS	A - IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	B - GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y TRANSPARENTE	C - ORDENAMIENTO Y DESARROLO TERRITORIAL	D - SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
EJE 1. REDUCCIÓN DE POBREZA Y DESARROLLO SOCIAL	1.1. Lograr un desarrollo social equitativo	1.2. Brindar servicios sociales de calidad	1.3. Alcanzar un desarrollo local participativo	1.4. Desarrollar un hábitat adecuado y sostenible
EJE 2. CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO	2.1. Promover el empleo y la seguridad social	2.2. Propiciar la competitividad y la innovación	2.3. Ampliar la regionalización y la diversificación productiva	2.4. Valorizar el capital ambiental
EJE 3. PROYECCIÓN DE PARAGUAY EN EL MUNDO	3.1. Garantizar igualdad de oportunidades en un mundo globalizado	3.2. Impulsar la atracción de inversiones, comercio exterior, turismo e imagen país	3.3. Fortalecer la integración económica regional	3.4. Contribuir a la sostenibilidad del hábitat global
EJE 4. FORTALECIMIENTO POLÍTICO INSTITUCIONAL	4.1. Garantizar el acceso a los derechos humanos, mejorar la justicia y la seguridad	4.2. Modernizar la administración pública	4.3. Avanzar hacia la descentralización efectiva	4.4. Proteger y defender el medio ambiente y los recursos naturales
	Política social	Política económica	Política Ambiental	Política institucional

Se establecen 83 objetivos específicos, cada uno cuenta con al menos un indicador para su seguimiento1 y su correspondiente meta al 2030. Las metas responden a estimaciones realizadas por las instituciones colaboradoras que podrán ser ajustadas conforme al comportamiento de las variables utilizadas en los supuestos.

Los objetivos específicos, los indicadores de seguimiento, las metas y las líneas de acción (representadas en "Cómo lo haremos") han sido trabajados directamente con los respectivos Organismos y Entidades del Estado. En la estructura del PND Paraguay 2030 actualizado, se incorpora el listado de las Instituciones Colaboradoras que aportan con su gestión al cumplimiento de los objetivos estratégicos y específicos y con ello, a la visión del Paraguay 2030.

3.3 Rol de la CONATEL en el PND Paraguay 2030

A la CONATEL le corresponde colaborar en conjunto con MITIC y COPACO para alcanzar las metas de dos indicadores que se encuentran en EJE 2 (Crecimiento económico inclusivo) y su intersección con la Línea Transversal B (Gestión Pública eficiente y transparente) lo que corresponde el Objetivo Estratégico denominado: Propiciar la Competitividad y la Innovación.

Como parte del Objetivo Estratégico de Propiciar la Competitividad y la Innovación se ha hecho un diagnóstico que corresponde al ítem CONECTIVIDAD, que se transcribe a continuación:

La capacidad de acceso a la información y al conocimiento es muy importante para la población, en especial a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs). En ese sentido, de acuerdo a datos del INE, el 68,5% de la población de 10 y más

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

años utilizó internet en el 2019, cerca de 3 millones 894 mil personas, con un aumento de 3,5 puntos porcentuales respecto al año 2018 (65,0%). En el 2020, el 74% de la población de 10 y más años de edad usó internet, lo que es equivalente a alrededor de 4 millones 273 mil personas y representa un aumento aproximado de 9 puntos porcentuales respecto al 2018.

En el sector de la telefonía móvil, Paraguay ha mejorado en cuanto a conectividad. De acuerdo a datos de la EPH, la tenencia de servicios de telefonía móvil pasó de 75% en el 2007 al 97,7% en el 2020.

Según estudios de la OCDE, la penetración de los servicios de banda ancha sigue siendo muy baja en el país, con solo 1,1 suscripciones por cada 100 habitantes, cuando el promedio de los países de referencia que utiliza para su análisis es de 16,5. Menos de la mitad de la población (44%) usa Internet, un nivel similar al promedio de los países de América Latina.

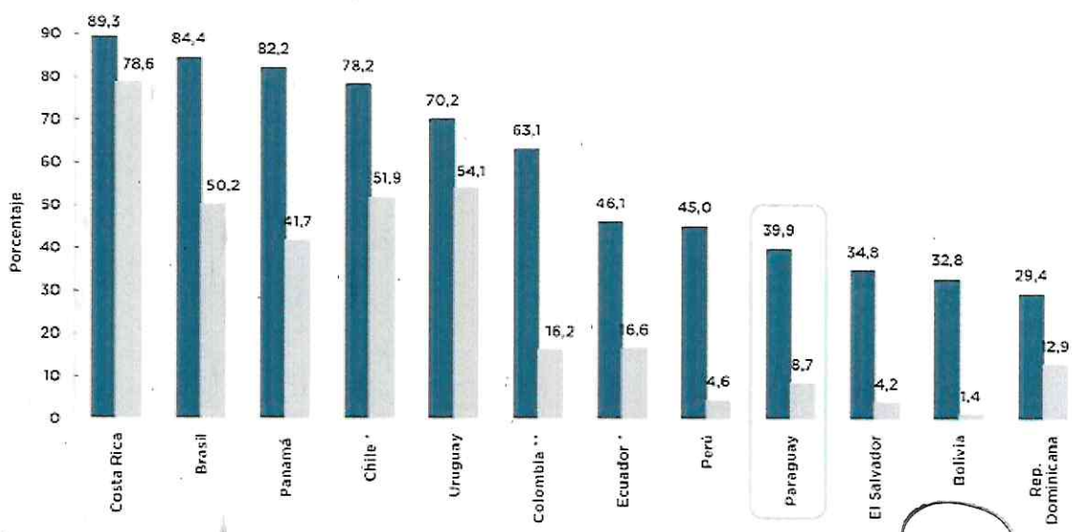
En el 2018, según la EPH, el 65% de la población de 10 y más años de edad usó Internet en los últimos tres meses, lo que es equivalente a alrededor de 3 millones 632 mil personas y representa un aumento aproximado de 15 puntos porcentuales respecto al 2015.

