

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3315/2023

POR LA CUAL SE APRUEBA LA GUIA METODOLOGÍA Y FORMULARIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES VERSIÓN 1.0, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL PARAGUAY – MECIP 2015.

Asunción, 13 de diciembre de 2023.

VISTO: La Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez – MECIP 2015, aprobada por Resolución CGR N° 147/2019, la Resolución AGPE N° 326/2019, y el Interno CCCIM/106/2023, remitido al Directorio, por la Coordinación del Comité de Control Interno-MECIP.

CONSIDERANDO: Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por Resolución CGR N° 377/2016 y la Resolución AGPE N° 326/2020, establecen las pautas para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para entidades públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece ... *La organización debe definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno*, y para la determinación de las medidas de control necesarias.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/0106/2023 de fecha 12 de diciembre de 2023, informa que en el marco de la reunión mantenida con la Auditoría Interna, se presenta la propuesta de la guía metodología y formularios para la identificación y seguimiento de indicadores versión 1.0 y pone a consideración del Directorio

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 13 de diciembre de 2023, Acta N° 63/2023 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 "De Telecomunicaciones" y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** la guía metodología y formularios para la identificación y seguimiento de indicadores versión 1.0, que forma parte como anexo de la presente Resolución.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a todos los dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, aplicar la metodología en el desarrollo de los formularios para la correcta identificación y seguimiento de indicadores, conforme a los requerimientos de la norma de requisitos mínimos, para toma de decisiones con respecto al manejo de riesgos y mejora en los controles.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a todos los dueños de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, la presentación a la Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP, de un informe con periodicidad semestral, sobre el avance de la implementación, actualizaciones o modificaciones necesarias para su correcta y efectiva aplicación. Asimismo, a la Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP, se instruye la presentación de un informe sobre los Indicadores, semestral consolidado, al Directorio de la Institución
- Art. 4°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, que lleve a cabo controles de la correcta implementación de la guía metodológica y formularios para la identificación y seguimiento de indicadores y la emisión de propuestas para la implementación de la mejora continua.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados en la Institución.
- Art. 6°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ABG. EVERT JOSE ESQUIVEL MEZA
Presidente Interino
Res. Dir. N° 3315/2023

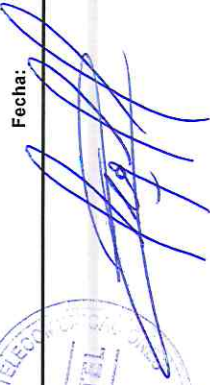
A1141135

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES					
		COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO					
		TABLERO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES					
Proceso:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL					
Subproceso:		IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
Objetivo del Subproceso:		Coordinar la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de la Institución, a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales con responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia.					
Procedimiento	Fórmula del Indicador	Seguimiento Periodo: JUNIO 2023			Seguimiento Periodo: DICIEMBRE 2023		
		Calculo	Valor resultante de la medición	Nivel de avance	Acción de control / Plan de mejora	Acción de control / Plan de mejora	
Implementación del Sistema de Control Interno	N° de actividades ejecutadas en el periodo / N° de actividades planificadas para el mismo periodo x 100	60/60	100%	OPTIMO	N/A	60/60	100%
							OPTIMO
							N/A
Elaborado por:		Fecha:					
Revisado por:		Fecha:					
Aprobado por:		Fecha:					
Nota: Una vez cumplida la frecuencia de seguimiento el responsable del procedimiento deberá emitir el seguimiento al responsable del proceso. Si las metas se cumplieran en un nivel de precaución, el responsable del procedimiento deberá establecer una acción de control o mejora. Si las metas se cumplieran en un nivel crítico el responsable del procedimiento deberá además, consensuar con el Gerente de Área un plan de mejora.							



		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
		NOMBRE DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE					VERSIÓN:				
		TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES									
Proceso:											
Subproceso:											
Objetivo del Proceso:											
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Formula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Elaborado por:		Fecha:									
Revisado por:		Fecha:									
Aprobado por: Directorio de la CONATEL		Fecha:									





ANEXO A LA RESOLUCIÓN 3315/2023

GUÍA DE DEFINICIÓN DE INDICADORES

VERSIÓN 1



Asunción - Paraguay

2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "H. 19/11/23".

CONTENIDO

GENERALIDADES	3
OBJETIVO	3
CONCEPTUALIZACIÓN.....	3
CRITERIOS A TENER EN CUENTA.....	3
HERRAMIENTAS PARA DOCUMENTAR INDICADORES	4
METODOLOGÍA PARA DEFINIR INDICADORES	4
METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE INDICADORES.....	6
GENERALIDADES	7
Encabezado:.....	7
Firmas:.....	8
ANEXOS	8



GENERALIDADES

Los Indicadores como método de medición de gestión en la Institución, permiten monitorear cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de lo programado y el desempeño de las operaciones en términos de obtención de resultados o productos.

El indicador debe ser definido en términos precisos, no ambiguos, que describan claramente y exactamente lo que se está midiendo, debe ser específica, observable y medible.

OBJETIVO

Disponer de una metodología que constituya una herramienta de orientación básica que permita a las dependencias facilitar la formulación, utilización, seguimiento y evaluación de los indicadores, con el fin de establecer variables, unidades de medida, parámetros o metas frente a la medición de una gestión.

CONCEPTUALIZACIÓN

Los Indicadores son un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

CRITERIOS A TENER EN CUENTA

1. Todos los procesos deben contar con indicadores. Queda a criterio de las dependencias incluir todos los procedimientos o algunos, principalmente aquellos que cuentan con productos críticos necesarios para lograr el objetivo del proceso.

Para ello se debe responder previamente: ¿cómo el proceso evaluado influye en el cumplimiento de los productos finales?, es decir, identificar claramente el aporte al proceso, si es relevante, clave o crítico para la toma de decisiones. Deben facilitar el conocimiento del desempeño de los procesos para identificar los posibles cuellos de botella y las demoras. Al definir los indicadores se debe tener claridad de cuáles son nuestros procesos/procedimientos y productos críticos (utilizar para ello el Mapa de Procesos y la Caracterización de Procesos).

Algunas preguntas claves al momento de definir los indicadores: ¿cuál es el principal bien o servicio que el proceso proporciona?, ¿la provisión de ese producto es relevante para la toma de decisiones?, ¿son importantes los recursos que se consumen en la generación de este producto? ya sea como porcentaje del presupuesto, de funcionarios, o de tiempo.

2. Se deben documentar los indicadores utilizando el tablero de definición de indicadores. Se considera que los requisitos del tablero son los mínimos para la definición de indicadores.



3. Los indicadores definidos para la medición del desempeño deben revisarse periódicamente y mantenerse actualizados en función a los objetivos planteados, los riesgos que puedan afectarlos y otros cambios que puedan producirse en la institución o en el entorno.

HERRAMIENTAS PARA DOCUMENTAR INDICADORES

- a. **Tablero de Definición de Indicadores:** en este documento se definen las variables del análisis de la información, entre el desempeño cuantitativo y/o cualitativo efectuado y el programado o esperado, dentro de los niveles de tolerancia
- b. **Tablero de Seguimiento de Indicadores:** es un documento que permite informar sobre el nivel de avance de las metas establecidas en el Tablero de Definición de Indicadores, para la toma de decisiones directivas respecto al cumplimiento o los desvíos en los procesos y readecuando cursos de acción eliminando inconsistencias.

METODOLOGÍA PARA DEFINIR INDICADORES

Descripción de los campos mínimos requeridos:

		NOMBRE DE NIVEL SUPERIOR COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO - mecip TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES				 Versión: 1					
Proceso:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL									
Subproceso:		IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO									
Objetivo del Proceso:		Coordinar la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de la institución, a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales con responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia.									
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Fórmula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Implementación del Sistema de Control Interno	PLAN DE TRABAJO DEL SCD	Adeuada planificación y coordinación del SCD permite un alto nivel de madurez del sistema	$\frac{\text{Nº de actividades ejecutadas en el periodo}}{\text{Nº de actividades planificadas para el mismo periodo}} \times 100$	SEMANAL	100%	75%	0%	Documentos aprobados por Resoluciones de Directorio Interno De	30/10/2023	Coordinadora del Comité del Equipo MECIP	Coordinadora del Comité de control interno
Elaborado por:				Fecha:							
Revisado por:				Fecha:							
Aprobado por:				Fecha:							

1. **PROCEDIMIENTO:** detalla los procedimientos que documentan al proceso, agregar la codificación correspondiente de acuerdo al mapa de procesos vigente.

2. **PRODUCTO:** identifica el producto o servicio, factor clave o producto final resultante del proceso/procedimiento.

Se debe establecer cuál es el factor que requiere mayor atención dentro del procedimiento, tomando en cuenta los requerimientos de los clientes y la interacción de los procesos.

3. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:

- Establece la interpretación que debe darse al resultado de la fórmula del indicador.
- Redacta qué es aquello relevante a medir en relación al factor clave seleccionado, esto puede ser cuantitativo (cantidad) y/o cualitativo (características deseables).

- Se puede establecer una sola variable a controlar o compararlas.
- La expresión debe ser numérica o porcentual.
- La descripción debe ser clara, específica y entendible, tanto para los que están en el proceso, como para los que no forman parte de ella.

4. FÓRMULA DEL INDICADOR:

Determina la relación entre variables para calcular el valor del indicador.

Tipos de fórmulas más usadas:

- Porcentaje (proporciones).
- Razón o promedio.

Ejemplos de Tasa de Variación.

Ejemplos de Descripciones y Fórmulas:

Porcentaje de cumplimiento de entrega de informe (II): Cantidad de informes II entregados (En fecha o Atrasados) / Cantidad de informes II programados *100.

Porcentaje de respuesta a solicitudes (SS): Números de respuesta SS generados/ Cantidad de solicitudes SS *100.

Tiempo promedio de elaboración de Informes (EI): Total de días empleado para elaboración informes EI/ Plazo establecido para la elaboración total de informes YY.

Tasa de error en informe (EI): Número total de informes EI que tuvieron modificación/ Total de informes EI emitidos.

Tasa de omisión de requisitos para recepción (OR): Cantidad de solicitudes OR incompletas recepcionadas/Cantidad total de solicitudes OR recepcionadas.

5. FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO:

Indica el plazo o el periodo de medición. Se sugiere establecer frecuencias intermedias antes de la fecha de cumplimiento o entrega del producto. Si se posee una meta a mediano plazo, se recomienda establecer mediciones parciales antes de que se cumpla el plazo final de la meta.

6. NIVELES DE AVANCES DE METAS:

establece los valores o rangos de tolerancia en la medición.

Los niveles son:

- **Óptimo (Verde):** se considera que se están realizando todas las actividades para llegar a meta en tiempo y forma.
- **Precaución (Amarillo):** se considera que las actividades se están realizando con retraso y la meta no será alcanzada, salvo se realicen modificaciones o cambios en las actividades. Indica que se deben definir acciones de control.
- **Crítico (Rojo):** se considera inviable llegar a la meta final sin modificación en las actividades o el entorno. Indica que se deben definir planes de mejora a ejecutarse dentro del próximo periodo de medición.

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: evidencia de cumplimiento (informe, reportes de sistema, documentos aprobados, planilla de cumplimiento, etc.)



7. **FECHA DE VIGENCIA:** identifica el periodo a partir del cual entra en vigor el documento.
8. **RESPONSABLE DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO:** detalla el responsable de la toma de decisiones, es la persona a la cual se le rinde cuentas de la actividad.
Se recomienda detallar el nombre de la persona, y en caso de cambios, realiza otro tablero a modo de continuar la línea de trabajo con la nueva autoridad.
9. **RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:** detalla el responsable del seguimiento (medición de valores) del indicador.

METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE INDICADORES

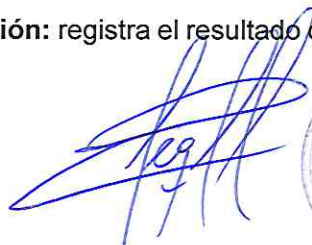
Una vez cumplida la frecuencia de medición establecida en el tablero de definición de indicadores, se deberá realizar un informe que refleje el comportamiento de las variables definidas, para ello se utiliza el tablero de seguimiento de indicadores.

Descripción de los campos mínimos requeridos:

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES							
		COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO							
		TABLERO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES							
Proceso:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL							
Subproceso:		IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO							
Objetivo del Subproceso:		Coordinar la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de la Institución, a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales con responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia.							
Procedimiento	Fórmula del Indicador	Seguimiento Periodo: JUNIO 2023				Seguimiento Periodo: DICIEMBRE 2023			
		Cálculo	Valor resultante de la medición	Nivel de avance	Acción de control / Plan de mejora	Cálculo	Valor resultante de la medición	Nivel de avance	Acción de control / Plan de mejora
Implementación del Sistema de Control Interno	N° de actividades ejecutadas en el periodo / N° de actividades planificadas para el mismo periodo x 100	60/60	100%	OPTIMO	N/A	60/60	100%	OPTIMO	N/A
Elaborado por:		Fecha:							
Revisado por:		Fecha:							
Aprobado por:		Fecha:							
Nota: Una vez cumplida la frecuencia de seguimiento el responsable del procedimiento deberá emitir el seguimiento al responsable del proceso. Si las metas se cumplen en un nivel de excelencia, el responsable del Procedimiento deberá establecer una acción de control o mejora. Si las metas se cumplen en un nivel crítico el responsable del Procedimiento deberá además, consensuar con el Gerente de Área un plan de mejora.									

Por parte del Responsable de la Medición: el representante MECIP de cada dependencia o el personal asignado al efecto, consolida los datos para la medición.

1. **Procedimiento:** detalla los procedimientos que hacen al proceso con la codificación correspondiente de acuerdo al mapa de procesos vigente.
2. **Fórmula del Indicador:** transcribe la fórmula del indicador.
3. **Seguimiento:** registra en el campo correspondiente el periodo de la medición.
4. **Cálculo:** tomando como base los medios de verificación (Columna 7 del Tablero de Definición de Indicadores), registra en esta columna los valores solicitados por la fórmula del indicador.
5. **Valor resultante de la medición:** registra el resultado de la fórmula según los




valores relevados expuestos en la columna anterior.

Nivel de avance: enmarca el valor resultante dentro de los rangos definidos en niveles de avances de metas (Columna 6 del Tablero de Definición de Indicadores), registra el nivel que corresponde en esta columna (Óptimo, Precaución o Crítico).

6. Comunicar los resultados del seguimiento: el responsable de la medición, eleva este informe al responsable de proceso o procedimiento para que éste realice la toma de decisiones según el nivel de avance.

Por parte del responsable de Proceso o Procedimiento:

- a) Si el nivel de avance fuese óptimo, el informe recibido es para conocimiento.
- b) Si el nivel de avance fuese de precaución:
 - ✓ Diseña una actividad o evento, que permita modificar la metodología de trabajo actual y aumentar el avance de las actividades.
 - ✓ Previo consenso y análisis registra la decisión tomada en la columna acción de control/plan de mejora.
 - ✓ Gestiona la realización de la actividad programada para que sea ejecutada antes del próximo seguimiento de indicadores.

Si el nivel de avance resultante fuera crítico: indefectiblemente establece un plan de mejora a ejecutarse en corto plazo.

GENERALIDADES

Encabezado:

	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO - MECIP	 mecip 2015	
	TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES		
Versión: 1			
Proceso:	GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
Subproceso:	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
Objetivo del Proceso:	Coordinar la implementación de un Sistema de Control Interno que permita evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación de la institución, a fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales con responsabilidad, eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia.		

- 1. Nombre del nivel superior:** indica la denominación de la Institución.
- 2. Nombre de la dependencia:** indica la denominación de la dependencia, gerencia, departamento, división o unidad que corresponda.
- 3. Asignación de VERSIONES:**
Versión: identifica el número correspondiente, el cual determina la trazabilidad de los cambios. Si corresponde a la versión inicial indica 01, en caso de actualizaciones del mismo se enumerará secuencialmente. Ejemplo: 02, 03, 04, etc.
- 4. Proceso:** transcribe la denominación del proceso en el que interactúa la dependencia conforme al mapa de procesos vigente.
- 5. Objetivo del proceso:** transcribe el objetivo del proceso el cual se encuentra en el documento matriz de relación objetivo Macroprocesos/procesos.

Al Tablero de Seguimiento de Indicadores le corresponderá la misma codificación del Tablero de Definición de Indicadores a la cual brinda seguimiento.




Firmas:

1. Documentos físicos

Registra el nombre de los responsables de la elaboración y contenido técnico, revisión y aprobación y firma los documentos, conforme a los niveles de responsabilidad.

Ejemplo:

Elaborado por:	Abog. Sally Ortega	Fecha:	26/12/2023
Revisado por:	Ing. María Teresa Caballero	Fecha:	27/12/2023
Aprobado por:	Directorio de la CONATEL	Fecha:	28/12/2023

Socializaciones: todos los documentos contemplados en esta guía, deben ser socializados con los funcionarios de la dependencia, a efectos del conocimiento y aplicación por parte de los mismos conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Revisión: las diferentes dependencias deben remitir a la Coordinación del Comité de Control Interno, el borrador de los documentos a actualizar, para verificar si cumplen con todos los requisitos establecidos por las disposiciones vigentes, para su posterior presentación a la Máxima Autoridad.

ANEXOS

Las plantillas a ser utilizadas para la elaboración de los documentos mencionados anteriormente se encuentran disponibles en formato editable en la intranet institucional, Formularios.



TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES NOMBRE DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES									
Proceso:											
Subproceso:											
Objetivo del Proceso:											
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Fórmula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Elaborado por:		Fecha:									
Revisado por:		Fecha:									
Aprobado por:		Fecha:									

TABLERO DE DEFINICIÓN DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES NOMBRE DEL ÁREA TABLERO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES									
Proceso:											
Subproceso:											
Objetivo del Subproceso:											
Procedimiento	Fórmula del Indicador	Seguimiento Período:				Seguimiento Período:					
		Cálculo	Valor resultante de la medición	Nivel de avance	Acción de control / Plan de mejora	Cálculo	Valor resultante de la medición	Nivel de avance	Acción de control / Plan de mejora		
Elaborado por:		Fecha:									
Revisado por:		Fecha:									
Aprobado por:		Fecha:									
Nota: Una vez cumplida la frecuencia de seguimiento el responsable del procedimiento deberá emitir el seguimiento al responsable del proceso. Si las metas se cumplieran en un nivel de avance, el responsable del Procedimiento deberá establecer una acción de control o mejora. Si las metas se cumplieran en un nivel crítico, el responsable del Procedimiento deberá además, consensuar con el Gerente de Área un plan de mejora.											