

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 0500/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA EL ANÁLISIS CRÍTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL, DEL EJERCICIO 2023 Y SE INSTRUYE A TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA INSTITUCION EL CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES EMITIDAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA MEJORA CONTINUA - EJERCICIO 2024.

Asunción, 19 de febrero de 2024.

VISTO: La Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución AGPE N° 326/2019, el Interno CCCIM N° 020/2024 de fecha 15 de febrero del 2024, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, la Resolución CGR N° 377/2016 del 13 de mayo de 2016, y la Resolución AGPE N° 326/2019, adoptan la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones públicas, sujetas a su supervisión.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP; establece que la Alta Dirección debe revisar el sistema de control interno de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM N° 015/2024 del 15 de febrero del 2024 informa que; el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno es responsabilidad de la Máxima Autoridad (Directorio) y consiste en un análisis de la implementación del Sistema de Control Interno (MECIP) y una de sus características constituye la emisión de las oportunidades de mejora, a ser implementadas en el siguiente período.

Que, a los efectos de facilitar su elaboración, la Coordinación desarrolló un borrador, con la participación de la Auditoría Interna Institucional en los ítems que le corresponden, a fin de ser analizado, modificado y aprobado por el Directorio de la Institución.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 19 de febrero de 2024, Acta N° 08/2024 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** el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno - ACSCI, de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, correspondiente al Ejercicio 2023, que se adjunta como Anexo a esta Resolución.
- Art. 2° INSTRUIR** a todas las dependencias de la Institución, el cumplimiento de las instrucciones emitidas en el Análisis Crítico del Sistema de Control Interno - ACSCI, Ejercicio 2024, para la implementación de la Mejora Continua en la Institución.
- Art. 3° INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones de la Máxima Autoridad, para asegurar el desarrollo de la cultura institucional orientada a la mejora y la presentación al Directorio de los informes correspondientes.
- Art. 4° INSTRUIR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno-MECIP y del Equipo MECIP, la socialización a los integrantes del Equipo MECIP y a todas las dependencias afectadas, sobre el contenido de esta Resolución
- Art. 5° INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, la publicación del contenido de la presente Resolución a través de los canales internos habilitados en la CONATEL, para su difusión a todos los niveles de funcionarios de la misma.
- Art. 6° COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURE
PRESIDENTE
Res. Dir. N° 0500/2024



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Informe de Análisis Crítico del Sistema de Control Interno – MECIP: 2015



ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Contenido

Introducción	3
Antecedentes.....	3
Objetivo	4
El modelo	4
A. ESTADO DE LAS DECISIONES Y ACCIONES EMANADAS DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCION	5
A. AMBIENTE DE CONTROL.....	5
B. CONTROL DE LA PLANIFICACION	9
C. CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	12
D. CONTROL DE EVALUACIÓN	14
E. CONTROL PARA LA MEJORA	15
CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO, INCLUYENDO SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	15
INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS E INDICADORES RELATIVOS A:.....	16
Cuestiones relativas a los proveedores e instituciones externas, y a otras partes interesadas pertinentes;	16



Informe de Análisis Crítico del Sistema de Control Interno 2023

Introducción

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL es una entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales. Su dirección es asumida por un Directorio compuesto por cinco Miembros: un Presidente y cuatro Directores Titulares, todos ellos designados por el Poder Ejecutivo. El Poder Ejecutivo designa, asimismo, dos Directores Suplentes que reemplazarán a los Titulares en caso de impedimento de cualquier motivo.

La Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 (NRM MECIP 2015) establece que la Dirección debe revisar el sistema de control interno de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La última revisión al Sistema de Control Interno de la Institución, sobre la implementación del MECIP, llevada a cabo por la Máxima Autoridad, fue aprobada por la Resolución de Directorio N° 0221/2023.

La realización del Análisis Crítico del Sistema de Control Interno, se efectuó para dar cumplimiento a varios criterios de evaluación de las NRM MECIP-2015, correspondiente al **“Componente de Control para la Mejora”** del **“Principio 1. Análisis crítico del sistema de control interno”**, donde establece **“La Dirección debe revisar el sistema de control interno de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Se considera apropiado que la revisión sea realizada al menos una vez al año”**.

Por otra parte, el **“Principio 2. Mejora continua”** señala que **“La institución debe tomar acciones para optimizar continuamente su sistema de control interno, y eliminar o minimizar las causas reales o potenciales de las debilidades detectadas. Las acciones tomadas deben ser apropiadas a los beneficios esperados y/o a los efectos de las debilidades encontradas”**.

Antecedentes

1. La Ley N° 1.535/99 “De Administración Financiera del Estado” establece en el Art. 60 que: El control interno está conformado por los instrumentos, mecánicos y técnicas de control, que serán establecido en la reglamentación pertinente”. Así como también que: “El control interno comprende el control previo a cargo de los responsables de la Administración.”
2. El decreto 962 del 27 de noviembre del 2008 que aprueba la implementación del MECIP para las entidades Públicas del Paraguay sujetas a la Ley 1.535.
3. Por Resolución CGR N° 377 del 13 de mayo de 2016, la Contraloría General de la Republica resolvió adoptar como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de control de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la Republica, la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) para un sistema de Control Interno (SCI) MECIP: 2015.
4. Por Resolución AGPE N° 326 del 17 de octubre de 2019, la Auditoría General del Poder Ejecutivo, resolvió adoptar la Norma de Requisitos Mínimos (NRM) y la matriz de evaluación para un sistema de control interno del MECIP: 2015.



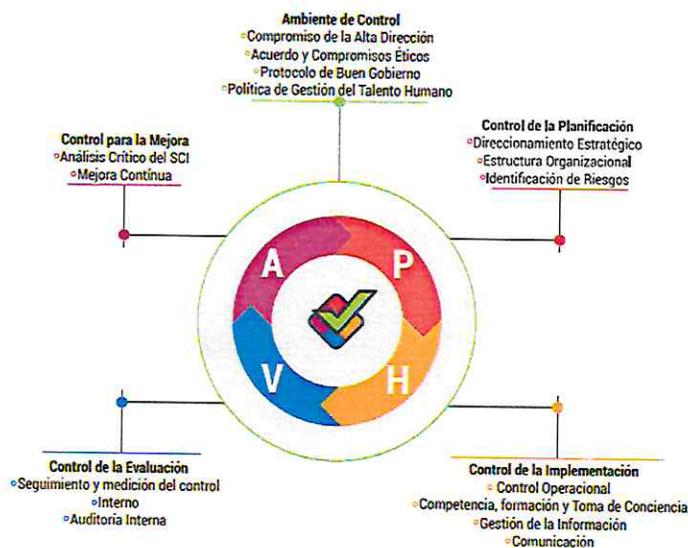
5. Por Actas de Compromisos, el Ing. Juan Carlos Duarte Dure, Presidente, conjuntamente con el Equipo Directivo titular de la Institución, Abog. Evert José Esquivel Meza, Abog. Fernando Miguel Machuca Manevy, Econ Carlos Laureano Molinas Ozuna, Lic. Andrés Isabelino Fulgencio Arrua Rodríguez, y Directores Suplentes, Neri Filemón González Andino, Julio Ariel Cáceres Vega, se comprometen, conforme a las Normas de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno - MECIP: 2015, ha promover el enfoque basado en procesos y en la administración de los riesgos, dirigiendo y apoyando a todos los niveles de la organización para contribuir a la efectividad del sistema de control interno institucional, promoviendo la mejora continua, garantizando la eficiencia, eficacia y transparencia en el logro de su misión y sus objetivos estratégicos.
6. Se actualiza la Política de Control Interno, por Resolución Dir. Nº 3397 de fecha 27 de diciembre de 2023, y se dispone su implementación en todas las dependencias de la Institución.