Si miramos los datos de acceso a las TICs para países vecinos y para América Latina y el Caribe, se observa que Paraguay está muy rezagado. Este resultado evidencia la brecha de infraestructura de conectividad de nuestro país respecto a sus vecinos.

País	Banda ancha móvil		Banda ancha fija	
	2018	2019	2018	2019
Argentina	18,4	24,1	24,1	34,0
Brasil	20,5	23,8	28,2	47,8
Chile	18,4	19,5	54,8	87,7
Paraguay	14,0	14,5	51,2	33,5
Uruguay	26,6	32,8	35,3	46,0
América Latina	11,0	-	65,0	-

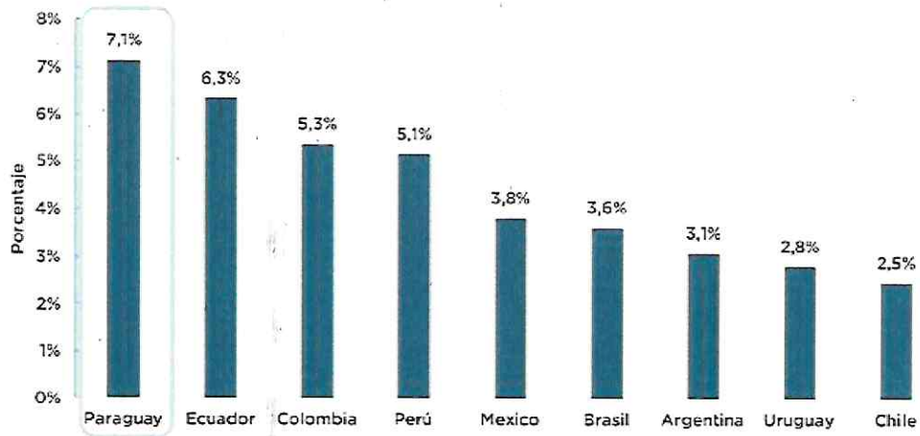
Velocidad promedio de descarga (Mbps). Fuente: Elaborado con datos del Observatorio Regional de Banda Ancha CEPAL.

Además del rezago, existe una fuerte heterogeneidad en el acceso a internet de la población según zona geográfica. En el año 2015, en los países analizados, se aprecia importantes diferencias entre los medios urbano y rural respectivamente. En promedio, la brecha entre ambos es de alrededor de 27 p.p.



Fuente: Economía digital para el cambio estructural y la igualdad. CEPAL 2017.
*Datos 2017 ** Datos 2018

Hogares con internet por zona geográfica (% Total de hogares en cada zona)



Fuente: Economía digital para el cambio estructural y la igualdad. CEPAL 2017.

Evolución de asequibilidad: Tarifas de banda ancha fija de 1 Mbps en relación al PIB. En porcentajes.

De acuerdo con la CEPAL, los servicios de banda ancha en la región son más caros y de menor calidad que en los países desarrollados, aunque, durante los últimos años, ha habido avances hacia la reducción de estas brechas, como resultado de iniciativas de coordinación regional y de medidas regulatorias de fomento a la competencia. Paraguay sin embargo, presenta los costos de tarifas de acceso a internet más elevados, coincidente con los hallazgos identificados para el país.

Cómo lo haremos

• Ampliar el sistema de telecomunicaciones a fin de tener acceso rápido y seguro a los mercados y desarrollar la infraestructura de banda ancha (fibra óptica e inalámbrica) en todo el país.

• Facilitar el acceso de internet y reducir las tarifas a través de una mayor competencia en el sector.

• Ejercer un mayor control a los prestadores del servicio.

Instituciones Colaboradoras: **CONATEL,** MITIC, COPACO.

Objetivo Específico 2.2.11 Aumentar la velocidad de transferencia de datos de Internet.							
N°	Indicadores	Unidad/ Escala de medición	Línea de base		Avance		Meta
			Año	Valor	Año	Valor	2030
1	Velocidad promedio de descarga con banda ancha móvil.	Mbps	2018	13,6	2020	7,9	100
2	Velocidad promedio de descarga con Banda ancha fija.	Mbps	2016	4,5	2020	70,1	150

Objetivo Específico 2.2.12 Aumentar la utilización de internet de banda ancha o su equivalente.							
N°	Indicadores	Unidad/ Escala de	Línea de base		Avance		Meta
			Año	Valor	Año	Valor	2030
1	Porcentaje de disponibilidad de banda ancha móvil	%	2017	98,24	2020	99,4	100
2	Porcentaje de hogares con banda ancha fija	%	2012	8,1	2020	29,3	40

3.4 Conclusión

Verificando los indicadores establecidos en el PND Paraguay 2030 se puede ver que la CONATEL es la que debe asumir el compromiso apoyado en las demás instituciones por lo que es importante tener en cuenta estos indicadores y sus metas para el presente PEI.

Capítulo 4: Agenda de Cambio y Mapa Estratégico

4.1 Agenda de Cambio para el PEI 2022 - 2024

Teniendo en cuenta los análisis realizados, la experiencia con el PEI anterior, lo que establece en PND Paraguay 2030, el PNT 2021 - 2025 y las contribuciones de las áreas que aportaron sus observaciones se presenta la Agenda de Cambio actualizada:

DIMENSIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN FUTURA
MARCO JURÍDICO DEL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES	Ley de Telecomunicaciones desactualizada.	Se cuenta con una Ley de Telecomunicaciones, actualizada con las últimas tendencias tecnológicas y necesidades regulatorias de control.
SISTEMA INTEGRADO DE REGULACIÓN Y DE CONTROL	No está sistematizada la gestión de regulación y control	Se ha adoptado un modelo de regulación que promueve las fortalezas del mercado y combate sus debilidades y enfrenta las amenazas, con la implantación de un sistema integrado de regulación y control.
PLAN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	No se ha implantado un sistema de monitoreo y seguimiento.	Se ha llegado a la meta y los objetivos trazados al menos al 80% para el año 2022 en los objetivos que son ámbito exclusivo de actuación de CONATEL. Se encuentra en operación el sistema de seguimiento y control de la ejecución del Plan Nacional de Telecomunicaciones (corto plazo).
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.	Déficit en la comunicación in-terna y escasa difusión de la información institucional. Déficit en la Gestión del Cono-cimiento.	La CONATEL tiene en operación un Centro de Comunicaciones y Acceso a la Información del Sector Telecomunicaciones, tiene en operación una red social interna, y tiene aplicado los procedimientos relativos a la comunicación interna y externa establecidos por el MECIP.
INFRAESTRUCTURA ADOPCIÓN Y USO DE LAS TICS EN LA GESTIÓN.	Se cuenta con sistemas de gestión aislados, no integrados y equipos obsoletos.	El sistema de gestión se ha informatizado e integrado totalmente, con equipos de última generación. Se implementa la política de "cero papel", uso de firma digital, expediente electrónico, web interactiva.
DESARROLLO ORGANIZACIONAL.	Estructura organizacional requiere ser actualizada. Ausencia de gestión regulatoria basada en procesos.	Se cuenta con una estructura organizacional moderna, con una gestión institucional basada en procesos (ágiles y simples). Se cuenta con Manuales de Estructura Organizacional acorde a las reglamentaciones de la Secretaria de la Función Pública.
Gestión regulatoria basado en procesos.	Se encuentra en proceso de implementación	Desarrollo del 100% de los procesos institucionales

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	Se cuenta con Políticas aprobadas para el Sistema de Gestión del Talento Humano. En la práctica no se ha implementado generando serios déficits en esta área.	Se ha aplicado el Índice de Gestión de Personas (IGP) y en base a este diagnóstico se ha implementado un plan de mejoras en los diversos subsistemas de la gestión del talento humano: selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, etc. Se cuenta con un plan de carrera que permita la capacitación continua, la recategorización según méritos y aptitudes, años de servicio y otros así como la desprecarización laboral y captación de nuevos talentos Se aplica una nueva matriz salarial más favorable para los funcionarios y se aplica un sistema de gestión de compensación.
IMAGEN.	Buena imagen pero generalmente se confunde su rol de ente regulador.	Institución reconocida y con imagen positiva en distintos ámbitos y en especial en al ámbito de las telecomunicaciones, tanto a nivel nacional como internacional.
DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE TELECOMUNICACIONES.	El Fondo de Servicios Universales cuenta con fortaleza financiera pero no es aprovechado con la mayor eficiencia. No se disponen de mecanismos de financiamiento de investigaciones.	El Fondo de Servicios Universales es utilizado por medio de nuevos paradigmas, dentro del sistema regulatorio y de control, y aplicado al desarrollo del Sector de Telecomunicaciones. Nuevos mecanismos financieros con reembolsos al Fondo de Servicios Universales. También se aplican otros recursos presupuestarios en investigación industrial e informacional para el País. Se incorporan mecanismos para financiamiento de investigaciones.
FISCALIZACIÓN Y CONTROL.	Se cuenta con Sistemas de comprobación técnica del espectro radioeléctrico y de mediciones de calidad de servicios de telefonía e internet móvil.	Dentro del sistema de regulación y de control, se cuenta con sistema de comprobación técnica del espectro radioeléctrico con amplia cobertura geográfica, sistema de mediciones de calidad de servicio que contempla también el acceso a internet fijo, y otros servicios, sistemas de control de tasación y facturación de algunos servicios de telecomunicaciones, sistema de fiscalización financiera. Se cuenta además con el sistema de calidad de experiencia de servicios de telecomunicaciones. Todo integrado en el Sistema de regulación y Control
PLANIFICACIÓN DE LA REGULACION.	Escasos planes para la ejecución regulatoria. Planes rígidos. Escaso seguimiento de la ejecución.	Vinculado al sistema regulatorio y de control, se cuenta con planes para la ejecución de las funciones regulatorias, y con mecanismos de seguimiento y reorientación, para dar flexibilidad a la Institución en su adaptación a los nuevos desafíos del sector.
COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.	Escaso aprovechamiento de la cooperación con entidades nacionales e internacionales.	Se cuenta con proyectos y vínculos de cooperación con entidades nacionales e internacionales utilizados activamente para el desarrollo de las telecomunicaciones.
FACTURACIÓN Y COBRANZA.	Sistema precario de facturación y cobranza.	Vinculado al sistema regulatorio y de control, modernizar el sistema de facturación y cobranza con soporte informático.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

ACCESO EFICIENTE Y DINÁMICO AL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.	Falta definir una política de acceso al espectro radioeléctrico y aprobar el Plan Nacional de Frecuencias.	Se tiene vigente la una política de acceso al espectro radioeléctrico. El Plan Nacional de Frecuencias aprobado. Se cuenta con un sistema de gestión del espectro radioeléctrico integrado al sistema de regulación y control.
SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.	Déficit en la Gestión del Conocimiento. Se cuenta con Políticas del Sistema de Información aprobado.	El sistema de información institucional se ha informatizado e integrado totalmente. Se implementa una política de gestión del conocimiento, a fin de capitalizar las experiencias e informaciones de la institución.
PREVISIBILIDAD DE LAS ACCIONES REGULATORIAS.	No se encuentra desarrollado el análisis de impacto regulatorio (AIR) y no se cuenta con una Agenda Regulatoria.	Análisis de impacto regulatorio (AIR) aplicado y se cuenta con una Agenda Regulatoria, a la cual se hace un seguimiento y se reorienta según la necesidad.
RECURSOS FINANCIEROS.	Ingresos aprobados por Ley de Presupuesto General de la Nación, no se ajusta a la capacidad de recaudación de la CONATEL Las transferencias intergubernamentales son cada vez mayores y desequilibran la planificación financiera institucional.	Ingresos percibidos conforme lo planificado. Las transferencias intergubernamentales se ajustan a la planificación de la Institución. Se elabora y ejecuta un presupuesto orientado a los objetivos del plan estratégico institucional, y a los programas y proyectos establecidos en el mismo. Presupuesto Aprobado de acuerdo a la Capacidad de Recaudación de CONATEL
SEGURIDAD DE LAS REDES Y SERVICIOS	Fragilidad de las redes y servicios de telecomunicaciones.	Se cuenta con un adecuado marco normativo interno relativo a la Ciberseguridad.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

