

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3331/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD – VERSIÓN 3.0” DEL PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO; CUYO RESPONSABLE ES EL DIRECTORIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 11 de diciembre de 2024.

VISTO: El Decreto N° 962 del 27 de noviembre de 2008, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, la Resolución CGR N° 377/2016 de fecha 13 de mayo de 2016, la Resolución Directorio N° 3290/2024, la Resolución Directorio N° 3384/2023 y el Interno CCCI/085/2024 del 09 de diciembre de 2024, presentado por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, y;

CONSIDERANDO: Que, el Decreto del Poder Ejecutivo N° 962 del 27 de noviembre de 2008, aprueba la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Entidades Públicas del Paraguay sujeta a la Ley N° 1535/99.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 del 9 de mayo de 2008, establece y adopta el Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP, como marco para el control, fiscalización y evaluación de los sistemas de Control Interno de las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República.

Que, la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno del MECIP 2015, aprobada mediante Resolución CGR N° 377/2016, establece que las instituciones deben gestionar sus operaciones a través de un enfoque basado en procesos y mantener procedimientos para la identificación y evaluación continua de los riesgos..

Que, mediante la Resolución Directorio N° 3290/2024, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 10.0, como parte de la implementación del MECIP y la Resolución Directorio N° 3384/2023 que aprueba el Subproceso “Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Versión 2.0”, correspondiente al Macroproceso Direccionamiento Estratégico.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/083/2024 de fecha 09 de diciembre de 2024, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos del Gabinete Técnico y las Coordinaciones del MECIP, desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia y solicita la aprobación de los mismos a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 11 de diciembre de 2024, Acta N° 61/2024 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** la actualización del **Subproceso Implementación del Sistema de la Gestión de la Calidad – Versión 3.0** del **Proceso Gestión de la Calidad Institucional** correspondiente al **Macroproceso Direccionamiento Estratégico**; cuyo responsable es el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015, de acuerdo con los documentos que se anexan a la presente resolución.

Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

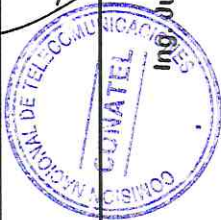


- Art. 2°** **INSTRUIR** a los responsables de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, para la implementación efectiva de los formatos caracterizados, los cuales serán herramientas fundamentales para la documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente resolución, y emita las propuestas de mejora continua que correspondan.
- Art. 4°** **ENCOMENDAR** a las Coordinaciones del Comité de Control Interno y del Equipo MECIP, la socialización del Subproceso aprobado a los Líderes y Miembros del Equipo MECIP.
- 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 utilizando los medios habilitados por la institución.
- Art. 6°** **DEROGAR** la Resolución Directorio N° 3384/2023 que aprueba El Proceso Gestión de la Calidad Institucional – Versión 2.0, correspondiente al Macroproceso Direccionamiento Estratégico.
- Art. 7°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res Dir. N° 3331/2024

A1154675

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN		
Componente Principio FORMATO: Nº: 39 Control de la Planificación Gestión por Procesos Identificación SubProcesos Version 3		
MACROPROCESO : DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL		
OBJETIVO: Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para lograr posicionar a la CONATEL como institución altamente técnica y competente, con el aprovechamiento sinérgico de los recursos disponibles, una gestión transparente y la adecuada administración de los riesgos.		
SubProceso	Objetivo	Cargo Responsable
Implementación del Sistema de Control Interno	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.	Coordinación Comité de Control Interno
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para aumentar la satisfacción de los clientes y la mejora continua del sistema	Coordinación Comité de Control Interno
Elaborado por: Alisson Martínez Firmado digitalmente por Alisson Martínez Fecha: 2024.12.09 08:49:08 -03'00' Revisado por: MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA Fecha: 2024.12.09 09:54:07 16'00' Aprobado por:  Ing. Juan Carlos Duarte Duró Presidente CONATEL Firmado digitalmente por SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES Fecha: 2024.12.09 19:43:07		