Objetivo

La presente revisión del Sistema de Control Interno, expone el resultado de la verificación practicada por la Máxima Autoridad a la implementación del Sistema de Control Interno institucional, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación y cuya evidencia documental es remitida a los Entes Superiores de Control (AGPE y CGR), clasificada en los diversos componentes, elementos y principios de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, del ejercicio 2023.

El modelo

El modelo del sistema de control interno basado en procesos y riesgos que se muestra en la figura a continuación, ilustra la forma en que puede aplicarse a todos los componentes la metodología como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).



Evaluación del sistema de control interno de la CONATEL

La matriz de evaluación del nivel de maduración del SCI, correspondiente a la evaluación durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del 2022, realizada por la Contraloría General de la República, la institución obtuvo una **CALIFICACIÓN DE 2,54 – DISEÑADO**.

Evaluación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno SCI			
Ambiente de control	3,00	B-	Gestionado
Control de la planificación	2,72	CC	Diseñado
Control de la implementación	2,02	C-	Diseñado
Control de la evaluación	2,57	C	Diseñado
Control para la mejora	2,85	CC	Diseñado
SCI consolidado	2,54	C	Diseñado

Desarrollo del Informe de Análisis Crítico del Sistema de Control Interno

A continuación, se detallan los avances llevados a cabo por componentes; los compromisos y seguimientos que fueron planificados, ejecutados, controlados o en algunos casos incluidos en planes de mejoramiento, además consideraciones sobre: rendición de cuentas, implementación de políticas de comunicación, Código de Ética y de Buen Gobierno, así como la socialización de los mismos; también el relacionamiento con los distintos grupos de interés y ante los organismos de control internos y externos pertinentes.

A. ESTADO DE LAS DECISIONES Y ACCIONES EMANADAS DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCION.

A. AMBIENTE DE CONTROL

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	A.1	Compromiso de la Alta Dirección.
	A.1.1	Política de Control Interno
	A.2	Acuerdos y Compromisos Éticos
	A.3	Protocolos de Buen Gobierno
	A.4	Política de Gestión del Talento Humano

A.1 COMPROMISOS DE LA ALTA DIRECCIÓN

Por ACTAS DE COMPROMISOS, firmados por Presidente el Ing. Juan Carlos Duarte Dure, el equipo Directivo Titulares y Suplentes, manifiestan el compromiso de asumir y apoyar de manera directa y recurrente la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno -



MECIP: 2015, promoviendo el enfoque basado en procesos y la administración de riesgos, dirigiendo y apoyando a todos los niveles de la institución para contribuir a la efectividad del sistema de control interno, promoviendo la mejora continua, garantizando la eficiencia, eficacia y transparencia en el logro de su misión y sus objetivos estratégicos.

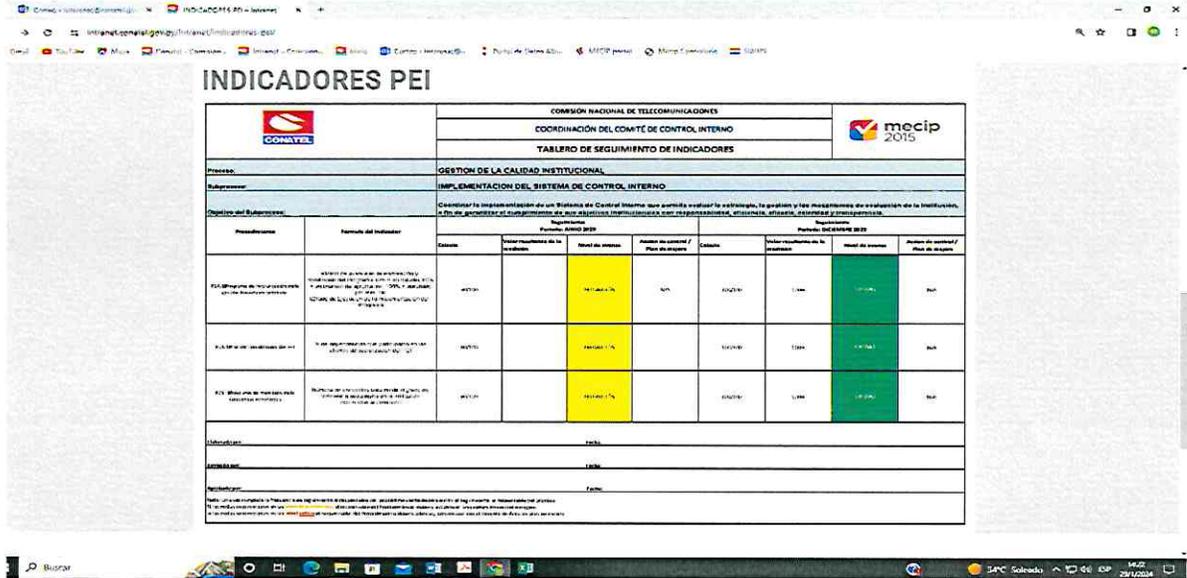
Estado de decisiones y acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1- La socialización a todas las dependencias de la Institución, de las estrategias a ser adoptadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos establecidos en la planificación estratégica y operativa de la CONATEL (PEI y POI).
- 2- La adopción de medidas necesarias para el cumplimiento de Indicadores y/o reportes asociados al monitoreo del avance del PEI y del POI, para ponerlos en conocimiento y/o disponibilidad del Directorio periódicamente.
- 3- La elaboración de una Propuesta de designación de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).
- 4- Incentivar el uso del buzón aprobado y de otros medios, para que los funcionarios tomen conocimiento y uso de las herramientas habilitadas para canalizar sus inquietudes con respecto a la implementación de la ética en la Institución.
- 5- El Plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano deberá contener todos los ítems solicitados la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015 e indicadores que permitan medir el grado de avance de la implementación.