4.2 Mapa Estratégico

Teniendo en cuenta los análisis realizados, la experiencia con el PEI anterior, lo que establece en PND Paraguay 2030 y las contribuciones de las áreas que aportaron sus observaciones se presenta el Mapa Estratégico actualizado:

VALOR PÚBLICO	**Planificar, Organizar y Controlar de manera eficaz y eficiente la regulación técnica y administrativa de las telecomunicaciones de conformidad a la normativa vigente y estándares aplicables.**
PARTES INTERESADAS	• PROMOVER LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES • FOMENTAR EL DESARROLLO DE UNA COBERTURA AMPLIADA Y ASEQUIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES • DISPONIBILIZAR ESTRUCTURADAMENTE DATOS E INFORMACIONES SECTORIALES • ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMAGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
RECURSOS	• ASEGURAR LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS • EJECUTAR SUFICIENTES RECURSOS PARA TAREAS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN • ASEGURAR EL FINANCIAMIENTO DEL FONDO DE SERVICIOS UNIVERSALES • MANTENER UNA BAJA DIFERENCIA ENTRE INGRESOS/EGRESOS OBTENIDOS EN BASE A LOS PRESUPUESTADOS • MANTENER LOS RECURSOS FISICOS, EQUIPAMIENTOS, HERRAMIENTAS EN BUEN ESTADO
PROCESOS	• AVANZAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PNT • PROMOVER EL ACCESO EFICIENTE AL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO • FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE REGULACIÓN Y CONTROL • ACTUALIZAR EL MARCO NORMATIVO • IMPLEMENTAR LA GESTIÓN REGULATORIA BASADA EN PROCESOS - SGP • IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, OPERATIVA Y DE PROYECTOS • AFIANZAR EL RELACIONAMIENTO Y EL APROVECHAMIENTO DE LA COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNACIONAL • ASEGURAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN • REALIZAR EL CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL • ASEGURAR LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES • ASEGURAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL
DESARROLLO DE CAPACIDADES	• DESARROLLAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO • REVISAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL • DESARROLLAR CONCIENCIA ESTRATÉGICA • MEJORAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO • IMPLEMENTAR LA ADOPCIÓN Y USO DE LAS TICS DE ÚLTIMA GENERACIÓN • APROBAR UN PLAN DE CARRERAS ACTUALIZADO PARA PROMOCIONAR A LOS FUNCIONARIOS

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Capítulo 5: Cuadro de Mando Integral

Para este Plan se establecen las metas ya definidas para los años 2022, 2023 y 2024 a diferencia del PEI anterior que requería una actualización anual de las metas. Esto para replicar la metodología que sigue el PND Paraguay 2030 y evitar gestiones innecesarias ya que cambiar las metas año tras año puede ser engorroso e inútil en la mayoría de los casos.

Es importante también tener en cuenta el Plan Nacional de Telecomunicaciones 2021-2025 como una guía de las metas del sector de telecomunicaciones, que servirá para orientar los esfuerzos institucionales.

Teniendo en cuenta los análisis realizados, la experiencia con el PEI anterior, el PNT 2021 - 2025, lo que establece en PND Paraguay 2030 y las contribuciones de las áreas que aportaron sus observaciones se presenta el Cuadro de Mando Integral actualizado.

Los informes de avance deberán ser remitidos **SEMESTRALMENTE**, esto implica que la meta del primer semestre de cada año corresponde al 50% de la meta anual correspondiente.

5.1 Objetivo: 1. PROMOVER LA CALIDAD Y CONFIABILIDAD EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Impulsores: GT, GST, AL, INF, GSC.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P1.1	Programa de encuestas sobre la calidad de experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
P1.2	Plan de actualización del marco legal relativo a la Ciberseguridad.
P1.3	Plan de medición de parámetros de calidad de servicios
P1.4	Programa anual de protección de abonados y usuarios

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I1.1	Número de encuestas sobre la Calidad de Experiencia con los Servicios de Telecomunicaciones. **(Responsable: GST)**
I1.2	Porcentaje de avance en la actualización del marco legal relativo a ciberseguridad 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: INF)**
I1.3	Porcentaje de avance del programa de mediciones de QoS % sólo DSRS **(Responsable: GSC)**
I1.4	% de solución de controversias entre abonados/usuarios y concesionarios/licenciatarios de Telecomunicaciones dentro de un periodo de 30 días. **(Responsable: AL)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
1.1	1	1	1
1.2	30%	60%	100%
1.3	> 60%	> 70%	> 80%
1.4	100%	100%	100%

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

5.2 Objetivo 2. FOMENTAR EL DESARROLLO DE UNA COBERTURA AMPLIADA Y ASEQUIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Impulsores: GPD, GAR.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P2.1	Plan de fomento de la cobertura de Banda Ancha Fija
P2.2	Plan de fomento de la cobertura de Banda Ancha Móvil
P2.3	Programa de implementación del plan de transición de la TV Analógica a la TV Digital terrestre (PTTV).

