

RESOLUCION DEL DIRECTORIO N° 0500/2023.-

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

Asunción, 08 de marzo de 2023.

VISTO: el Decreto 2991 de fecha 06 de diciembre del año 2019 y el Memorandum U.A.I.A N.º 15/2023 REMITIDO AL Directorio para su aprobación.

CONSIDERANDO: Que el Decreto 2991/19 “POR EL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO, SE LO DECLARA DE INTERES NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACION OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO”, cuyo anexo establece “paso 3 Aprobación del Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano y su implementación. Una vez elaborada y redactada la propuesta del Plan de Rendición de Cuentas del año respectivo la CRCC al Ciudadano a través del área impulsora elevará a consideración de la Máxima Autoridad Institucional, para que el mismo sea revisado y aprobado.

Que, la Resolución N° 16/2023 de la Secretaria Nacional Anticorrupción emplaza su presentación ante la Secretaria de la Senac, correspondiente al año 2023.-

Que, la UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y ANTICORRUPCION, AREA IMPULSORA DE LA COMISION DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO, a través del Memorandum **15/2023** eleva a consideración del Directorio el borrador del Plan y cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano, para el ejercicio 2023, con las propuestas remitidas por los miembros de la CRCC de acuerdo a la metodología que fuera aprobada en reuniones correspondientes conforme al Decreto 2991/19 que exige su publicación en la página web Institucional, juntamente con la Resolución de conformación del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, y solicita la aprobación por Resolución del Directorio de la Conatel el **PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO**, a los efectos de dar cumplimiento al plazo por la SENAC, para su correspondiente presentación.

POR TANTO: EL DIRECTORIO DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL, en sesión ordinaria de fecha 08 de marzo. Acta N° 10/2023 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley 642/95 de Telecomunicaciones y su Decreto Reglamentario N° 14135/96.

RESUELVE:

Art.1º APROBAR EL PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO DE LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONA-TEL, que forma parte como anexo de la presente Resolución-

Art.2º INSTRUIR AL COMITÉ DE RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO (CRCC), la socialización a la CRCC y arbitrar los mecanismos para informar a la ciudadanía en cumplimiento de la normativa vigente y velar por su implementación según el cronograma aprobado.

Art 3º COMUNICAR, a quienes correspondiera y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
Presidente
Res Dir. N° 0500/2023.-

A1134172

PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

2023

Asunción – Paraguay

V.1 Marzo 2023



ÍNDICE

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Indicadores.....	3
Conformación de Comité y Equipo Técnico.....	4
Estrategia de participación ciudadana.....	5
Convocatoria para la Rendición de Cuentas.....	5
Medios de Difusión.....	5
Formas de Participación.....	6
Mecanismo de Participación.....	6
Espacios de Participación (canales de distribución).....	6
Identificación de los Públicos.....	6
Plan y Cronograma de Rendición de Cuentas al Ciudadano 2023.....	7



INTRODUCCIÓN

Este Plan Institucional fue elaborado con el objetivo de orientar las acciones que propicien, promuevan y garanticen los mecanismos adecuados para la rendición de cuentas y la participación ciudadana, permitiendo el diálogo y la información conjugada a favor del involucramiento ciudadano en los procesos desarrollados por la CONATEL. La Rendición de Cuentas al Ciudadano en la Institución es regida por el Decreto N° 2991/2019 "POR EL CUAL SE APRUEBA EL «MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO, SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO»".

OBJETIVO

Orientar las acciones que propicien, promuevan y garanticen los mecanismos adecuados para la rendición de cuentas y la participación ciudadana, permitiendo el diálogo y la información conjugada a favor del involucramiento ciudadano en los procesos desarrollados por la CONATEL

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

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

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

INDICADORES

- Cantidad de informes publicados y socializados
- Cantidad de espacios generados para la rendición de cuentas
- Cantidad de espacios establecidos de participación y de interacción ciudadana
- Cantidad de mejoras/ajustes realizadas con base en la participación ciudadana



