

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3438/2023**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA OPERACIONAL Y EL MANUAL DE POLÍTICAS OPERACIONALES - VERSION 3.0, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.**

Asunción, 27 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 Resolución AGPE N° 326/2019, la reglamentación que aprueba el Mapa de Procesos Institucional y el Sistema de Gestión por Procesos, los controles, las políticas operacionales e indicadores de la CONATEL, la Resolución Directorio N° 2534 /2022 y el Interno CCCIM 138/2023 del 27/12/2023, 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 que *la institución debe definir políticas operacionales que permitan estructurar y direccionar el buen desempeño del modelo de gestión por procesos y que las políticas operacionales deben definir los parámetros de diseño de las actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos de los procesos.*

Que, la CONATEL a través de su Máxima Autoridad realiza de acuerdo a lo establecido en la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, la revisión y actualización constante de la reglamentación referente a la implementación del Sistema de Gestión por Procesos, de los controles, de las políticas operacionales y de los indicadores.

Que, la Resolución Directorio N° 2534 /2022, Por la cual se aprueba la Política Operacional y el Manual de Políticas Operacionales Versión 2.0, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en el marco de la implementación de Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través de Interno CCCIM/138/2022, solicita los buenos oficios del Señor Presidente, a los efectos de poner a consideración de los Miembros del Directorio la propuesta de la Política Operacional y el Manual de Políticas Operacionales de la CONATEL versión 3.0, a los efectos de dar cumplimiento a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 y a las sugerencias emitidas por la Contraloría General de la República en el informe correspondiente a la implementación del MECIP, en el ejercicio 2022.

**POR TANTO:** El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 27 de diciembre de 2023, Acta N° 65/2023 y en uso de sus atribuciones conferidas por las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y sus modificaciones y el Decreto N° 14.135/96;

**RESUELVE:**

**Art. 1° APROBAR** la Política Operacional de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la que queda definida de la siguiente manera: *“La Comisión Nacional de Telecomunicaciones para garantizar el logro de su misión y objetivos estratégicos, se compromete a proporcionar a las partes interesadas productos y servicios que cumplan con sus expectativas y necesidades, entregándolos en el tiempo acordado, trabajando en estrecha cooperación con los ciudadanos, proveedores, instituciones nacionales y organismos internacionales sobre la*