Acciones realizadas:

Para los puntos 1 y 3 fueron desarrollados los tableros de indicadores por área, para el avance y seguimiento del PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL que se encuentra alojado en la INTRANET, con el objetivo de medir el estado de los indicadores y evaluarlos frente a sus objetivos, para facilitar la toma de decisiones, aumentando su precisión y minimizando la probabilidad de no llegar a la meta trazada y se encuentra a disposición de todos los funcionarios de la CONATEL.





Objetivo del Subproceso		Requisitos MECIP 2015							
Formulación del Indicador	Formulación del Indicador	Calidad	Seguridad	Accesibilidad	Confidencialidad	Integridad	Disponibilidad	Continuidad	Resiliencia
Elaboración de la propuesta de diseño de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).	Elaboración de la propuesta de diseño de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Realización de talleres de reinducción para incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias, con el fin de promover las buenas prácticas de gobierno y ética dentro de la institución.	Realización de talleres de reinducción para incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias, con el fin de promover las buenas prácticas de gobierno y ética dentro de la institución.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Elaboración del Plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano - Ejercicio 2023, conteniendo todos los ítems solicitados por la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015.	Elaboración del Plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano - Ejercicio 2023, conteniendo todos los ítems solicitados por la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Para el Punto 3, se encuentran desarrollando una Propuesta de designación de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).

Para el punto 4: Se han realizado talleres de reinducción para incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias, con el fin de promover las buenas prácticas de gobierno y ética dentro de la institución. Durante estos talleres se enfatizó en la importancia de este canal de comunicación para que los funcionarios puedan manifestar sus inquietudes, quejas o ideas respecto a la gestión ética. De esta forma buscamos generar una cultura de transparencia, mejora continua y fortalecimiento de los valores institucionales."

Para el Punto 5: por RD-2054/2023 se aprobó el Plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano - Ejercicio 2023, conteniendo todos los ítems solicitados por la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015. –

A.1.1 POLITICA DE CONTROL INTERNO

La Política de Control Interno Versión 3.0, fue actualizada a través de un Acto Administrativo (RD-3397/2023 - en fecha 27 de diciembre del 2023).

La información de las actualizaciones y avances en el proceso de implementación del Sistema de Control Interno, son constantemente actualizados en la página web institucional, donde se cuenta con apartados exclusivos para la "Rendición de Cuentas al Ciudadano" y para el "MECIP"

Se adjuntan los enlaces de la página web institucional:

- <https://www.conatel.gov.py/index.php/rendicion-de-cuentas>
- <https://www.conatel.gov.py/index.php/mecip>



A.2 ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS

Los acuerdos y compromisos se encuentran correctamente formulados, los mismos fueron construidos de manera participativa y consensuada en los distintos niveles de funcionarios de la Institución. Están formalmente documentados y aprobados por la máxima autoridad Institucional. El Código de Ética V.07, fue actualizado por Resolución DIR N° 3476/2023 y por Resolución DIR N° 3477/2023 los ACUERDOS Y COMPROMISOS ETICOS POR DEPENDENCIA.

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1- Incentivar el uso del buzón aprobado y de otros medios, para que los funcionarios tomen conocimiento y uso de las herramientas habilitadas para canalizar sus inquietudes con respecto a la implementación de la ética en la Institución.

Acciones realizadas:

"Se han realizado talleres de reinducción para incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias, con el fin de promover las buenas prácticas de gobierno y ética dentro de la institución. Durante estos talleres se enfatizó en la importancia de este canal de comunicación para que los funcionarios puedan manifestar sus inquietudes, quejas o ideas respecto a la gestión ética. De esta forma buscamos generar una cultura de transparencia, mejora continua y fortalecimiento de los valores institucionales."

Además, el Equipo de Alto Desempeño de Ética, con el acompañamiento del Gerente y la Líder de Ética, se llevó a cabo el proceso de actualización participativa, en todas las dependencias de la CONATEL, de los Acuerdos y Compromisos Éticos, obteniendo la Versión 7.0 del Código de Ética Institucional y la nueva versión de Compromisos Éticos por Dependencia correspondientes al ejercicio 2023.

A.3 PROTOCOLO BUEN GOBIERNO

Por Resolución de Directorio 3323/2023 se actualiza la conformación de los integrantes del Comité de Buen Gobierno y se reemplaza al promotor del Código de Buen Gobierno para el ejercicio fiscal 2024. Los miembros del Comité se encuentran actualizando el Código de Buen Gobierno.

El Abg. Marco A. Cubilla asume la responsabilidad en lugar Abog. Ángel González. De esta manera la Máxima Autoridad se ocupó de suplir las funciones exigidas por la NRM 2015, para la implementación correcta del Buen Gobierno en la Institución.

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Incentivar el uso del buzón aprobado y de otros medios, para que los funcionarios tomen conocimiento y uso de las herramientas habilitadas para canalizar sus inquietudes con respecto a la implementación de la ética en la Institución.



Acciones realizadas:

Se han realizado talleres de reinducción para incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias, con el fin de promover las buenas prácticas de gobierno y ética dentro de la institución. Durante estos talleres se enfatizó en la importancia de este canal de comunicación para que los funcionarios puedan manifestar sus inquietudes, quejas o ideas respecto a la gestión ética. De esta forma buscamos generar una cultura de transparencia, mejora continua y fortalecimiento de los valores institucionales. Además, los Miembros del Comité de Buen Gobierno realizaron en el mes de noviembre una encuesta de Evaluación de Gestión Buen Gobierno, por instrucción del Directorio.

A.4 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

Durante el ejercicio 2023, se aprueba por Acto Administrativo de la máxima autoridad (RD N° 2842/2023), **LA ACTUALIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TALENTO HUMANO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – VERSIÓN 5.0.-**

Las mismas han sido socializadas a través de talleres de capacitación a todos los funcionarios de la Institución.

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

El Plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano deberá contener todos los ítems solicitados la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015 e indicadores que permitan medir el grado de avance de la implementación

Acciones realizadas:

El Plan de trabajo y cronograma de la Gerencia de Capital Humano, elaborado conteniendo todos los ítems solicitados la Norma de Requisitos Mínimos del MECIP 2015 e indicadores para medir el grado de avance de la implementación fue aprobado por RD N° 2054/2023.

B. CONTROL DE LA PLANIFICACION

COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN	B.1	Direccionamiento Estratégico
	B.2	Gestión por Procesos
	B.3	Estructura Organizacional
	B.4	Identificación y evaluación de Riesgos.



B.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

- 1- Tomar los recaudos necesarios para mantener informado y actualizado al Directorio, sobre el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo

referente al Direccionamiento Estratégico, sobre la planificación a nivel estratégico y operacional, a los efectos de que el mismo tome decisiones apropiadas, de acuerdo a las competencias y funciones asignadas a la Institución por la Constitución y las leyes, así como también, en función de su misión y visión.

Acciones realizadas:

Por Resolución Dir. N° 3295/2023, se aprueban las declaraciones de Propósito, Misión, Visión y valores de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en el marco del taller para la actualización del Plan Estratégico Institucional, instruido por Interno Dir. N° 51.05/2023. Como así también se ha presentado el análisis FODA, que es la base para la Actualización del PEI.