CONFORMACION DE COMITÉ Y EQUIPO TÉCNICO

En cumplimiento al Decreto N° 2991/2019 "POR EL CUAL SE APRUEBA EL «MANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO», SE LO DECLARA DE INTERÉS NACIONAL Y SE DISPONE SU APLICACIÓN OBLIGATORIA EN LAS INSTITUCIONES DEL PODER EJECUTIVO", se ha designado a través de la Resolución Directorio N° 2586/2019 y sus Resoluciones de Directorio modificatorias N° 1417/2020, 158/2021, 1296/2021, 2285/2022 y 0380/2023

- A la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción como impulsora del proceso de Rendición de Cuentas y coordinadora de los lineamientos surgidos en la normativa vigente.
- El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC) de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, estará conformado por los siguientes funcionarios:
 1. Representante de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.
 2. Representante de la Coordinación del Comité de control Interno – MECIP.
 3. Representante del Gabinete Técnico.
 4. Representante de la Asesoría Jurídica.
 5. Representante de la División de Protocolo.
 6. Representante de la Gerencia Operativa de Contratación.
 7. Representante de la Auditoría Interna
 8. Representante del Departamento de Informática.
 9. Representante de la División de Comunicación Social.
 10. Representante de la Gerencia Administrativa Financiera.
 11. Representante de la Gerencia Internacional e Interinstitucional.
 12. Representante de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.
 13. Representante de la Gerencia de Radio Comunicación.
 14. Representante de la Gerencia de Servicios y Telecomunicaciones.
 15. Representante de la Gerencia Supervisión y Control.
 16. Representante de la Secretaria General.

Representante de la Gerencia Operativa de Contratación

El Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano (CRCC), lidera el proceso de la Rendición de Cuentas al Ciudadano en la CONATEL, cuyas funciones y procedimientos estarán reglados por lo establecido en el Decreto 2991/2019.

El Equipo de Técnicos responsables de la elaboración y gestión operativa de la Rendición de Cuentas al Ciudadano, está conformado según el siguiente listado:



DEPENDENCIA	Nombre y Apellido
Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Julio Fernández
Coordinación del Comité de control Interno – MECIP	Alisson Martínez
Gabinete Técnico.	Irene Coronel
	Ing. Tomio Ishibashi
División de Quejas y Reclamos.	Abg. Laura Watanabe
	Econ. Alberto Sarubbi
División de Protocolo.	Lic. Emelio Sanchez
Gerencia Operativa de Contratación.	Abg. Carolina Rojas
Auditoría Interna.	Lic. Gisela Arca
Departamento de Informática.	Lic. Arturo Noguera
División de Comunicación Social	Lic. Diego Diaz
Gerencia Administrativa Financiera.	Paola Romero
Gerencia Internacional e Interinstitucional.	Abg. Marco cubilla
	Ing. Dante Manfredi
Representante de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.	Ing. Francisco Cassacia
Representante de la Gerencia de Radio Comunicación.	Ing. Andrea Diaz
Representante de la Gerencia de Servicios y Telecomunicaciones.	Ing. Patricia Candia
Representante de la Gerencia Supervisión y Control.	Francisco Barreto
Representante de la Secretaria General.	Lic. Cinthia Fernandez

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La CONATEL generara espacios que permitan la interacción y el contacto directo con sus públicos Identificados para establecer el intercambio de información y el diálogo permanente hacia la construcción de políticas públicas relacionadas a las telecomunicaciones en el país.

CONVOCATORIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- La convocatoria será realizada por diferentes medios de comunicación institucional y otros medios de alcance masivo.
- Las invitaciones podrán ser personalizadas y/o abiertas.
- La invitación será publicada en la página web y redes sociales institucionales, con al menos 72 horas hábiles de anticipación.
- Se generará un mecanismo que permitirá a la ciudadanía presentar sus solicitudes, aclaraciones, quejas, sugerencias y objeciones, las que serán respondidas con la presentación de la rendición de cuentas y/o por el canal de recepción de la misma, y en caso de ser de afectación general, a través de la plataforma digital institucional.

MEDIOS DE DIFUSIÓN

La CONATEL desarrollará e implementará una estrategia integral de comunicación que permita dar a conocer los trabajos del ente regulador; su portafolio de servicios, los



programas y proyectos en ejecución: así como información de interés para los diferentes segmentos: ciudadanos, clientes, oficinas del Estado y entidades del sector privado; tanto así como al público en general. La CONATEL ofrecerá herramientas que facilitaran la interacción con los diferentes segmentos a través de los siguientes medios de comunicación:

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

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

MECANISMO DE PARTICIPACIÓN:

- Queja y/o Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas
- Participación en innovación y datos abiertos
- Rendición de cuentas
- Consulta directa a organizaciones sociales o académicas

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (CANALES DE ATENCIÓN):

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

IDENTIFICACIÓN DE LOS PÚBLICOS

Los diferentes públicos de la CONATEL fueron identificados en el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional, los cuales pueden ser sujeto de revisión



y priorización de las directrices establecidas para cada presentación de rendición de cuentas y planes de gestión.

La CONATEL reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general, las operadoras y prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los usuarios, proveedores, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciarios, los autorizados, entidades financieras y de comercio electrónico, los contratistas, los organismos de control, las entidades sujetas a control, los medios de comunicación, las otras instituciones públicas, sus funcionarios públicos, los gremios económicos, los organismos internacionales y las organizaciones sociales.

Las áreas misionales y/o procesos priorizados para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la CONATEL para el Ejercicio 2023 son:

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



**PLAN Y CRONOGRAMA RENDICION DE CUENTAS AL CIUDADANO - CONATEL
2023**

Nº	Actividad	Responsable	Indicadores o medios de verificación	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1	Identificación y caracterización de las partes interesadas o públicos objetivo de la CONATEL	CRCC	Documento con Identificación de público objetivo determinado	ene-23	dic-23
2	Realizar Analisis de solicitudes de acceso a la informacion publica institucional	UAIA	Informe de Cantidad de solicitudes realizadas y respondidas	ene-23	dic-23
3	Realizar Analisis de reclamos ingresados a la Institucion	Division de quejas y reclamos	Informe de cantidad de quejas y reclamos realizados y respondidos	ene-23	dic-23
4	Creacion de Espacio de comunicación Presencial con grupo de interes	Division de Comunicación Social	Numero de espacios conformados, informe	ene-23	dic-23
5	Creacion de Espacio de comunicación digital con grupo de interes	Division de Comunicación Social	Numero de espacios conformados, informe	ene-23	dic-23
6	Definir mecanismo para la audiencia publica de rendicion de cuentas	CRCC	Mecanismo o plan aprobado	may-23	oct-23
7	Organizar audiencia publica de rendicion de cuentas	CRCC	Audiencia Publica realizada	nov-23	dic-23
8	Generar video informando la gestion de la Entidad	Division de Comunicación Social	Video Publicado en la pagina Web	jun-23	dic-23
9	Realizar encuesta a licenciatarios sobre servicios prestados	CRCC	Resultados de la Encuesta	jul-23	dic-23
10	Realizacion de foros virtuales, foros presenciales, cursos, talleres y charlas a grupos de interes	CRCC	Foro realizado	ene-23	dic-23
11	Capacitar a funcionarios sobre rendicion de cuentas	CRCC	Listado de asistencia y capacitación	abr-23	dic-23
12	Atencion y Orientacion permanente al usuario	CAP	Cantidad de consultas realizadas, informe	ene-23	dic-23
13	Realizar encuesta sobre percepcion de la pagina web insitucional	CRCC	Resultados de la Encuesta	jul-23	dic-23
14	Realizaciion de Informe trimestral de Rendicion de Cuentas al Ciudadano	CRCC	Informe trimestral publicado	ene-23	dic-23
15	Realizacion de informe anual de Rendicion de Cuentas al Ciudadano	CRCC	Informe Anual Publicado	dic-23	dic-23
16	Elaboracion de Memoria Anual de la CONATEL	CRCC	Memoria Anual Publicada	nov-23	dic-23
17	Optimizar el esquema de visualizacion de la pagina web para personas con discapacidad. Permitir audio y video con interpretaciones en algunas secciones de la Web	Division de Informatica - Division de Comunicación Social	Mecanismo definido en la web y redes sociales de la CONATEL	ene-23	dic-23