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
Control de la Planificación Gestión por Procesos Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso Componente Principio FORMATO: Nº: 46 MACROPROCESO : PROCESO: SUBPROCESO: Version: 3			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL			
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad			
(4) PRODUCTO		(5) CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	
Sistema de Gestión de la Calidad definido, documentado y comunicado a los actores involucrados en los procesos.		La CONATEL establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, incluido los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con: *Los Requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 en su versión vigente. *Norma Paraguaya NP 38 004 17 "Calidad en la Gestión Pública" * La Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno de las Instituciones Públicas de Paraguay – MECIP 2015. Debidamente divulgado, socializado e internalizado por todos los actores de la institución para asegurar el cumplimiento de su cometido. Periódicamente revisado y evaluado por la Alta Dirección para determinar su pertinencia, eficacia y eficiencia, e introducir acciones de mejora requeridas.	
Alisson Martínez		SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES	
Elaborado por:		Firmado digitalmente por Alisson Martínez Fecha: 2024.12.09 08:49:21 -03'00'	
MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA		Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA Fecha: 2024.12.09 09:58:21 -03'00'	
Revisado por:			
Aprobado por:			



Ing. Juan Carlos Duarte Duró
Presidente
CONATEL

 COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
Componente Principio FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos N°: 49			Versión: 3
MACROPROCESOS:			
PROCESO			
SUBPROCESO:			
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad			
N°	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Coordinar la preparación institucional	Identificar y nominar la unidad administrativa impulsora para la implementación del SGC. Asignar las dependencias institucionales que van a integrar el Equipo Técnico de Calidad. Oficializar la conformación del Equipo Técnico de Calidad mediante Acto Administrativo.	15 días
2	Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Definir el plan y cronograma de trabajo y tareas para la implementación del SGC. Considerar como punto de partida el PEI, la EO y las normativas aplicables a la organización. Identificar los recursos necesarios y disponibles en la organización. Gestionar los recursos requeridos no disponibles en la organización. Gestionar la aprobación del Plan de Calidad y administra su implementación	30 días
3	Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001:2015 y Norma Paraguaya 38 004 17.	Identificar los requisitos de la norma y de las partes interesadas aplicables. Elaborar planes de calidad Elaborar procedimientos, instructivos necesarios Revisar la EO para su adaptación a los procesos organizacionales bajo alcance del SGC.	
4	Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Preparar talleres y materiales apropiados para la difusión y socialización del SGC implementado en la organización. Difunde la política de calidad y la mantiene actualizada.	
5	Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Crear los documentos requeridos por el SGC adaptados a la propia dinámica de las operaciones institucionales. Actualizar la información documentada manteniendo la trazabilidad de los cambios. Gestionar la disponibilidad de la información para su uso. Proteger y resguardar la documentación del SGC.	
6	Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Coordinar cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos. Coordinar cronograma de formalización, documentación e implementación de los demás procesos y procedimientos de la organización.	Conforme al plan y cronograma de trabajo
7	Evaluar grado de implementación del SGC.	Definir los mecanismos e instrumentos de reporte y seguimiento. Determinar la periodicidad de la evaluación del SGC de la organización. Elaborar Informe de evaluación del SGC de la organización.	





Ing. Juan Carlos Duarte Duró
 Presidente
 CONATEL

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
Componente Principio FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos Nº: 49			Versión: 3
MACROPROCESOS: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL			
SUBPROCESO: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad			
Nº	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
8	Reportar avances en la implementación del SGC.	Calendariar la presentación de informes de avances de la implementación del SGC. Remitir los reportes de avances de la implementación del SGC a las áreas correspondientes.	
9	Realizar la revisión crítica del SGC	Planificar la revisión del SGC por la Alta Dirección. Establecer periodicidad de la revisión del SGC por la Alta Dirección. Ejecutar la revisión del SGC por la Alta Dirección. Incorporar información sobre el desempeño y eficacia del SGC de la Institución. Documentar las decisiones tomadas por la Alta Dirección en relación a los redireccionamientos de las acciones y/o provisión de recursos necesarios. Incorporar las acciones correctivas necesarias en forma inmediata.	
Elaborado por:		Firmado digitalmente por SALLY por Alison Martínez Fecha: 2024.12.09 08:49:46 -03'00'	
MARTA TERESA CABALLERO ORTIGOZA		SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES	
Revisado por:		Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA Fecha: 2024.12.09 09:54:56 -03'00'	
Aprobado por:		Firmado digitalmente por Carlos Duarte Duró Presidente CONATEL	