Se encuentran socializados en la página web Institucional

B.2 GESTIÓN POR PROCESOS

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Se instruye a todos los dueños de Macroprocesos, procesos y subprocesos, que continúen la implementación del Sistema de gestión por procesos con enfoque basado en riesgos, de acuerdo al Mapa de procesos aprobado por el Directorio (versión 8.0 a la fecha), asumiendo la responsabilidad como dueños de cada uno de sus procesos y subprocesos, del resultado eficiente de los mismos, apuntando a la mejora continua en la gestión institucional. Para el efecto, deberán verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados, correspondientes a sus procesos y subprocesos.

Responsables: Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos (Miembros del Equipo MECIP), Coordinación del Equipo MECIP.

Acciones realizadas:

Durante el ejercicio 2023 se obtuvo la versión 9.0 del Mapa de Procesos Institucional (Resolución DIR N° 3316/2023).

Se actualizó el Normograma de la CONATEL, por Resolución DIR N° 3478/2023.

Se implementaron los procesos y subprocesos desarrollados y aprobados del Sistema de Gestión por Procesos y se elaboró el Informe del Diagnóstico del SGP para su presentación al Directorio, que lo aprobó por los Internos Dir. N° y N°, remitiéndolo a la Auditoría Interna Institucional, para su correspondiente seguimiento.

La Auditoría Interna emitió un informe de seguimiento estableciendo propuestas de mejora continua (Providencia AI 004/2024 y segundo informe en proceso de presentación).

El avance del desarrollo y aprobación del Sistema de Gestión por Procesos fue un éxito, llegando al 100% de desarrollo del Mapa de procesos Versión 8.

•Las evidencias documentales son incluidas en el Elemento Gestión por Procesos, de los informes remitidos a la AGPE y CGR.



Para el Mapa de Procesos Versión 8.0, se encuentran en unos 100% desarrollados y aprobados los Procesos de todas las áreas de la CONATEL.

B.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Incluir en el plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano, correspondiente a este ejercicio para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos referentes a la Estructura Organizacional, que establece:

- a) Definición de todos los puestos de trabajo, con base a las competencias requeridas por las actividades y tareas identificadas en el despliegue de los procesos aprobados según el Mapa de procesos Institucional (Versión 8.0).
- b) Desarrollar el Organigrama estructural de la institución.
- c) Documentar formalmente la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de Puesto) y presentar la propuesta a ser aprobada por el Directorio.
- d) Cumplir con la comunicación de las funciones y responsabilidades que le corresponde a cada funcionario.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Acciones realizadas:

Por Resolución Dir. N° 2594/2023, se conforma el grupo de trabajo para la elaboración del Plan de Carreras administrativo institucional de la CONATEL y la propuesta de actualización, modificación o ajustes del Organigrama institucional.

Por Interno Dir. N° 54.19/2023, se instruye al Grupo de Trabajo para elaboración del Plan de carreras y a la Gerencia de Capital Humano, la Revisión de la Estructura Organizacional en base a la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno – MECIP.

B.4 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

En cuanto a la identificación y evaluación de riesgos de carácter estratégico, deberán ser redefinidos en el ejercicio 2023, según el Plan Estratégico Institucional 2022-2025.

Responsables: Auditoría Interna, Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno

Acciones realizadas:

- Durante el ejercicio 2023 se implementaron los procesos y subprocesos desarrollados y aprobados del Sistema de Gestión por Procesos, Fase 3, donde se obtuvo el 100% de los riesgos identificados, priorizados y controlados, en base a la misma se elaboró el Informe del Diagnóstico que incluyó a la identificación y evaluación de riesgos basados en el Sistema de gestión por Procesos en la



institución, presentado al Directorio, e instrucción a la Auditoría Interna Institucional, para su correspondiente seguimiento.

- En cuanto a la identificación y evaluación de riesgos de carácter estratégico, deberán ser redefinidos en el ejercicio 2024, con la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional.

C. CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN	C.1	Control Operacional
	C.1.1	Políticas operacionales.
	C.1.2	Procedimientos
	C.1.3	Controles
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN	C.2	Competencia, formación y toma de conciencia
	C.3	Gestión de la Información
	C.3.1	Sistema de información
	C.3.2	Control de Documentos
	C.4	Comunicación
	C.4.1	Comunicación Interna
	C.4.2	Comunicación externa
	C.4.3	Rendición de cuentas

De acuerdo al Análisis Crítico del Sistema de Control Interno (ACSCI), del ejercicio 2023, el Directorio de la CONATEL (CCIM) emitió las siguientes instrucciones a ser implementadas para apuntar a la mejora continua en este componente, se instruyó:

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

A todos los dueños de Macroprocesos, procesos y subprocesos:

- 1- Verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados referentes a controles, políticas operacionales y procedimientos correspondientes a sus procesos y subprocesos, mediante una metodología para verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos. A la vez, se instruye que los dueños de los procesos, tomen los recaudos necesarios para que los funcionarios de todos los niveles, tomen conocimiento de los mismos, para apuntar a su implementación eficaz y eficiente.

Responsables: Todas las áreas dueñas de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, Coordinación del Comité de Control Interno.

Plazo: Permanente

- 2- Implementar el procedimiento de Políticas de Sistema de Información, y presentar su resultado al Directorio.

Responsables: Departamento de Informática, Gerencia Internacional e Interinstitucional, Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.



Plazo: febrero 2023 – julio 2023

- 3- Implementar el Manual Estratégico de Comunicación.
- a) Implementación de políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización.
 - b) Definición de la información a ser comunicada a cada uno de los grupos de interés internos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.
 - c) Fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de pertenencia y compromiso con los propósitos misionales.
 - d) Incorporar mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias.
 - e) Revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.
 - f) Implementar políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información desde y hacia afuera de la institución.
 - g) Definir qué información y a través de qué canales serán comunicadas a los diferentes grupos de interés externos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.
 - h) Definir Procedimientos a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional
 - i) presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: División de Comunicación Social

Plazo: febrero 2023 – julio 2023

- 4- Remitir Informes de cumplimiento/seguimiento del Plan de capacitación institucional, correspondiente al ejercicio 2023, que permita evaluar la eficacia de las actividades de formación, u otras acciones tomadas y los Informes de Evaluación de desempeño, para la toma de decisiones.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Plazo: julio 2023 y diciembre 2023

- 5- Cumplir el procedimiento de Rendición de cuentas al ciudadano, aprobado y presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

Plazo: febrero 2023 - junio 2023

Acciones realizadas:

Para el punto 1 se ha desarrollado y actualizado todos los Procesos de todas las dependencias de la Institución y fue socializado y publicado en la Intranet Institucional Botón MECIP. Para su correcta aplicación de los formatos aprobados, referentes a controles, políticas operacionales, procedimientos, e



indicadores, correspondientes a sus procesos y subprocesos, mediante una metodología para verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos.