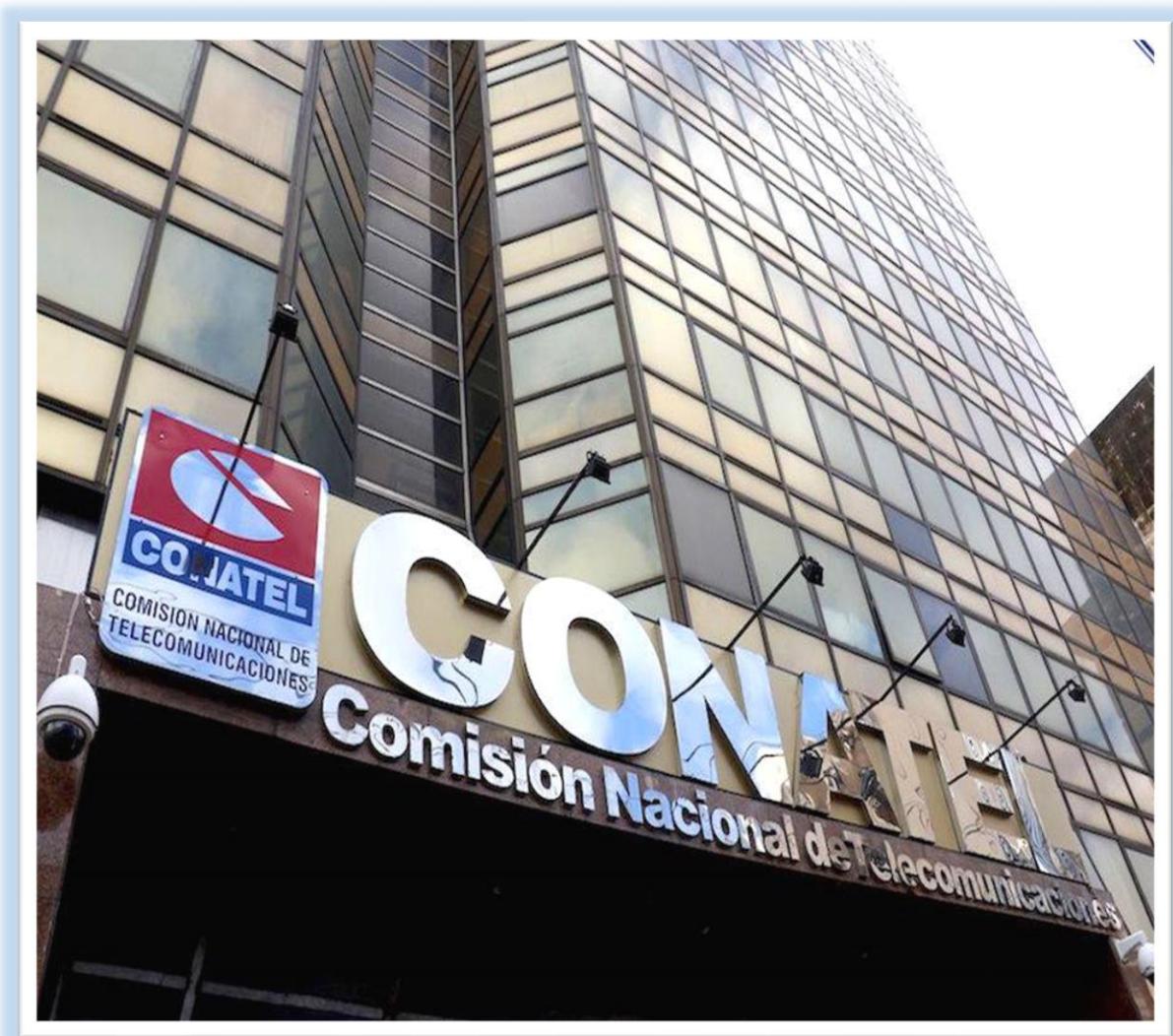
*base de lineamientos de control interno, gestión por procesos e identificación y evaluación de riesgos, precautelando el correcto uso de los recursos del Estado en cumplimiento a su mandato Constitucional”.*

- Art. 2°** **APROBAR** el Manual de Políticas Operacionales Versión 3.0 de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, que se adjunta a la presente Resolución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a los dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, que tomen los recaudos necesarios y presten la colaboración necesaria, para que la implementación del Manual de Políticas Operacionales en la CONATEL, se encamine hacia una gestión basada en riesgos, a través de la implementación efectiva de los procesos aprobados por la Máxima Autoridad Institucional y difundan el contenido de esta resolución, a los funcionarios de todos los niveles, en sus dependencias.
- Art.4°** **INSTRUIR** a 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 y las 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 semestral consolidado, al Directorio de la Institución.
- Art. 5°** **INSTRUIR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a los miembros del Equipo MECIP, del contenido de la presente resolución y el acompañamiento a los Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, en su correspondiente implementación.
- Art. 6°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, que lleve a cabo el seguimiento y los controles de la correcta implementación del Manual de Políticas Operacionales y la emisión de propuestas para la implementación de la mejora continua.
- Art.7°** **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.8°** **ABROGAR** la Resolución Directorio N° 2534 /2022 «Por la cual se aprueba la Política Operacional y el Manual de Políticas Operacionales Versión 2.0, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en el marco de la implementación de Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay»
- Art. 9°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



**ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE**  
Presidente  
Res.Dir. 3438/2023

A1141331



**POLÍTICA OPERACIONAL  
Y  
MANUAL DE  
POLITICAS OPERACIONALES**

**DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL  
VERSIÓN 3**

Asunción | Paraguay | 2023

	<b>MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL</b>	Fecha: 10/12/2023
		Versión: 03
		Página 1 de 4

## INTRODUCCIÓN

La Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para las instituciones públicas del Paraguay, Mecip 2015, propone la aplicación, revisión y ajuste permanente de las herramientas del Sistema de Control Interno, estableciendo en el Componente de Control de la Implementación, elemento 1.1 Políticas Operacionales que: *"La institución debe definir políticas operacionales que permitan estructurar y direccionar el buen desempeño del modelo de gestión por procesos. Las políticas operacionales deben definir los parámetros de diseño de las actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos de los procesos"*.