PRINCIPIO: GESTION POR PROCESOS

FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de Interés Internos y Externos

Version: 3

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

[illegible]

MARIA TERESA
CABALLERO
ORTIGOZA

Firmado digitalmente
por MARIA TERESA
CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2024.12.09
09:55:10 -03'00'


Ing. Juan Carlos Duarte Durá
Presidente
CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES												
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES												
DEPENDENCIA: COORDINACIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL INTERNO												
(1)Proceso: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL												
(2)Objetivo del Proceso: Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para lograr posicionar a la CONATEL como institución altamente técnica y competente, con el aprovechamiento sinérgico de los recursos disponibles, una gestión transparente y la adecuada administración de los riesgos.												
(3)Procedimiento: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad												
Identificación de los riesgos					Análisis de los riesgos				Definición de los controles			
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL			
Coordinar la preparación institucional	Demora: Lentitud en la oficialización del ETC y designación de los integrantes	* Limitaciones de recursos (humanos calificados en temas de calidad, financieros) * Limitado tiempo de los funcionarios para dedicar a la documentación e implementación del SGC	Difícil arranque del diseño e implementación del SGC	1	20	20	TOLERABLE					
Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Desacuerdo: Decisiones erradas respecto a las actividades, plazos y metas para llevar adelante la implementación del SGC	* Limitaciones de recursos humanos calificado en el tema * Inexperiencia en la implementación del SGC * Bajo apoyo institucional	Deficiencias en la ejecución del plan y cronograma de implementación del SGC Desgaste administrativo asociados con los reprocesos y reprogramaciones	1	20	20	TOLERABLE					
Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001 y Norma Paraguaya 38 004 17. Estructura organizacional de la entidad. Plan de acción.	Incumplimiento: Inadecuado cumplimiento de los requisitos normativos, legales o de las partes interesadas	* Falta de capacitación y experiencia de los integrantes del ETC * Falta o insuficiente acompañamiento al ETC	Mala imagen Institucional y de la Coordinación del SGC	1	20	20	TOLERABLE					
Fomentar de la cultura de calidad en la institución.	Socialización ineficaz del SGC: Estrategias de comunicación y sensibilización en temas de calidad no resultan efectivas para lograr el apoyo de los funcionarios	* Resistencia al cambio y a cultura de la calidad * Bajo apoyo institucional * Limitaciones de recursos financieros y tecnológicos	Baja apertura y predisposición de los funcionarios para avanzar en la implementación del SGC	1	20	20	TOLERABLE					
Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Ineficiente organización de la documentación del SGC Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC: Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC	* Falta de procedimientos para la elaboración y control de documentos y registros del SGC * Desconocimiento de los procedimientos existentes	Reprocesos Información de la documentación del SCI deficiente, obsoleta	2	20	40	IMPORTANTE	El subproceso se encuentra sujeta a convenios con el INTN para la utilización de la Norma de Calidad Nacional.				
Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento el SGC	Incumplimiento: Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	* Falta o inadecuada socialización de la documentación del SGC	* Materialización de riesgos * Entrega de servicios sin que cumplan las características de los requisitos del usuario	2	20	40	IMPORTANTE					



Ing. Juan Carlos Duarte Duró

Presidente

CONATEL

[illegible]



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades

Nº: 90

Versión: 3

MACROPROCESO

PROCESO

SUBPROCESO

RIESGOS

Incumplimiento

Desacuerdo

Ineficiente organización de la documentación del SGC

Demora

Ineficiente organización de la documentación del SGC

Inexactitud

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN

Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC

Decisiones erradas en la planeación del SGC y las acciones correctivas o de mejora establecidas.