Para el punto 2, se ha revisado y actualizado la Política de Sistema de Información, por Resolución Dir. N° 3473/2023, versión 2.0.

Para el Punto 3, se ha revisado y actualizado el Manual Estratégico de Comunicación, por Resolución Dir. N° 3474/2023, versión 3.0.

Para el Punto 4, el Informe de seguimiento se encuentra en revisión por el área responsable.

Para el Punto 5, Fueron presentados al Directorio, los informes de las tareas realizadas por el Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano.

D. CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN	A.1	1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL CONTROL INTERNO
	A.2	2 AUDITORIA INTERNA

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

1- Informar sobre el cumplimiento de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos y sobre los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo referente a: La definición de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos (PEI) y operativos (POI) críticos, evaluar que los Indicadores se encuentren correctamente diseñados, asegurando en cada caso el factor clave a evaluar, el origen de la información, la frecuencia de medición, las metas y rangos de tolerancia y los responsables del seguimiento.

Responsable: Gabinete Técnico

2- Indicadores actualizados, para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad.

Responsables: Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno

3- Realizar las auditorías del Sistema de Control Interno conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 teniendo en cuenta que las mismas deben ser planificadas y ejecutadas tomando en consideración el estado, la importancia y los riesgos asociados a los procesos y áreas a auditar, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto y mantener informado a la Máxima Autoridad sobre los Planes de Mejoramiento, el seguimiento y cumplimiento de los mismos.

Responsable: Auditoría Interna



Acciones realizadas:

- 1- Se ha desarrollado un tablero de indicadores, correspondientes al avance del PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL, para la correcta toma de decisiones, por parte de la Máxima Autoridad.
- 2- Por Interno Directorio, se ha realizado la revisión y actualización de los Indicadores.
- 3- Fueron realizadas todas las Auditorias planificadas en el Plan de Trabajo de la Auditoria Interna Institucional y presentadas al Directorio

E. CONTROL PARA LA MEJORA

COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA	A.1	1 ANALISIS CRITICO
	A.2	2 MEJORA CONTINUA

Acciones emanadas de anteriores revisiones:

Instruir a todos los responsables designados en este documento, tomar los recaudos necesarios para que, a la fecha de la próxima revisión, se verifique el cumplimiento de las instrucciones de mejora emitidas en cada uno de los componentes, principios y elementos expuestos.

Instar a todas las Áreas de la CONATEL a dar cumplimiento a las acciones de mejora comprometidas en los Planes de Mejoramiento surgidos de los Informes de Auditorías Internas y Externas, presentando en los plazos establecidos las evidencias de avances de dichas acciones.

Socializar los Informes del seguimiento de las instrucciones de mejora emitidas por la Máxima Autoridad, a los efectos de acompañar el cumplimiento correspondiente y en consecuencia informe al Directorio.

Realizar talleres instructivos para el correcto cumplimiento de los Planes de Mejoramiento y mejora continua

Acciones realizadas:

La Auditoria Interna, ha realizado las tareas planificadas dentro del Plan de Trabajo y Cronograma de la Auditoría Interna para el Ejercicio 2023, aprobado por Resolución Dir. Nº 2189/22, dando cumplimiento en un 100%.

CAMBIOS EN EL CONTEXTO EXTERNO E INTERNO QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO, INCLUYENDO SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico Institucional PEI de la CONATEL, se encuentra en estado de revisión, para ser presentado en el primer semestre del 2024, alineados a las ODS y relacionado al POI.



INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL CONTROL INTERNO, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS E INDICADORES RELATIVOS A:

- **Resultados de las auditorías internas y externas**

Por Resolución Dir. N° 2189/22, se aprueba el Plan y Cronograma Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el Ejercicio 2023. Del Plan y Cronograma anual de trabajo se ha dado cumplimiento al 100% de lo planificado.

En el año 2022 la CGR ha comunicado el inicio de dos Fiscalizaciones Especiales Inmediatas conforme a la Resolución CGR N° 760 cuyos informes finales fueron entregados en el año 2023, los cuales derivaron en Planes de Mejoramiento Institucionales a fin de subsanar y/o mejorar las debilidades detectadas y se están implementando en la actualidad. Así también, durante el Ejercicio 2023 se realizaron 18 Auditorías Internas de Gestión, Financiera y Especializadas, que derivaron en Planes de Mejoramiento Funcionales cuyas acciones se encuentran en proceso de ejecución por parte de los responsables comprometidos en dichos Planes.

Se ha elaborado el informe semestral de cumplimiento de las recomendaciones y cumplimiento de los planes de mejoramiento correspondiente al segundo semestre del ejercicio 2023 (se adjuntan en formato digital), en el cual se aprecia el Nivel de observancia de los compromisos asumidos por las dependencias auditadas y se solicita al Directorio instruir a todas las dependencias de la CONATEL que deben cumplir con los Planes de mejoramiento surgidos de las auditorías practicadas, a fin de que sean culminados en el plazo establecido.

Para el ejercicio 2024, la Auditoría Interna ha incluido en su Plan y Cronograma de Trabajos Anual la Auditoría al Sistema de Control Interno de la NRM – MECIP 2015, a fin de evaluar el Grado de Implementación del MECIP, los cuales fueron aprobados por la Máxima Autoridad a través de la Resolución Dir 2818/2023.

En el mes de junio del 2023, la Contraloría General de la República, emitió dos evaluaciones; Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno y el Informe de la Evaluación IN SITU de la efectividad del Sistema de Control Interno en la Comisión Nacional de telecomunicaciones, y a los efectos de subsanar las observaciones emanadas de la misma, se ha realizado un Taller de Capacitación para Líderes y Miembros del Equipo MECIP, además, la elaboración de un Plan de Mejoramiento Institucional del Sistema de Control Interno cumpliendo lo que establece la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno Institucional – MECIP: 2015, que fuera elaborado con las distintas áreas afectadas.