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I2.1	a. Porcentaje del presupuesto anual del FSU utilizado en la expansión de la Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)** b. Velocidad promedio de descarga de Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)** c. Porcentaje de hogares con Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)**
I2.2	a. Porcentaje del presupuesto anual del FSU utilizado en la expansión de la Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)** b. Velocidad promedio de descarga de Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)** c. Porcentaje de disponibilidad de Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)**
I2.3	Grado de cumplimiento del PPTV. **(Responsable: GAR)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
2.1	a: >=40%; b: 60Mbps; c: >=39%	a: >=40%; b: 65Mbps; c: >=43%	a: >=40%; b: 70Mbps; c: >=45%
2.2	a: >=30%; b: 30Mbps; c: >=99.5%	a: >=30%; b: 40Mbps; c: >=99.6%	a: >=3 0%; b: 45Mbps; c: >=99.7%
2.3	>80%	>85%	>90%

5.3 Objetivo 3. DISPONIBILIZAR ESTRUCTURADAMENTE DATOS E INFORMACIONES SECTORIALES

Impulsor: GPD.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P3.1	Plan de disponibilidad de información

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I3.1	Porcentaje de ejecución de lo programado para el año **(Responsable: GPD)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
3.1	>80%	>80%	>80%

5.4 Objetivo 4. ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMAGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Impulsor: División de Comunicación Social.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P4.1	Plan de Socialización Interna de la Gestión Institucional.
P4.2	Plan de Socialización externa de la Gestión Institucional.

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I4.1	% de ejecución del plan anual. **(Responsable: ComSoc)**
I4.2	% de ejecución del plan anual. **(Responsable: ComSoc)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
4.1	100%	100%	100%
4.2	100%	100%	100%

5.5 Objetivo 5. ASEGURAR LOS RECURSOS PRESUPUESTARIOS

Impulsor: GAF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P5.1	Programa de Gestión Presupuestaria
P5.2	Programa de prevención de la salud financiera

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I5.1	% de ingresos obtenidos en relación a lo aprobado en el PGN **(Responsable GAF)**
I5.2	Diferencia entre ingresos y egresos ejecutados **(Responsable GAF)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
5.1	>90%	>90%	>90%
5.2	<10%	<10%	<10%

5.6 Objetivo 6. EJECUTAR SUFICIENTES RECURSOS PARA TAREAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

Impulsor: GAF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P6.1	Programa de Gestión Presupuestaria
P6.2	Programa de eficiencia financiera

Indicadores:

ID:	Indicador
I6.1	Porcentaje de ejecución de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de ejecución de egresos. **(Responsable: GAF)**
I6.2	Porcentaje de ejecución de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de ejecución de egresos. **(Responsable GAF)**

Metas:

ID Proyecto:	Año 2022	Año 2023	Año 2024
6.1	>10%	>10%	>10%
6.2	>90%	>90%	>90%

5.7 Objetivo 7. ASEGURAR LA FINANCIACIÓN DEL FONDO DE SERVICIOS UNIVERSALES

Impulsores: GAF, GPD.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P7.1	Programa de Gestión Presupuestaria
P7.2	Programa de eficacia financiera

Indicadores:

ID:	Indicador
I7.1	Porcentaje de asignación de gastos de capital para cada ejercicio (Objeto del gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales) con respecto al total de egreso presupuestado. **(Responsable GAF)**
I7.2	Porcentaje de ejecución de gastos de capital con relación a lo presupuestado (Objeto del gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales) **(Responsable: GPD)**

Metas:

ID Proyecto:	Año 2022	Año 2023	Año 2024
7.1	>5%	>5%	>5%
7.2	>90%	>90%	>90%

5.8 Objetivo 8. MANTENER UNA BAJA DIFERENCIA ENTRE INGRESOS/EGRESOS OBTENIDOS EN BASE A LOS PRESUPUESTADOS

Impulsor: GAF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P8.1	Programa de Gestión Presupuestaria
P8.2	Programa de prevención de la salud financiera

Indicadores:

ID:	Indicador
I8.1	% de ejecución de ingresos y egresos ejecutados en relación al presupuesto presentado por la CONATEL **(Responsable: GAF)**

I8.2	Diferencia entre el ingreso ejecutado y el ingreso aprobado por el PGN **(Responsable: GAF)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
8.1	>90%	>90%	>90%
8.2	<10%	<10%	<10%

5.9 Objetivo 9. MANTENER LOS RECURSOS FÍSICOS, EQUIPAMIENTOS, HERRAMIENTAS EN BUEN ESTADO

Impulsor: GAF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P9.1	Plan de Mantenimiento general del patrimonio.

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I9.1	% del patrimonio en buen estado. **(Responsable: GAF)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
9.1	90%	87%	85%

5.10 Objetivo 10. AVANZAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PNT

Impulsor: GPD.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P10.1	Programa de formulación del sistema de monitoreo de indicadores del PNT
P10.2	Programa de seguimiento de la ejecución general del PNT

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I10.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del sistema de monitoreo del PNT 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)**
I10.2	% de informes remitidos al Directorio dentro del plazo establecido. **(Responsable: GPD)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
10.1	100%	---	---
10.2	100%	100%	100%

5.11 Objetivo 11. PROMOVER EL ACCESO EFICIENTE AL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Impulsores: GPD, GAR, GT.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P11.1	Programa de Elaboración de política(s) de acceso al espectro radioeléctrico
P11.2	Plan Nacional de Frecuencias
P11.3	Programa de optimización del acceso al espectro radioeléctrico

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I11.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación de la(s) política(s) 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)**
I11.2	Grado de avance en la elaboración y aprobación del PNF 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GAR)**
I11.3	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)** b. % de informes remitidos al Directorio dentro del plazo establecido. **(Responsable: GT)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
11.1	50%	75%	100%
11.2	40%	80%	100%
11.3	a= 50%; b= 100%	a= 75%; b= 100%	a= 100%; b= 100%

5.12 Objetivo 12. FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE REGULACIÓN Y CONTROL

Impulsores: GSC, GAF, AL.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P12.1	Programa del Sistema de Control
P12.2	Programa de Control de los Servicios de Telecomunicaciones
P12.3	Programa de Fiscalización financiera a los prestadores de Servicios de Telecomunicaciones
P12.4	Plan de reglamentación de procesos sumariales

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I12.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Sistema de Control 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GSC)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Sistema de Control **(Responsable: GSC)**
I12.2	Grado de Ejecución de la implementación del programa de control de los servicios de telecomunicaciones **(Responsable: GSC)**
I12.3	Grado de Ejecución de la implementación del programa de fiscalización financiera. **(Responsable: GAF)**