Manejo y conservación inadecuada de la documentación del SGC

Lenitud en la formalización del Equipo de Calidad y en la presentación de reportes de avances de la implementación

Estrategias de comunicación y sensibilización en temas de calidad no resultan efectivas para lograr el apoyo de los funcionarios

Reporte de evaluación del cumplimiento del Plan de diseño e implementación del SIC, errado, inconsistente

TOTAL PUNTAJE RIESGO

2,00

1,25

0,90

0,45

0,20

0,20

PRIORIZACIÓN DEL RIESGO

1

2

3

4

5

6

Elaborado por:
Alisson Martínez

Firmado digitalmente por
Alisson Martínez
Fecha: 2024.12.09 08:50:23
-03'00'

SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES

Firmado digitalmente por SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES
Fecha: 2024.12.09 09:55:50

Revisado por:
MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA

Firmado digitalmente por
MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2024.12.09 09:55:50

Aprobado por:

Ing. Juan Carlos Duarte Durá
Presidente
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
Nº: 91

Versión: 3

OBJETIVO INSTITUCIONAL:		Implementar la gestión regulatoria basada en procesos	
MACROPROCESO:		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
PROCESO:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL	
SUBPROCESO:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	
Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (x)	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para aumentar la satisfacción de los clientes y la mejora continua del sistema	Incumplimiento	2,00	Prevenir el riesgo * Capacitar a los funcionarios en las metodologías, técnicas y herramientas para el diseño, implementación, evaluación y mejora de los requisitos del SGC * Ejecutar periódicamente actividades de socialización y sensibilización sobre el SGC y su contribución a la mejora de la gestión funcional e institucional. * Realizar evaluaciones periódicas el desempeño del SGC mediante autoevaluaciones a cargo de los dueños de procesos, a través de indicadores. * Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad del SGC a cargo de los equipos de Auditores Internos de Calidad.
	Desacuerdo	1,25	Prevenir el riesgo * Liderazgo y compromiso de la máxima autoridad para la implementación del SGC de la institución. * Alinear el SGC a la estrategia institucional.
	Ineficiente organización de la documentación del SGC	0,90	Asumir el riesgo
	Demora	0,45	Asumir el riesgo
	Ineficiente organización de la documentación del SGC	0,20	Asumir el riesgo
Inexactitud	0,20	Asumir el riesgo	
Elaborado por: Alisson Martínez		Firmado digitalmente por Alisson Martínez Fecha: 2024.12.09 08:50:36 -03'00'	
Revisado por: MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA		Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA Fecha: 2024.12.09 09:56:05 -03'00'	
Aprobado por:		Firmado digitalmente por SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES Fecha: 2024.12.09 14:25:07	

Juan Carlos Duarte Duró
Presidente
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL

ELEMENTO: POLITICA OPERACIONAL

FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos

Nº: 92

Version: 3

OBJETIVO INSTITUCIONAL: Implementar la gestión regulatoria basada en procesos

MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO Gestión de la Planificación Institucional