Cuestiones relativas a los proveedores e instituciones externas, y a otras partes interesadas pertinentes;

- **Con la ciudadanía en general**

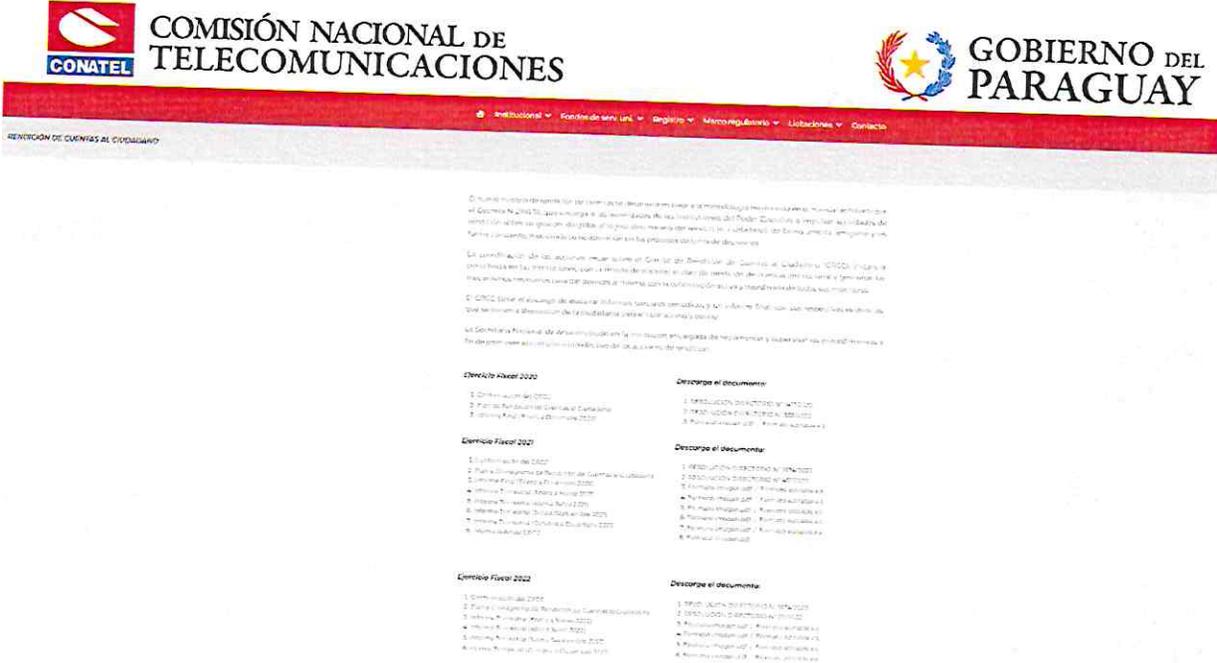
La CONATEL, a través de la Unidad de Acceso a la información y Anticorrupción ha establecido lineamientos estratégicos tales como: la participación crítica e informada de la ciudadanía, se ha



desarrollado en acciones y procesos orientados al dialogo con la sociedad civil mediante: “reuniones en diferentes puntos del país, consultas públicas, chat interactivo, entre otros”, lo que potencia y resalta la pertinencia de la comunicación como fundamento de la transparencia.

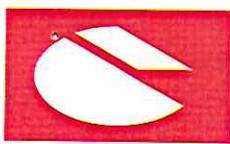
La CONATEL, a través de la Unidad mencionada, elaboró su Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano 2023, poniendo el mismo a disposición de la ciudadanía en el portal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Este Plan fue aprobado a través de acto administrativo según la Resolución Dir Nº 0500/2023 “POR LA CUAL SE APRUEBA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE RENIDCION DE CUENTAS AL CIUDADANO”, de fecha 08 de marzo de 2023.

Página Web de CONATEL:



The screenshot shows the website header with the CONATEL logo on the left and the Government of Paraguay logo on the right. Below the header is a navigation menu with items like 'Institucional', 'Contacto', 'Inicio', 'Materiales', 'Licitaciones', and 'Contacto'. The main content area is titled 'RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO' and contains introductory text about the process. Below the text are three columns of links for downloading documents for the years 2020, 2021, and 2022. Each year has a list of document titles and a 'Descargar el documento' button.





CONATEL

TETĀ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



GOBIERNO DEL
PARAGUAY

PARAGUÁI
REKUÁI



GOBIERNO
NACIONAL

*Paraguay
de la gente*

PLAN Y CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO

2023

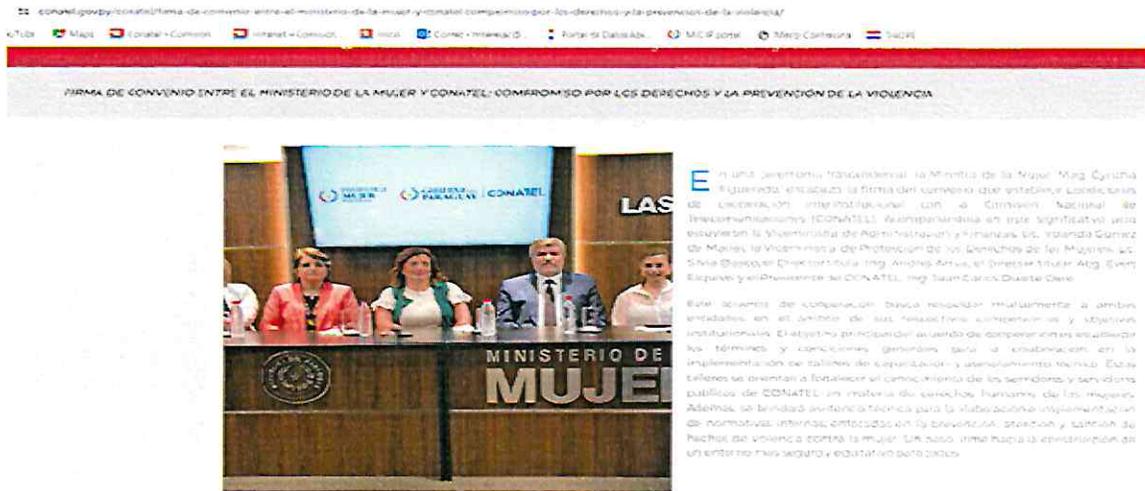
Plan de Rendición de Cuentas al Ciudadano - 2023

El 02 de noviembre del 2023, se desarrolló una charla sobre "Inducción al Mecanismo de Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos", la capacitación estuvo a cargo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, durante el encuentro se brindaron a los funcionarios las herramientas útiles para que puedan realizar un acompañamiento a todo lo relacionado a rendición de cuentas al ciudadano, cumpliendo así con los procesos que incluyen el involucramiento de la ciudadanía.



○ **Instituciones Externas**

Ministerio de la Mujer: Firma del convenio que establece condiciones de cooperación interinstitucional con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).



FIRMA DE CONVENIO ENTRE EL MINISTERIO DE LA MUJER Y CONATEL: COMPROMISO POR LOS DERECHOS Y LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

En una jornada trascendental la Ministra de la Mujer, Mag. Cynthia Riquelme, encabezó la firma del convenio que establece condiciones de cooperación interinstitucional con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL). Acompañada en este significativo acto institucional la Subsecretaria de Administración y Finanzas, Lic. Virginia Gomez de Marín, la Viceministra de Protección de los Derechos de la Mujer, Lic. Silvia Gonzalez, Directora de la Mag. Angélica Arriola, el Jefe de Unidad, Sr. Ezequiel Espinosa y el Presidente de CONATEL, Ing. Juan Carlos Dieste Ovelo.