Las Políticas Operacionales deben ser aprobadas por la Máxima Autoridad de la institución, a través de un acto administrativo.

La institución debe comunicar las Políticas Operacionales a todos los niveles de la organización, con la intención de que estén conscientes de sus obligaciones al respecto.

### **POLÍTICA OPERACIONAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

*"La Comisión Nacional de Telecomunicaciones para garantizar el logro de su misión y objetivos estratégicos, se compromete a proporcionar a las partes interesadas productos y servicios que cumplan con sus expectativas y necesidades, entregándolos en el tiempo acordado, trabajando en estrecha cooperación con los ciudadanos, proveedores, instituciones nacionales y organismos internacionales sobre la base de lineamientos de control interno, gestión por procesos e identificación y evaluación de riesgos, precautelando el correcto uso de los recursos del Estado en cumplimiento a su mandato Constitucional"*.

### **METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES EN LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

#### **1. POLÍTICAS OPERACIONALES**

Las Políticas Operacionales son orientaciones o directrices que rigen la actuación de los funcionarios de la institución en un asunto o campo determinado, son guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la institución; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de los objetivos, del plan estratégico y las políticas que forman parte de ella.

La definición de las Políticas Operacionales constituye una responsabilidad de la Máxima Autoridad de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones y su socialización es responsabilidad de todos los niveles de la institución.

Las Políticas Operacionales están directamente relacionadas con todos los componentes de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Mecip 2015 con el nivel de profundidad, sofisticación y tecnificación de los controles, considerando las características de la institución.

La ejecución de las mismas está a cargo de los funcionarios de la CONATEL de todos los niveles, el seguimiento de las actualizaciones a cargo de la Coordinación del Comité de Control Interno, y el control y evaluación del cumplimiento a cargo de la Auditoría Interna Institucional, respectivamente.

#### **2. OBJETIVOS**

Las Políticas Operacionales, la metodología y parámetros para la efectividad del Sistema de Control Interno basada en los cinco componentes que forman parte de la Norma de Requisitos Mínimos, permiten lograr los siguientes objetivos:

	<b>MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL</b>	Fecha: 10/12/2023
		Versión: 03
		Página 2 de 4

- Establecer las acciones que direccionen la operatividad de la CONATEL hacia la implementación de un sistema de control interno adecuado a su función legal y objetivos.
- Mantener la coherencia y armonía entre los lineamientos estratégicos y la función Institucional.
- Establecer que la tecnología y la gestión por procesos son el soporte y apoyo fundamental para el alcance de las metas propuestas.
- Identificar a través del mapa de riesgos, las medidas de tratamiento que permitan minimizar su impacto y controlarlos hasta niveles tolerables (administración de riesgos).
- Establecer mecanismos de medición para cada uno de los procesos que permitan evaluar la gestión de la entidad en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad.
- Establecer como marco referencial de actuación interna todos los objetivos, macroprocesos y procesos de la CONATEL.

### 3. COMPOSICIÓN Y PUBLICACIÓN

Las Políticas Operacionales constituyen la recopilación de directrices, normativas procedimientos, prácticas y herramientas que rigen a la institución como guías generales de acción, tanto en los aspectos operativos como administrativos de los funcionarios. Se aplican a los MACROPROCESOS: Misionales, Estratégicos y de Apoyo, enmarcados en los siguientes MACROPROCESOS INSTITUCIONALES:

- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- REGLAMENTACIÓN Y FOMENTO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
- ADMINISTRACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
- CONTROL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES
- GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES
- GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA
- GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
- GESTIÓN DOCUMENTAL
- ASESORAMIENTO LEGAL
- CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
- GESTIÓN DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS
- GESTIÓN DE LAS TICS
- GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Las Políticas Operacionales definidas y aprobadas por la CONATEL se encuentran publicadas en el sitio web y la intranet institucional, en el apartado Mecip 2015, **C. Componente de Control de la Implementación, elemento 1.1 Políticas Operacionales y en el Normograma Institucional.**

A modo ilustrativo, se detallan las políticas más importantes, sin que ello implique que existan otras o que surjan nuevas políticas operacionales con el propósito de lograr el objetivo institucional y el fiel cumplimiento de nuestro mandato Constitucional y Legal:

	<b>MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL</b>	Fecha: 10/12/2023
		Versión: 03
		Página 3 de 4

- Marco Legal. Ley N° 642/1995 "Ley de Telecomunicaciones" sus modificaciones y sus reglamentaciones.
- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Nacional de Telecomunicaciones
- Misión.
- Visión.
- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Plan Operativo Institucional.
- Mapa de Procesos.
- Políticas Operacionales del Sistema de Gestión por Procesos.
- Políticas de Control Interno
- Políticas del Sistema de Información
- Política de Control Interno.
- Políticas del Talento Humano.

#### 4. REVISIÓN Y SOCIALIZACIÓN

**Aprobadas las Políticas Operacionales, éstas deben ser revisadas periódicamente, para el efecto se establece la periodicidad de revisión de forma anual y de ser necesario, actualizada.**

Cada Dueño, conforme a sus responsabilidades y de acuerdo a sus Macroprocesos, procesos y subprocesos definidos, es el encargado y responsable de revisar sus Políticas Operacionales vigentes, y socializarlas a todos los grupos de interés, por los canales aprobados en las Políticas del Sistema de Información para así garantizar que las mismas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias, sugiriendo modificaciones o bien ratificando su contenido a través de las Coordinaciones del MECIP

Para el efecto, la revisión del Sistema de Control Interno incluirá la verificación de la pertinencia de la actualización de las Políticas Operacionales vigentes o la necesidad de formular otras.

#### 5. INCUMPLIMIENTO

##### ACCIONES A REALIZAR EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS OPERACIONALES

##### a) DENUNCIAS

Todo ciudadano o funcionario de la CONATEL podrá denunciar el incumplimiento de las Políticas Operacionales ante las autoridades a través de los canales habilitados para el efecto.

Los canales habilitados para formular denuncias por el incumplimiento de las Políticas Operacionales son:

- 1) Correo de reclamos: <https://www.conatel.gov.py/conatel/reclamos/>
- 2) Página Web de la CONATEL: <https://www.denuncias.gov.py/ssps/>

##### b) QUEJAS O RECLAMOS

Todo usuario o ciudadano relacionado directa o indirectamente con la prestación de los servicios de Telecomunicaciones, puede formular quejas o reclamos, en el canal habilitado de comunicación con la ciudadanía, a saber:

- 1) Correo electrónico de quejas o reclamos: [ccenter@conatel.gov.py](mailto:ccenter@conatel.gov.py)
- 2) Call Center: (021) 438 2000

	<b>MANUAL DE POLITICAS OPERACIONALES DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL</b>	Fecha: 10/12/2023
		Versión: 03
		Página 4 de 4

## 6. TRATAMIENTO DE LAS DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OPOLITACAS OPERACIONALES

Cualquier denuncia por incumplimiento de las políticas operacionales que ingrese por los canales habilitados deberán ser dirigidos al Comité de Buen Gobierno para su tratamiento e investigación.

## 7. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la resolución y administración de una controversia se atenderán las normas constitucionales, los principios éticos asumidos por la institución y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

El incumplimiento acarreará sanciones previstas en la Ley N° 1626/00 “De la Función Pública”, Reglamento Interno institucional y en el Código de Ética, las cuales serán establecidas por la máxima autoridad institucional.

## 8. COMPENSACIONES

Las compensaciones a los servidores públicos de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones -CONATEL- por el cumplimiento destacado de las políticas operacionales de la institución, están contempladas en las Políticas de Talento Humano aprobadas por la máxima autoridad institucional, en el marco de la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015.-