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad			Políticas de Operación
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	
Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos establecidos en la documentación del SGC	Prevenir el riesgo * Capacitar a los funcionarios en las metodologías, técnicas y herramientas para el diseño, implementación, evaluación y mejora de los requisitos del SGC * Ejecutar periódicamente actividades de socialización y sensibilización sobre el SGC y su contribución a la mejora de la gestión funcional e institucional. * Realizar evaluaciones periódicas el desempeño del SGC mediante autoevaluaciones a cargo de los dueños de procesos, a través de indicadores. * Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad del SGC a cargo de los equipos de Auditores Internos de Calidad.	La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización. El sistema de gestión calidad debe alinearse suficiente y eficazmente con los objetivos estratégicos de la institución. La MAI debe asumir el liderazgo y compromiso estableciendo directrices claras para alinear el SGC al PEI y evitar contar con un sistema que funcione en paralelo a la dinámica institucional. La implementación del SGC es responsabilidad de la Alta Dirección y por lo tanto debe proveer los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener el Sistema. La norma ISO 9001 de gestión de la calidad, es una norma de requisitos específicos, sin embargo puede aplicarse sin mayores inconvenientes en instituciones que implementan la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas MECIP que adopta el modelo basado en el ciclo PHVA, lo que permite la complementariedad e integración de ambos esquemas normativos. Antes de implementar el SGC, se debe informar y sensibilizar a los funcionarios de la organización en forma apropiada para lograr disminuir la resistencia al cambio. Es responsabilidad de la Coordinación del Equipo Técnico de Calidad establecer y socializar con los funcionarios de todos los niveles jerárquicos, los lineamientos y directrices para la implementación del SGC, facilitar la correcta comunicación, socialización y capacitación de los colaboradores, la identificación, valoración y priorización de los riesgos de los procesos que están bajo el alcance del sistema a implementar (enfoque basado en riesgos, enfoque basado en procesos), la revisión de la política de calidad organizacional, manual de funciones y procedimientos, el actual diseño del mapa de procesos, establecer la política de calidad institucional, así como gestionar las auditorías internas primero y externa en caso de solicitar la certificación nacional (Norma Paraguaya de Calidad) y/o internacional (Norma ISO 9001). La implementación del SGC tiene como principio y punto de partida la satisfacción del cliente (externo e interno), por lo tanto la gestión institucional debe alinearse a este propósito fundamental. La implementación del SGC tiene un enfoque sistémico, permite la gestión institucional como un todo, incluye el análisis de contexto y la identificación de las partes interesadas pertinentes para la organización.
Desacuerdo de las políticas, procesos, controles sobre procesos y otros elementos establecidos en la documentación del SCI	Incumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, controles sobre procesos y otros elementos establecidos en la documentación del SCI	Prevenir el riesgo * Liderazgo y compromiso de la MAI para la implementación del SGC de la institución. * Alinear el SGC a la estrategia institucional.	

Elaborado por: **Alisson Martínez**

Firmado digitalmente por Alisson Martínez
Fecha: 2024.12.09 08:50:51 -03'00'

Revisado por: MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA

Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2024.12.09 09:35:18 -03'00'

Aprobado por:



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES



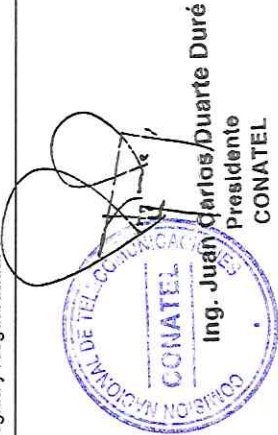
 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN						
COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN						
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL						
ELEMENTO: PROCEDIMIENTO						
FORMATO: Diseño de Procedimientos						
Nº: 93						
Versión: 3						
MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO						
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL						
SUBPROCESO: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
PROCEDIMIENTO: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
1	Coordinar la preparación institucional	Identifica y nombra la unidad administrativa impulsora para la implementación del SGC.	15 días	Prepara la orientación metodológica, actividades, actores claves internos y externos para la implementación y mantenimiento del SGC. Gestiona la designación de integrantes del Equipo Técnico de Calidad (ETC) que puede ser los miembros del Equipo MECIP. Los integrantes del ETC serán designados por Resolución del Directorio, y se remitirá copia de la resolución para su archivo en el legajo de los funcionarios designados. Se llevará control sistemático de la asistencia de los integrantes del ETC a las sesiones convocadas por el organismo competente.	Resolución del Directorio	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Asigna las dependencias institucionales que van a integrar el Equipo Técnico de Calidad.				
		Oficializa la conformación del ETC.				
2	Planear y diseñar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Define cronograma de trabajo y tareas para la implementación del SGC.	30 días	Elabora el Cronograma para la implementación del SGC. Se elabora una lista completa de los recursos requeridos. Luego se evalúan los recursos disponibles por la Gerencia y los que serán factibles de obtener. Se recopila documentos de la institución como ser PEI, Marco Legal, EO, Manuales de Funciones y Procedimientos, Mapa de Procesos. La recopilación puede realizarse mediante consultas a los archivos físicos o lógicos disponibles en la institución.	Documentos internos en formato físico y digital	Equipo Técnico de Calidad
		Considera como punto de partida el PEI, la EO y las normativas aplicables a la organización				
		Identifica los recursos necesarios y disponibles en la organización. Gestiona los recursos requeridos no disponibles en la organización. Aprueba e implementa el Plan de Calidad				
3	Abarcar los requisitos de la norma ISO-9001. Estructura organizacional de la entidad. Planes de calidad.	Identifica los requisitos de la norma y de las partes interesadas aplicables.		Elabora el Plan de Calidad o Manual del Sistema de Gestión de Calidad abarcando todos los puntos y requisitos de la Norma ISO 9001. Revisa la EO y el mapa de procesos de la institución para determinar su vigencia, pertinencia e integridad. Elabora el Alcance del SGC Elabora la Política del SGC. Revisa el Análisis de contexto de la organización para determinar su pertinencia, vigencia e integridad Identifica y determina necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes al SGC de la institución. Prepara la matriz de Riesgos de la implementación del SGC. Prepara matriz de objetivos de calidad. las metas correspondientes y determina la metodología para el seguimiento y medición requeridos por la Norma. Elabora los procedimientos, instructivos, formularios requeridos y /o actualiza los procedimientos, instructivos, formularios con que cuenta la institución.	Plan de Calidad, Alcance del SGC, Política de Calidad, Diagrama de Procesos, Matriz de Riesgos, Matriz de Objetivos, Procedimientos, Instructivos, Formularios	Equipo Técnico de Calidad
		Elabora planes de calidad				
		Elabora procedimientos, instructivos necesarios				
		Revisa la EO para su adaptación a los procesos organizacionales bajo alcance del SGC.				