I12.4	Porcentaje de avance en la aprobación de la reglamentación: 30% en estudio; 60% en proceso de aprobación; 100% aprobado por Res. Dir. **(Responsable: AL)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
12.1	a= 30%; b= ---	a= 60%; b= ---	a= 100%; b >50%
12.2	> 80%	> 80%	> 80%
12.3	---	50%	70%
12.4	30%	60%	100%

5.13 Objetivo 13. ACTUALIZAR EL MARCO NORMATIVO

Impulsores: GST, GT.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P13.1	Programa de ajuste del marco normativo
P13.2	Programa de ajuste del marco normativo
P13.3	Programa de actualización de la Ley de Telecomunicaciones

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I13.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GST)**
I13.2	Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GST)**
I13.3	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por el Congreso **(Responsable: GT)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
13.1	50%	100%	---
13.2	---	50%	75%
13.3	30%	60%	100%

5.14 Objetivo 14. IMPLEMENTAR LA GESTIÓN REGULATORIA BASADA EN PROCESOS

Impulsores: MECIP, GAF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P14.1	Programa de implantación de la gestión basada en procesos.
P14.2	Plan de reingeniería del proceso administrativo financiero.

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I14.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: MECIP)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: MECIP)**

I14.2	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GAF)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GAF)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
14.1	a= 100%; b= ---	a= 100%; b= 50%	a= 100%; b= 100%
14.2	a= 100%; b= ---	a= ---; b= 50%	a= ---; b= 100%

5.15 Objetivo 15. IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA, OPERATIVA Y DE PROYECTOS

Impulsor: GT.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P15.1	Plan de implementación del sistema de planificación y gestión estratégica

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I15.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GT)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GT)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
15.1	a= 100%; b= ---	a= ---; b= 50%	a= ---; b= 80%

5.16 Objetivo 16. AFIANZAR EL RELACIONAMIETNO Y EL APROVECHAMIENTO DE LA COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERNACIONAL

Impulsor: GII.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P16.1	Plan anual del grupo de trabajo de Organizamos Internacionales
P16.2	Plan anual de relaciones Interinstitucionales

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I16.1	Grado de cumplimiento del Plan **(Responsable: GII)**
I16.2	Grado de cumplimiento del Plan **(Responsable: GII)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
16.1	>90%	>90%	>90%
16.2	>90%	>90%	>90%

5.17 Objetivo 17. ASEGURAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Impulsor: Unidad de Acceso a la información y Anticorrupción.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P17.1	Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano
P17.2	Plan anual de gestión del acceso a la información pública.
P17.3	Plan de acceso eficiente a la información pública de transparencia pasiva
P17.4	Plan de promoción de la transparencia y acceso a información pública
P17.5	Plan de investigación y seguimiento de denuncias.
P17.6	Plan de diseño de procedimientos para la gestión del RNST.

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I17.1	% de áreas que informan trimestralmente las informaciones de publicación de transparencia activa. **(Responsable: UAIA)**
I17.2	% de ejecución del plan establecido por el grupo de trabajo CRCC **(Responsable: UAIA)**
I17.3	% de solicitudes atendidas correctamente y dentro de los plazos que establece la norma vigente. **(Responsable: UAIA)**
I17.4	Nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso ciudadano a la información pública. **(Responsable: UAIA)**
I17.5	Denuncias gestionadas de acuerdo al procedimiento y norma vigente. **(Responsable: UAIA)**
I17.6	Procedimiento aprobado. **(Responsable: GST)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
17.1	100%	100%	100%
17.2	100%	100%	100%
17.3	100%	100%	100%
17.4	100%	100%	100%
17.5	100%	100%	100%
17.6	SI	---	---

5.18 Objetivo 18. REALIZAR EL CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

Impulsor: Auditoría Interna.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P18.1	Plan de Trabajo Anual, identificando los trabajos a ser realizados asignándole el tiempo y los recursos necesarios a cada Auditoría, conforme a las disposiciones vigentes.
P18.2	Plan Anual de cumplimiento de las acciones de mejoras comprometidas y documentadas, a fin de subsanar las deficiencias observadas por los diferentes Órganos de Control.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Indicadores:

ID:	Indicador
I18.1	a. Plan de Trabajo Anual aprobado y presentado. (Responsable: AI) b. Porcentaje de cumplimiento de los trabajos de Auditoria (Auditorias Financiera- Ejecución Presupuestaria, Auditorias Financiera- Estados Financieros, Auditorias de Gestión, Auditorias Especializadas y/o Integrales, Otros Trabajos de Auditoria) **(Responsable: AI)**
I18.2	Porcentaje de verificación en el cumplimiento de las acciones de mejora, determinadas en los Planes de Mejoramiento. **(Responsable: AI)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
18.1	a y b = 100%	a y b = 100%	a y b = 100%
18.2	100%	100%	100%

5.19 Objetivo 19. DESARROLLAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Impulsor: GCH.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P19.1	Programa de Implementación del sistema de gestión de personas.
P19.2	Programa de Implementación del Diagnóstico de índice de Gestión de personas.