Este acuerdo de cooperación busca impulsar mutuamente a ambas entidades en el ámbito de sus respectivas competencias y labores institucionales. El objetivo principal del acuerdo de cooperación es establecer los términos y condiciones generales para la colaboración en la implementación de talleres de capacitación y asesoramiento técnico. Estos talleres se orientan a fortalecer el control interno de los procesos y servicios públicos de CONATEL en materia de quejas, recursos de los usuarios. Además, se brindará asistencia técnica para la elaboración e implementación de normativas internas, enfocadas en la prevención, atención y sanción de hechos de violencia contra la mujer. Sin duda, este nuevo acuerdo fortalece un entorno más seguro e institucionalizado.

Firma de convenio entre el Ministerio de la Mujer y la Conatel.

Secretaría Nacional Anticorrupción: La CONATEL, se relaciona con este organismo rector de dar cumplimiento a la Ley N° 5.282/14 y la N° 5.189/14, en todas las informaciones públicas y gubernamentales, cumpliendo en un 100%, además se llevó a cabo el Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción, desarrollando los indicadores y lineamientos conjuntamente con la SENAC a fin de dar cumplimiento al Decreto N° 2.991/2019.

En la SENAC prosigue el taller de Gestión de Denuncias

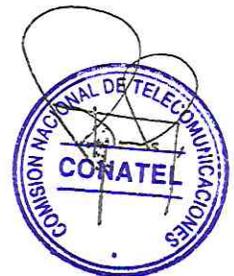
Portada / Noticias / En la SENAC prosigue el taller de Gestión de Denuncias

La Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) realizó este jueves la tercera jornada del taller de Gestión de Denuncias, con la participación de las Unidades de Transparencia y Anticorrupción (UTAs). El tema de la jornada fue "Diligencias de Investigación".

La exposición estuvo a cargo del director de Relaciones Internacionales y Cooperación de la SENAC, Daniel Fariás.

Los puntos abordados en la capacitación:

- Recepción de la denuncia y organización de la carpeta investigativa.
- Conociendo al denunciado y los hechos.
- Acciones investigativas, diferentes enfoques y teorías.
- Hechos punibles.
- Alcance de la Unidad de Transparencia y de otras instancias.





CONATEL

TETÁ MARANDUMBYRY
ÑOMOIRU'ATY (TMÑA)



**GOBIERNO DEL
PARAGUAY**

**PARAGUÁI
REKUÁI**

Auditoría General del Poder Ejecutivo: La CONATEL se relaciona a través de la Dirección de Auditoría Interna, mediante los siguientes canales de comunicación: Sistema de Auditoría General del Poder Ejecutivo – SIAGPE, portal web MECIP, notas, página web, telefonía, correos electrónicos institucionales.

Contraloría General de la República: LA CONATEL se relaciona a través de la Dirección de Auditoría Interna, mediante notas, informes físicos y magnéticos, correos institucionales, telefonía y página web.

Ministerio de Economía y Finanzas: La CONATEL se relaciona con la Dirección General de Inversión Pública (DGIP), para la carga del PEP (Plan de Ejecución Plurianual), carga de avances del Proyecto.

Viceministerio de Capital Humano y Gestión Organizacional: Conjuntamente con la Gerencia de Capital Humanos, se establece los llamados a concurso público de oposición, concurso interno de promoción y desprecarización, rigiendo y cumpliendo las normativas vigentes de la Ley N° 1.626/00.



Interacción con Grupos de Interés: La CONATEL, se acerca a la ciudadanía para impulsar las mejoras en el servicio de las Telecomunicaciones.



Relacionamiento con Instituciones Extranjeras:



La CONATEL posiciona al Paraguay como referente regional en materia de Telecomunicaciones – 15/12/2023



La Comisión Nacional de Telecomunicaciones marcó presencia en el evento de América Accesible – Cuba 2023.



Funcionarios en general

La Gerencia de Capital Humano y las Coordinaciones del MECIP, cumplen un cronograma de actividades, según su Plan de Trabajo, mediante talleres de reinducción, sobre la implementación del Sistema de Control Interno y socializar el Plan Estratégico Institucional.

Se encuentra socializado en la Página Web Institucional e Intranet.



ADECUACION DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA MANTENER UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICAZ

En el ejercicio 2023 se han actualizado todos los procesos para mantener un Sistema de Control Interno eficaz, además, el inicio de trabajos con miras a la actualización del Plan Estratégico Institucional, (análisis, ajuste, liderazgo, implementación, monitoreo y seguimiento, sistematización – tablero de comando).

El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios

Es importante mencionar que, los miembros del Comité de Control Interno, resaltaron su compromiso con la Implementación del Sistema de Control Interno, mediante las acciones de mejoras propuestas a seguir.

En tal sentido, en el periodo 2023 se actualizaron EL 100% de los Procesos, Procedimientos, Identificación y Evaluación Riesgos, Controles, los indicadores, las Políticas de Control Interno, las



Políticas de Comunicación, los Acuerdos y Compromisos Éticos y el Código de Buen Gobierno, según se detalla en párrafos anteriores.

ELEMENTOS DE SALIDA DEL ANÁLISIS CRÍTICO POR LA DIRECCION

Las oportunidades de mejora continua por componente

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1. Elaboración de estrategias a ser adoptadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, establecidos en la planificación estratégica y operativa de la CONATEL (PEI y POI).
Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico.
Plazo: octubre 2024
2. La Implementación del tablero de Indicadores asociados al monitoreo del avance del PEI, POI y PNT para poner a conocimiento y/o disponibilidad del Directorio periódicamente para toma de decisiones.
Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Coordinaciones del MECIP y el Departamento de Informática.
Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024
3. La elaboración de un procedimiento y designación de responsables de cada etapa de la planificación, elaboración, seguimiento e informe al Directorio, del Plan Operativo Institucional (POI).
Responsables: Gerencia Administrativa Financiera., Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo.
Plazo: febrero 2024 – junio 2024
4. Implementar estrategias efectivas para motivar una mayor participación de los funcionarios en las encuestas realizadas por las áreas de la institución. Considerando que estas constituyen una valiosa fuente de retroalimentación, se debe transmitir al personal que sus opiniones genuinas son esenciales para la mejora continua.
Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social.
Plazo: diciembre 2024
5. Aumentar y mejorar la difusión de los canales habilitados para que los funcionarios y ciudadanos puedan presentar sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias sobre irregularidades que identifiquen en la gestión institucional.
Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social - UAIA
Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024
6. Elaborar material informativo actualizado que detalle los medios vigentes, ubicación, pasos para interponer quejas, tipo de situaciones que proceden, seguimiento, tiempos de



respuesta esperados y características de confidencialidad. Este debe ser difundido periódicamente a través de campañas de comunicación internas, charlas inductivas y una sección destacada en el sitio web institucional.

Responsables: Comité de Ética – Comité de Buen Gobierno – División de Comunicación Social – Equipo de Atención de Denuncias (EAC) – Gerencia de Capital Humano

Plazo: febrero 2024 – noviembre 2024

COMPONENTE DE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

- 1- Tomar los recaudos necesarios para mantener informado y actualizado al Directorio, sobre el Sistema de Control Interno, en lo referente al Direccionamiento Estratégico, sobre la planificación a nivel estratégico y operacional, a los efectos de que el mismo tome decisiones apropiadas, de acuerdo a las competencias y funciones asignadas a la Institución por la Constitución y las leyes, así como también, en función de su misión y visión.

Responsables: Coordinación del Gabinete Técnico, Gerencia de Planificación y Desarrollo, Gerencia Administrativa Financiera.

Plazo: Permanente

- 2- Instruir a los dueños de Macroprocesos, procesos y subprocesos, que continúen la implementación del Sistema de gestión por procesos con enfoque basado en riesgos, de acuerdo al Mapa de procesos aprobado por el Directorio (versión 9.0 a la fecha), asumiendo la responsabilidad como dueños de cada uno de sus procesos y subprocesos, del resultado eficiente de los mismos, apuntando a la mejora continua en la gestión institucional. Para el efecto, deberán verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados, correspondientes a sus procesos y subprocesos.

Responsables: Todas las áreas de la Institución

Plazo: Permanente

- 3- Incluir en el plan de trabajo de la Gerencia de Capital Humano, correspondiente a este ejercicio para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos referentes a la Estructura Organizacional, que establece:

- a) Definición de todos los puestos de trabajo, con base a las competencias requeridas por las actividades y tareas identificadas en el despliegue de los procesos aprobados según el Mapa de procesos Institucional (Versión 9.0).

- b) Revisión y Actualización el Organigrama estructural de la institución y presentar la propuesta a ser aprobada por el Directorio.

- c) Documentar formalmente la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de Puesto)

- d) Cumplir con la comunicación de las funciones y responsabilidades que le corresponde a cada funcionario.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Plazo: Según cronograma



- 4- En cuanto a la identificación y evaluación de riesgos de carácter estratégico, deberán ser redefinidos en el ejercicio 2024, según el Plan Estratégico Institucional que se encuentra para su actualización.

Responsables: Auditoría Interna, Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno
Plazo: junio 2024 – diciembre 2024

COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

- 1- Verificar en forma constante la vigencia y correcta aplicación de los formatos desarrollados y aprobados referentes a controles, políticas operacionales y procedimientos correspondientes a sus procesos y subprocesos, mediante una metodología para verificar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión por Procesos. A la vez, se instruye que los dueños de los procesos, tomen los recaudos necesarios para que los funcionarios de todos los niveles, tomen conocimiento de los mismos, para apuntar a su implementación eficaz y eficiente.

Responsables: Todas las áreas dueñas de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, Coordinación del Comité de Control Interno.

Plazo: Permanente

- 2- Implementar el procedimiento de Políticas de Sistema de Información, y presentar su resultado al Directorio.

Responsables: Departamento de Informática, Gerencia Internacional e Interinstitucional, Dueños de Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.

Plazo: febrero 2024 – julio 2024

- 3- Implementar el Manual Estratégico de Comunicación.

j) Implementación de políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información dentro de la organización.

k) Definición de la información a ser comunicada a cada uno de los grupos de interés internos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.

l) Fomentar la identidad institucional, procurando crear en los funcionarios una clara conciencia de pertenencia y compromiso con los propósitos misionales.

m) Incorporar mecanismos que permitan a los funcionarios expresar sus opiniones y sugerencias.

n) Revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.

o) Implementar políticas y mecanismos para comunicar clara y oportunamente la información desde y hacia afuera de la institución.

p) Definir qué información y a través de qué canales serán comunicadas a los diferentes grupos de interés externos de la institución, asignando niveles de responsabilidades adecuados.

q) Definir Procedimientos a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional

r) presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: División de Comunicación Social



Plazo: julio 2024 – diciembre 2024

- 4- Remitir Informes de cumplimiento/seguimiento del Plan de capacitación institucional, correspondiente al ejercicio 2024, que permita evaluar la eficacia de las actividades de formación, u otras acciones tomadas y los Informes de Evaluación de desempeño, para la toma de decisiones.

Responsable: Gerencia de Capital Humano

Plazo: julio 2024 y diciembre 2024

- 5- Cumplir el procedimiento de Rendición de cuentas al ciudadano, aprobado y presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

Responsable: Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.

Plazo: junio 2024 - diciembre 2024

COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN

- 1- Informar sobre el cumplimiento de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos y sobre los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo referente a: La definición de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos (PEI) y operativos (POI) críticos, evaluar que los Indicadores se encuentren correctamente diseñados, asegurando en cada caso el factor clave a evaluar, el origen de la información, la frecuencia de medición, las metas y rangos de tolerancia y los responsables del seguimiento.

Responsable: Gabinete Técnico

Plazo: establecido en los Planes

- 2- Indicadores actualizados, para la toma de decisiones de la Máxima Autoridad.

Responsables: Gabinete Técnico, Coordinación del Comité de Control Interno

Plazo: Permanente

- 3- Realizar las auditorías del Sistema de Control Interno conforme a la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015 teniendo en cuenta que las mismas deben ser planificadas y ejecutadas tomando en consideración el estado, la importancia y los riesgos asociados a los procesos y áreas a auditar, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto y mantener informado a la Máxima Autoridad sobre los Planes de Mejoramiento, el seguimiento y cumplimiento de los mismos.

Responsable: Auditoría Interna

Plazo: Permanente

COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA

- 1- Instruir a todos los responsables designados en este documento, a tomar los recaudos necesarios para que, a la fecha de la próxima revisión, se verifique el cumplimiento de las instrucciones de mejora emitidas en cada uno de los componentes, principios y elementos expuestos.

Responsable: Todas las áreas afectadas

Fecha de revisión: diciembre 2024



- 2- Instar a todas las Áreas de la CONATEL a dar cumplimiento a las acciones de mejora comprometidas en los Planes de Mejoramiento surgidos de los Informes de Auditorías Internas y Externas, presentando en los plazos establecidos las evidencias de avances de dichas acciones.
Responsable: Todas las áreas afectadas
- 3- Socializar los Informes del seguimiento de las instrucciones de mejora emitidas por la Máxima Autoridad, a los efectos de acompañar el cumplimiento correspondiente y en consecuencia informe al Directorio.
Responsable: Auditoría Interna
Fecha de revisión: diciembre 2024
- 4- Realizar talleres instructivos para el correcto cumplimiento de los Planes de Mejoramiento y mejora continua
Responsables: Auditoría Interna, Coordinación del Comité de Control Interno
Fecha de revisión: febrero 2024 – diciembre 2024

a) **Cualquier necesidad de cambio en el sistema de control interno, incluyendo las necesidades de recursos.**

Una vez cumplidas las acciones propuestas en el Plan de Mejora, serán identificadas las necesidades de cambios a ser recomendadas al Comité de Control Interno.

Asunción, 14 de febrero del 2024