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL ELEMENTO: PROCEDIMIENTO FORMATO: Diseño de Procedimientos Nº: 93 Versión: 3						
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO						
GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL						
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
4	Fomentar la cultura de calidad en la institución.	Prepara talleres y materiales apropiados para la difusión y socialización del SGC implementado en la organización.		Establece una metodología de cultura abierta para comunicar la implementación del SGC institucional, que permita la participación de todos los integrantes de la organización, de manera práctica, sencilla, directa. Adopta diferentes estrategias de comunicación, en línea, redes sociales, intranet, correo electrónico, página web, revistas digitales, folletería e informes para difundir acerca del SGC Las capacitaciones e informaciones de interés para los colaboradores internos principalmente. Es necesario que los miembros del ETC se apoyen en todo momento, que ayude para resolver los problemas en conjunto y los particulares que pudiera presentarse, ejemplo atención al cliente, medición del clima organizacional, satisfacción de los empleados, entre otros. Establece procesos y mecanismos de comunicación interna y externa transparentes que aseguren la retroalimentación y el compromiso de los colaboradores para implementar y mantener el SG:.	Folletería, revistas digitales, planilla de asistencia a las capacitaciones, resultado de medición de clima laboral	
		Difunde la política de calidad y la mantiene actualizada.				
		Crea los documentos requeridos por el SGC adaptados a la propia dinámica de las operaciones institucionales				
5	Gestionar la documentación y control documental del SGC.	Actualiza la información documentada manteniendo la trazabilidad de los cambios		La Norma ISO 9001 en su versión vigente, establece como requisito las informaciones de la organización que se deben mantener documentada, así como la forma que debe hacerse, el control y la trazabilidad (fechas de vigencia, versiones, firmas). La institución debe determinar la gestión documental estableciendo el mecanismo a emplear, ya sea en físico o virtual. La documentación del SGC debe ser sinérgica para utilizar la documentación propia de la institución, adaptarla, e incluso reducirla, la idea es no crear documentaciones en paralelo, ni agregar en lo posible.	Documentaciones internas de la organización requeridas por el SGC.	Implementación del Sistema de Control Interno
		Disponible y apropiada para su uso				
		Protegida y resguardada.				
						Equipo Técnico de Calidad



Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN
PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTO
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