Indicadores:

ID:	**Indicador**
I19.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GCH)**
I19.2	Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GCH)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
19.1	a = 100%; b = ----	a = ---; b = 50%	a = ---; b = 100%
19.2	30%-	60%	100%

5.20 Objetivo 20. REVISAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Impulsor: GCH.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	**Proyecto**
P20.1	Plan de revisión de la estructura organizacional
P20.2	Plan de revisión de los perfiles funcionales del personal
P20.3	Plan de actualización del Anexo del Personal
P20.4	Plan de actualización del Manual de Funciones

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Indicadores:

ID:	Indicador
I20.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**
I20.2	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**
I20.3	Grado de avance del plan en % **(Responsable: GCH)**
I20.4	Grado de avance del plan en % **(Responsable: GCH)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
20.1	100%	---	---
20.2	---	50%	100%
20.3	---	---	30%
20.4	---	30%	60%

5.21 Objetivo 21. DESARROLLAR CONCIENCIA ESTRATÉGICA

Impulsores: MECIP, GCH.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P21.1	Plan de socialización del PEI
P21.2	Plan de Alineamiento de los objetivos y unidades y de los objetivos personales.
P21.3	Programa de medición de la conciencia estratégica

Indicadores:

ID:	Indicador
I21.1	% de dependencias que participaron en las charlas de socialización del PEI **(Responsable: MECIP)**
I21.2	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GCH)**
I21.3	Número de encuestas para medir el grado de conciencia estratégica en la Institución informadas al Directorio. **(Responsable: MECIP)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
21.1	100%	100%	100%
21.2	a= 100%; b=---	a= ---; b= 50%	a= ---; b= 100%
21.3	1	1	1

5.22 Objetivo 22. MEJORAR LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Impulsor: GCH.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P22.1	Plan de Gestión del Conocimiento (Plan Anual de Capacitaciones)

P22.2	Plan de reinducción del personal

Indicadores:

ID:	Indicador
I22.1	a. Grado de Avance en el Plan de Gestión del Conocimiento **(Responsable: GCH)** b. Número de funcionarios que acceden a un programa de postgrado **(Responsable: GCH)**
I22.2	Grado de avance en el Plan en % **(Responsable: GCH)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
22.1	a = >80%; b = >5 y hasta 10	a = >80%; b = >5 y hasta 10	a = >80%; b = >5 y hasta 10
22.2	30%	60%	100%

5.23 Objetivo 23. IMPLEMENTAR LA ADOPCIÓN Y USO DE LAS TICS DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Impulsor: INF.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P23.1	Plan Maestro de Tecnología
P23.2	Programa de medición del grado de satisfacción de los usuarios con las TIC s disponibles

Indicadores:

ID:	Indicador
I23.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: INF)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: INF)**
I23.2	Número de encuestas para medir el grado de satisfacción informada al Directorio. **(Responsable: INF)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
23.1	a= 100%; b= ---	a= ---; b= 50%	a= ---; b= 100%
23.2	1	1	1

5.24 Objetivo 24. APROBAR UN PLAN DE CARRERAS ACTUALIZADO PARA PROMOCIONAR A LOS FUNCIONARIOS

Impulsor: GCH.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

ID:	Proyecto
P24.1	Proyecto de Plan de Carreras Institucional
P24.2	Llamado a Concurso Interno para promoción del personal
P24.2	Llamado a Concurso Interno para desprecarización laboral para contratados
P24.4	Llamado a Concurso Externo para cubrir vacancias en la CONATEL

Indicadores:

ID:	Indicador
I24.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**
I242	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**
I24.3	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**
I24.4	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**

5.25 Objetivo 25. ASEGURAR LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES

Impulsor: GOC.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P25.1	Elaboración del Programa Anual de Contrataciones de la CONATEL
P25.2	Ejecución del Programa Anual de Contrataciones de la CONATEL

Indicadores:

ID:	Indicador
I25.1	Porcentaje de avance en la aprobación del Programa: 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GOC)**
I25.2	Porcentaje de ejecución de lo programado para el año **(Responsable: GOC)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
25.1	100%	100%	100%
25.2	100%	100%	100%

5.26 Objetivo 26. ASEGURAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Impulsor: Secretaría General.

El objetivo cuenta con los siguientes proyectos:

ID:	Proyecto
P26.1	Plan de mejoramiento en las gestiones de la documentación.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Indicadores:

ID:	Indicador
I26.1	a. Porcentaje de Expedientes finiquitados en el semestre. **(Responsable: SG)** b. Porcentaje de Expedientes finiquitados en el plazo establecido por las normas vigentes. **(Responsable: SG)**

Metas:

ID Proyecto:	**Año 2022**	**Año 2023**	**Año 2024**
26.1	a= Informativo; b= 70%	a= Informativo; b= 80%	a= Informativo; b= 85%

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Anexo. Tabla de Indicadores.

OBJ. (*)	IND. (**)	Indicador:	Valor Informado (semestral)	Meta (del semestre)
1	I 1.1	Número de encuestas sobre la Calidad de Experiencia con los Servicios de Telecomunicaciones. **(Responsable: GST)**		
	I 1.2	Porcentaje de avance en la actualización del marco legal relativo a ciberseguridad 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: INF)**		
	I 1.3	Porcentaje de avance del programa de mediciones de QoS % sólo DSRS **(Responsable: GSC)**		
	I 1.4	% de solución de controversias entre abonados/usuarios y concesionarios/licenciatarios de Telecomunicaciones dentro de un periodo de 30 días. **(Responsable: AL)**		
2	I 2.1	a. Porcentaje del presupuesto anual del FSU utilizado en la expansión de la Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)** b. Velocidad promedio de descarga de Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)** Porcentaje de hogares con Banda Ancha Fija. **(Responsable: GPD)**		
	I 2.2	a. Porcentaje del presupuesto anual del FSU utilizado en la expansión de la Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)** b. Velocidad promedio de descarga de Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)** Porcentaje de disponibilidad de Banda Ancha Móvil. **(Responsable: GPD)**		
	I 2.3	Grado de cumplimiento del PPTV. **(Responsable: GAR)**		
3	I 3.1	Porcentaje de ejecución de lo programado para el año **(Responsable: GPD)**		
4	I 4.1	% de ejecución del plan anual. **(Responsable: ComSoc)**		
	I 4.2	% de ejecución del plan anual. **(Responsable: ComSoc)**		
5	I 5.1	% de ingresos obtenidos en relación a lo aprobado en el PGN **(Responsable GAF)**		
	I 5.2	Diferencia entre ingresos y egresos ejecutados **(Responsable GAF)**		
6	I 6.1	Porcentaje de ejecución de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de ejecución de egresos. **(Responsable: GAF)**		