Versión: 3

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO						
GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL						
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad						
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
6	Coordinar la implementación y puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad Institucional	Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos.	Conforme al plan y cronograma de trabajo	Revisa el modelado de los procesos críticos si ya existe, si es necesario lo adapta a los procesos bajo el alcance del SGC. Si no están modelados los procesos que están bajo el alcance del SGC, procede a su elaboración, estableciendo las interacciones e interrelaciones correspondientes. Revisa el modelado de los demás procesos, como ser los estratégicos, de apoyo y misionales que no están bajo el alcance del sistema, pero lo integran por ser requisito de la Norma ISO 9001, si es necesario los adapta, o elabora según necesidad. La revisión y validación de los procesos lo realiza con los dueños de los procesos, con la participación de los actores que ejecutan los mismos para mayor precisión y amplitud, con el objeto de que los mismos interpreten la dinámica estratégica, operativa y de apoyo institucional	Procesos modelados, diagrama de procesos	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Coordina cronograma de formalización, documentación e implementación de los demás procesos y procedimientos de la organización.				
7	Evaluar grado de implementación del SGC.	Define los mecanismos e instrumentos de reporte y seguimiento.		Prepara al equipo de Auditores Internos de calidad de la institución, quienes tendrán a su cargo la revisión de la implementación, desempeño y grado de madurez del SGC. Prepara programa y plan de auditoría interna, con su correspondiente cronograma , de acuerdo a la periodicidad establecida en el procedimiento de auditorías internas del SGC. Establece mecanismo de retroalimentación de los resultados de las Auditorías Internas a la Alta Dirección y a los dueños de procesos para gestionar los hallazgos de auditoría en sus diferentes modalidades: No conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, para implementar análisis de causa raíz si es necesario, y establecer la metodología de su seguimiento, acciones requeridas, hasta el cierre y evaluación de la eficacia de las acciones implementadas.	Programa, plan y cronograma de auditorías internas del SGC, Informes de Auditorías internas, planilla de seguimiento de los hallazgos de auditoría interna	Coordinación del Comité de Control Interno (Coordinación del Comité Técnico de Calidad)
		Determina la periodicidad de la evaluación del SGC de la organización				
		Elabora informe de evaluación del SGC de la organización				


Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL



Versión: 3

Firmado digitalmente por SALLY ELIZABETH ORTEGA
PARADES
Nombre de reconocimiento (DN): c=P, o= CERTIFICADO NO
CUALIFICADO PARA SERVIDORES S/PUBLICOS, ou= FIRMA
ELECTRONICA, ou= ORTEGA PARADES, givenName=SALLY
ELIZABETH, serialNumber=C15507871, cn=SALLY ELIZABETH
ORTEGA PARADES
Fecha: 2024.12.02 02:24:43 -0500'

Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2024.12.09 09:56:36 -03'00'

Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA
Fecha: 2024.12.09 09:56:36 -03'00'

Ing. Juan

Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES									
		NOMBRE DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE				VERSIÓN: 1					
		TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES									
Proceso:		GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL									
Subproceso:		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad									
Objetivo del Proceso:		Impulsar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización para lograr posicionar a la CONATEL como institución altamente técnica y competente, con el aprovechamiento sinérgico de los recursos disponibles, una gestión transparente y la adecuada administración de los riesgos.									
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)
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad definido, documentado y comunicado a los actores involucrados en los procesos.	Indica el grado de cumplimiento de las actividades de diseño, implementación, evaluación y mejora de los componentes del SCI planificadas para el periodo, conforme al Plan aprobado por el Directorio.	(# de Acciones realizadas / # de acciones programadas) * 100	Trimestral	OPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO	Informes	Inicia a partir de la fecha de aprobación mediante Resolución Directorio	Coordinación del Equipo MECIP	Coordinación del Comité de Control Interno
					95%	Aceptable: 85% a 94%	Inaceptable: menos de 85%				
Elaborado por: Alisson Martínez		SALLY ELIZABETH ORTEGA PAREDES									
Revisado por: MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA		Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA. Fecha: 2024.12.09 08:51:40 -03'00'									
Aprobado por: Directorio de la CONATEL		Firmado digitalmente por MARIA TERESA CABALLERO ORTIGOZA. Fecha: 2024.12.09 09:53:02 -03'00'									


Ing. Juan Carlos Duarte Duré
Presidente
CONATEL