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

	I 6.2	Porcentaje de ejecución de recursos en las tareas de control y fiscalización con respecto al total de ejecución de egresos. **(Responsable GAF)**		
7	I 7.1	Porcentaje de asignación de gastos de capital para cada ejercicio (Objeto del gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales) con respecto al total de egreso presupuestado. **(Responsable GAF)**		
	I 7.2	Porcentaje de ejecución de gastos de capital con relación a lo presupuestado (Objeto del gasto 872: Subsidios del Fondo de Servicios Universales) **(Responsable: GPD)**		
8	I 8.1	% de ejecución de ingresos y egresos ejecutados en relación al presupuesto presentado por la CONATEL **(Responsable: GAF)**		
	I 8.2	Diferencia entre el ingreso ejecutado y el ingreso aprobado por el PGN **(Responsable: GAF)**		
9	I 9.1	% del patrimonio en buen estado. **(Responsable: GAF)**		
10	I 10.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del sistema de monitoreo del PNT 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)**		
	I 10.2	% de informes remitidos al Directorio dentro del plazo establecido. **(Responsable: GPD)**		
11	I 11.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación de la(s) política(s) 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)**		
	I 11.2	Grado de avance en la elaboración y aprobación del PNF 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GAR)**		
	I 11.3	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GPD)** b. % de informes remitidos al Directorio dentro del plazo establecido. **(Responsable: GT)**		
12	I 12.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Sistema de Control 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GSC)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Sistema de Control **(Responsable: GSC)**		
	I 12.2	Grado de Ejecución de la implementación del programa de control de los servicios de telecomunicaciones **(Responsable: GSC)**		
	I 12.3	Grado de Ejecución de la implementación del programa de fiscalización financiera. **(Responsable: GAF)**		
	I 12.4	Porcentaje de avance en la aprobación de la reglamentación: 30% en estudio; 60% en proceso de aprobación; 100% aprobado por Res. Dir. **(Responsable: AL)**		

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

13	I 13.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GST)**		
	I 13.2	Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GST)**		
	I 13.3	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por el Congreso **(Responsable: GT)**		
14	I 14.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: MECIP)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: MECIP)**		
	I 14.2	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GAF)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GAF)**		
15	I 15.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GT)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GT)**		
16	I 16.1	Grado de cumplimiento del Plan **(Responsable: GII)**		
	I 16.2	Grado de cumplimiento del Plan **(Responsable: GII)**		
17	I 17.1	% de áreas que informan trimestralmente las informaciones de publicación de transparencia activa. **(Responsable: UAIA)**		
	I 17.2	% de ejecución del plan establecido por el grupo de trabajo CRCC **(Responsable: UAIA)**		
	I 17.3	% de solicitudes atendidas correctamente y dentro de los plazos que establece la norma vigente. **(Responsable: UAIA)**		
	I 17.4	Nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso ciudadano a la información pública. **(Responsable: UAIA)**		
	I 17.5	Denuncias gestionadas de acuerdo al procedimiento y norma vigente. **(Responsable: UAIA)**		
	I 17.6	Procedimiento aprobado. **(Responsable: GST)**		
18	I 18.1	a. Plan de Trabajo Anual aprobado y presentado. (Responsable: AI) b. Porcentaje de cumplimiento de los trabajos de Auditoria (Auditorias Financiera-Ejecución Presupuestaria, Auditorias Financiera- Estados Financieros, Auditorias de Gestión, Auditorias Especializadas y/o Integrales, Otros Trabajos de Auditoria) **(Responsable: AI)**		

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL

	I 18.2	Porcentaje de verificación en el cumplimiento de las acciones de mejora, determinadas en los Planes de Mejoramiento. **(Responsable: AI)**		
19	I 19.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Programa 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GCH)**		
	I 19.2	Grado de Ejecución de la implementación del Programa **(Responsable: GCH)**		
20	I 20.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**		
	I 20.2	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**		
	I 20.3	Grado de avance del plan en % **(Responsable: GCH)**		
	I 20.4	Grado de avance del plan en % **(Responsable: GCH)**		
21	I 21.1	% de dependencias que participaron en las charlas de socialización del PEI **(Responsable: MECIP)**		
	I 21.2	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: GCH)**		
	I 21.3	Número de encuestas para medir el grado de conciencia estratégica en la Institución informadas al Directorio. **(Responsable: MECIP)**		
22	I 22.1	a. Grado de Avance en el Plan de Gestión del Conocimiento **(Responsable: GCH)** b. Número de funcionarios que acceden a un programa de postgrado **(Responsable: GCH)**		
	I 22.2	Grado de avance en el Plan en % **(Responsable: GCH)**		
23	I 23.1	a. Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: INF)** b. Grado de Ejecución de la implementación del Plan **(Responsable: INF)**		
	I 23.2	Número de encuestas para medir el grado de satisfacción informada al Directorio. **(Responsable: INF)**		
24	I 24.1	Grado de avance en la elaboración y aprobación del Plan 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GCH)**		
	I 24.2	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**		

	I 24.3	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**		
	I 24.4	% de Avance de la gestión del llamado (50% = en proceso; 100% =adjudicado) **(Responsable: GCH)**		
25	I 25.1	Porcentaje de avance en la aprobación del Programa: 30% = en estudio; 60% = en proceso de aprobación; 100% = aprobado por Res. Dir. **(Responsable: GOC)**		
	I 25.2	Porcentaje de ejecución de lo programado para el año **(Responsable: GOC)**		
26	I 26 1	a. Porcentaje de Expedientes finiquitados por año. **(Responsable: SG)** b. Porcentaje de Expedientes finiquitados en el plazo establecido por las normas vigentes. **(Responsable: SG)**		

Referencias: (*) OBJ: Objetivo. (**) IND: Indicador.

- Los informes de avance deberán ser remitidos SEMESTRALMENTE, esto implica que la meta del primer semestre de cada año corresponde al 50% de la meta anual correspondiente.

-El Informe por área deberá contener el avance de los indicadores del cual es responsable.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL