

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3557/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN EL SUBPROCESO “GESTIÓN DEL ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (TRANSPARENCIA PASIVA) – VERSIÓN 2.0”, DEL PROCESO GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN; CUYO RESPONSABLE ES LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 30 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° 3393/2023 y el Interno CCCI/104/2024 del 26 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 de fecha 11 de diciembre de 2024, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 10.0, como parte de la implementación del MECIP, y que mediante la Resolución Directorio N° 3393/2023 se aprobó el Subproceso “Gestión del acceso ciudadano a la información pública (Transparencia pasiva) – Versión 1.0”, correspondiente al Macroproceso de Gestión de la Comunicación.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/104/2024 de fecha 26 de diciembre de 2024, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, desarrollado por los funcionarios responsables de la dependencia y solicita la aprobación del mismo a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 30 de diciembre de 2024, Acta N° 66/2024 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 “Gestión del acceso ciudadano a la información pública (Transparencia pasiva) – Versión 2.0” del Proceso de Gestión de Transparencia y Anticorrupción, correspondiente al Macroproceso de Gestión de la Comunicación; cuyo responsable es la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción 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 de forma digital a la presente resolución.
- 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° 3393/2023 que aprueba El Subproceso “Gestión del acceso ciudadano a la información pública (Transparencia pasiva) – Versión 1.0”, correspondiente al Macroproceso Gestión de la Comunicación.
- Art. 7°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 3557/2024



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: Definición Macroproceso
Nº: 37

Versión 2.0

Macroproceso -Código	Objetivo	Tipo de Macroproceso			Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.			X	Jefe División Comunicación Social

Elaborado por:

FATIMA
LILIANA CANO
DIAZ

Firmado digitalmente
por FATIMA LILIANA
CANO DIAZ
Fecha: 2024.12.26
09:35:58 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: **Identificación Procesos**
Nº: **38**

Versión 2.0

MACROPROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.

Proceso / Código	Objetivo	Cargo Responsable
GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.	Jefe Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente por
FATIMA LILIANA CANO

Revisado por:

LILIANA CANO
DIAZ

DIAZ
Fecha: 2024.12.26
09:36:12 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: **Identificación Subprocesos**
Nº: **39** Versión 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.	
Subproceso / Código	Objetivo	Cargo Responsable
Fomento de la integridad y ética pública	Desarrollar y coordinar la implementación de un conjunto de acciones que promuevan en el capital humano de la institución la puesta en práctica de principios y valores éticos, buscando fortalecer la cultura de la ética y la transparencia.	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
Gestión del Riesgo de Corrupción	Desarrollar e implementar metodologías para la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de los procesos de la institución, a fin de establecer estrategias para el manejo y tratamiento de los mismos.	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
Gestión de Transparencia activa	Promover la implementación y monitoreo de la ley de transparencia informativa, a través de la difusión permanente, actualizada, accesible y comprensible de las informaciones institucionales, de conformidad a las disposiciones legales.	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
Gestión del acceso ciudadano a la información pública	Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	Analizar las denuncias de posibles hechos de corrupción dentro de la institución y ejecutar las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos denunciados y recomendar al Directorio las medidas más adecuadas, de conformidad a las normas administrativas y legales aplicables.	Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción

Elaborado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ
Revisado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:36:26 -03'00'

Aprobado por: **Directorio**



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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso
Nº: 46

Versión 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código
PROCESO	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	Código
SUBPROCESO	Gestión del acceso ciudadano a la información pública	Código

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
<p>* Información pública de la institución entregada al solicitante dentro del plazo legal establecido, o la denegación de la misma (tacita o fundamentada)</p> <p>* Políticas, mecanismos y espacios para la gestión del sistema de acceso a la información.</p> <p>* Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública</p>	<p>* Información de carácter público, no protegida o resguardada por una ley específica, entregada al solicitante de forma eficiente y oportuna, a través de los medios y canales establecidos.</p> <p>* Si la información solicitada es de carácter reservado la denegación de la misma en forma tacita por el cumplimiento del plazo o fundamentada en resolución emitida por el Presidente de la institución.</p> <p>* Políticas, mecanismos, espacios y procedimientos que aseguren la gestión íntegra del acceso a la información pública, bajo criterios de calidad que procuren la satisfacción de la ciudadanía y den cumplimiento al marco jurídico vigente.</p> <p>* Documento oficial que declare los objetivos, actividades, metas, responsables y plazos en relación al Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a los requerimientos de los entes gubernamentales competentes.</p>	<p>Externos: ciudadanía en general, entes gubernamentales competentes (SENAC, Ministerio de Justicia, otros)</p> <p>Internos: Directorio y todas las dependencias de la institución (todos los procesos)</p>

Elaborado por: **FATIMA** Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA

LILIANA
CANO DIAZ CANO DIAZ
Fecha: 2024.12.26
09:36:39 -03'00'

Aprobado por: Directorio



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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

PRINCIPIO: Gestión por Procesos
FORMATO: Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso
Nº: 47

Versión 2.0

MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO Gestión del acceso ciudadano a la información pública

Insumos	Características del Insumo	Proveedores
* Normativas de entes gubernamentales competentes. * Solicitud de información pública presentada por el ciudadano	* Normativas (leyes, decretos, resoluciones) que establecen directrices, criterios, requisitos en relación al libre acceso a la información pública y transparencia gubernamental. * Solicitud que explicita con claridad la información requerida, presentada a través de los canales establecidos por la institución o administrados por los entes gubernamentales competentes.	Externos: ciudadanía en general, entes gubernamentales competentes (SENAC, Ministerio de Justicia, otros) Internos: Directorio y todas las dependencias de la institución (todos los procesos)

Recursos:

Humanos: - Jefe y plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción - Plantel humano de todas las gerencias afectadas a la naturaleza o ámbito de las solicitudes de información pública recibidas - Presidente del Directorio (cuando corresponda a la naturaleza o ámbito de la solicitud de información)	Físicos, materiales, tecnológicos: - Equipos y sistemas informáticos, conectividad - Mobiliarios, equipos e insumos de oficina - Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto). - Sistema informático de Gestión Documental de la Institución. - Sistemas externos: Portal Unificado de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Justicia).	Financieros: Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Firmado digitalmente por **FATIMA LILIANA CANO DIAZ**

Revisado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:36:56 -03'00'

Aprobado por: Directorio



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: **Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos**
Nº: **48**
Versión 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN		
OBJETIVO	Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.		
SUBPROCESO	Gestión del acceso ciudadano a la información pública		
OBJETIVO	Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente		
Nº	RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	Ciclo PHVA
1	Gestionar el Sistema de Acceso a la Información pública del ciudadano	Establecer directrices, mecanismos, espacios y modalidades para administrar eficientemente las solicitudes ciudadanas de información pública.	P
2	Recibir y registrar la solicitud ciudadana de información	Dar ingreso a la solicitud de información institucional, respetando las modalidades de recepción y registro, así como mantener de forma adecuada los espacios de atención habilitados.	H
3	Analizar y validar la solicitud de información	Verificar la validez de la solicitud presentada por el ciudadano, identificar la naturaleza o ámbito de la información requerida y la fuente para procesar o gestionar con las dependencias pertinentes, observando las políticas y procedimientos establecidos.	H
4	Procesar la información solicitada por el ciudadano	Recopilar, clasificar, sistematizar, sintetizar y darle una forma eficiente a la información solicitada, para que sea comprensible.	H
5	Entregar la información al ciudadano	Entregar al solicitante la información, a través de los medios y canales habilitados por la institución.	H
6	Monitorear y evaluar el cumplimiento oportuno de la solicitud de información	Desarrollar y ejecutar un sistema de gestión que facilite el acceso a los datos dentro de la institución y realizar el monitoreo de las solicitudes de información pública recibidas, a fin de cumplir los plazos.	V
7	Medir la satisfacción del ciudadano en relación al acceso a la información pública	Desarrollar y ejecutar mecanismos para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención de su solicitud, y generar reportes estadísticos que sirvan de base para mejorar continuamente la provisión de información pública.	V
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Tomar decisiones que permitan corregir debilidades y mejorar la eficacia de la atención de solicitudes ciudadanas de información institucional, gestionando su implementación oportuna.	A

Elaborado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ

Revisado por: **DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:37:12 -03'00'

Aprobado por: **Directorio**



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: **Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos**
Nº: **49**

Versión 2.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO

Gestión del acceso ciudadano a la información pública

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
1	Gestionar el Sistema de Acceso a la Información pública del ciudadano	Planifica las actividades a desarrollar en el marco de la provisión de Información Pública, incluyendo designación de responsables, plazos, recursos e indicadores.	Actividad anual
		Gestiona la aprobación del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública.	
		Remite el Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, a la institución gubernamental competente.	
		Gestiona y coordina la ejecución Plan Anual de Anticorrupción y Transparencia - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública.	
2	Recibir y registrar la solicitud ciudadana de información	Recibe y registra la solicitud de acceso a la información pública presentada por el ciudadano en el marco de la Ley 5282/2014.	1 día hábil
		Analiza la competencia de la CONATEL para atender la solicitud.	
		Si la CONATEL no es competente, devuelve la solicitud al Ministerio que asigna. Fin en este caso	
3	Analizar y validar la solicitud de información	Verifica si la Solicitud cuenta con todos los datos requeridos y gestiona la obtención de lo faltante.	2 días hábiles
		Consulta si la información solicitada está disponible en algún medio fehaciente, en caso positivo registra la respuesta (Pasar directo a la Actividad 5) .	
		Remite la solicitud a la dependencia correspondiente de la información, si la misma no está disponible. Realiza seguimiento del plazo establecido para recibir respuesta de la dependencia correspondiente de la información.	
4	Procesar la información solicitada por el ciudadano	Analiza la solicitud de información y verifica si cumple los criterios para su atención (si no se trata de información reservada, sensible o protegida por una ley específica).	8 días hábiles
		Solicita parecer jurídico ante dudas sobre el cumplimiento de los criterios en el marco de la Ley 5282/2014.	
		Elabora el memorándum donde se manifiesta que no se cuenta con la información, o que no procede dar respuesta, en este último caso elabora también el proyecto de resolución que deniega la información de carácter sensible o reservada en virtud de otras normativas legales.	
		Elabora o prepara la información solicitada que reúne los criterios para su procesamiento y respuesta al ciudadano. Remite a la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción la información solicitada, junto con el memorándum y proyecto de resolución de denegación (cuando proceda al caso).	
5	Entregar la información al ciudadano	Realiza el monitoreo continuo del estado de las solicitudes de información derivadas a las dependencias afectadas.	4 días hábiles
		Realiza urgimiento a la dependencia afectada o propietaria de la información solicitada por el ciudadano, cuando sea necesario.	
		Informa a la MAI en caso de no recibir respuesta de la dependencia afectada a la solicitud.	
		Recibe respuesta de la dependencia propietaria de la información. Si la información no puede proveerse al ciudadano, gestiona la firma de la resolución del Directorio de denegatoria.	
		Registra en el Portal Unificado de Información Pública, la respuesta al ciudadano y genera la notificación. Finiquitar la solicitud y archivar los documentos de respuesta remitidos al ciudadano.	



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: **Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos**
Nº: **49**

Versión 2.0

MACROPROCESOS **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

PROCESO **GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**

SUBPROCESO **Gestión del acceso ciudadano a la información pública**

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
6	Monitorear y evaluar el cumplimiento oportuno de la solicitud de información	Realiza el monitoreo continuo del estado de las solicitudes de información recibidas, respondidas de manera inmediata y las derivadas a las dependencias afectadas.	Actividad continua
		Gestiona la atención y respuesta a los recursos de reconsideración, cuando se presenten.	
		Prepara informes mensuales sobre el estado de la solicitudes de información pública recibidas.	
		Atiende y gestiona la subsanación de toda observación emitida por los órganos gubernamentales competentes.	
7	Medir la satisfacción del ciudadano en relación al acceso a la información pública	Analiza los reportes estadísticos de Calificación de Satisfacción Ciudadana disponibles en el Portal Unificado de Información Pública.	Actividad semestral
		Identifica oportunidades de mejora en la atención y respuesta a las solicitudes de información pública.	
		Prepara informes semestrales sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a las solicitudes atendidas por la institución.	
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso y analiza los resultados en relación a las metas.	Actividad semestral
		Considera el registro de eventos de riesgos operativos materializados que pudieran incidir en el resultado de los indicadores del subproceso.	
		Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvíos de la meta y los riesgos que se pudieron materializar y la eficacia de las acciones de mitigación aplicadas.	
		Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de atención, tratamiento y respuesta a las solicitudes de información pública.	
		Implementa y/o gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.	

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente por

LILIANA

FATIMA LILIANA CANO DIAZ

Revisado por:

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26
09:37:42 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**
FORMATO: Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos
Nº: 50

Versión 2.0

MACROPROCESO : **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**
PROCESO: **GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**
SUBPROCESO: **Gestión del acceso ciudadano a la información pública**

Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario		Fecha de Entrega Periodicidad
				Interno	Externo	
1	Normas y Políticas internas de operación	Informe de gestión de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Documento que expone las principales actividades ejecutadas por la Unidad, sus logros y desafíos en el periodo reportado, así como la estadística sobre las solicitudes ciudadanas de información recibidas y atendidas.	Directorio		Semestral
2	Requerimientos legales	Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL	Documento que establece los objetivos, metas, actividades, plazos e indicadores para la puesta en marcha de los mecanismos, medios y canales de atención de las solicitudes ciudadanas de información pública, para el Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a requerimientos de los entes gubernamentales competentes.	Directorio	SENAC / Ministerio de Justicia	Anual
		Informe de Avance del Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL	Documento que muestra el avance periódico de la ejecución del Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL para el Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a requerimientos de los entes gubernamentales competentes.	Directorio	SENAC /Ministerio de Justicia	Semestral
3	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informes específicos o puntuales	Informes sobre temas puntuales que son solicitados en el marco de la ley de libre acceso a la información pública, a requerimiento de parte.		Solicitantes externos	Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente por

LILIANA

FATIMA LILIANA

Revisado por:

CANO DIAZ

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26

09:38:04 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO	Identificación de Riesgos – Subprocesos
Nº	69

Versión: 2.0

MACROPROCESO: **GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**

PROCESO: **GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**

Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS
Fomento de la integridad y ética pública	Desarrollar y coordinar la implementación de un conjunto de acciones que promuevan en el capital humano de la institución la puesta en práctica de principios y valores éticos, buscando fortalecer la cultura de la ética y la transparencia.	Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por la falta de implementación de acciones de promuevan y fomenten la cultura ética en la institución.	Personas (Interno) Procesos (Interno)	* Insuficiente número de funcionarios. * Falta de conocimientos especializados en la materia. * Falta de claridad en la definición de funciones / responsabilidades de las áreas involucradas en la temática (UAIA, Comité de Ética, Gerencia de Capital Humano), lo que dificulta la coordinación de las actividades.	* Afectación negativa a la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes)
Gestión del Riesgo de Corrupción	Desarrollar e implementar metodologías para la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de los procesos de la institución, a fin de establecer estrategias para el manejo y tratamiento de los mismos.	Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por la falta de adopción e implementación de herramientas para la gestión de los riesgos de corrupción.	Personas (Interno)	*Espacio Físico para atención de Denuncias * Capacitación Continua.	* Afectación negativa a la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza
Gestión de Transparencia activa	Promover la implementación y monitoreo de la ley de transparencia informativa, a través de la difusión permanente, actualizada, accesible y comprensible de las informaciones institucionales, de conformidad a las disposiciones legales.	Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por la falta de difusión de las informaciones de carácter público requeridos por normativas legales.	Personas (Interno) Proceso (interno)	* Desatención / descuido del plantel humano. * Falta de claridad en la definición de funciones / responsabilidades de las dependencias generadoras de las informaciones públicas y las responsables de su difusión	* Afectación negativa a la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza
Gestión del acceso ciudadano a la información pública (Transparencia pasiva)	Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente	Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por el retraso en la entrega de la información institucional solicitada por el ciudadano.	Personas (interno)	* Fallas en el monitoreo del estado de las solicitudes de información * Dependencias responsables de procesar la información responden de manera tardía.	* Afectación negativa a la imagen institucional - Riesgo reputacional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza
		Epidemia	Posibilidad de afectación de los servicios de la institución, debido a enfermedades infecciosas que pueden atacar simultáneamente a los funcionarios de diversas dependencias.	Factor externo	* Contagios masivos de la enfermedad entre el plantel de funcionarios. * Paralización (parcial o total) de las operaciones de las dependencias afectadas a la generación y entrega de las informaciones solicitadas.	* Interrupción de servicios o de atención de las dependencias de la institución * Incumplimiento de plazos legales
		Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por el procesamiento y entrega de informaciones incorrectas o desactualizadas.	Personas (Interno) Proceso (interno)	* Desatención / descuido. * Fallas en la aplicación de los puntos de verificación y control previos a la entrega de las informaciones.	* Afectación negativa a la imagen institucional - Riesgo reputacional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza



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

PRINCIPIO	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
FORMATO	Identificación de Riesgos – Subprocesos
Nº	69

Versión: 2.0

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Subproceso	OBJETIVO	RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS
Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	Analizar las denuncias de posibles hechos de corrupción dentro de la institución y ejecutar las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos denunciados y recomendar al Directorio las medidas más adecuadas, de conformidad a las normas administrativas y legales aplicables.	Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido a la tramitación equivocada de las denuncias recibidas.	Personas (interno) Proceso (interno)	* Insuficiente número de funcionarios. * Impericia de los funcionarios. * Debilidades en la aplicación de los puntos de verificación y control definidos en las políticas operacionales, procedimientos o protocolos para el análisis e investigación de denuncias.	* Afectación negativa a la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza (Insatisfacción de los denunciados)
		Negligencia	Posibilidad de afectación económica a la institución, por la ejecución de diligencias investigativas sin tener en cuenta la rigurosidad establecida para garantizar el debido proceso y/o la protección de la identidad de los involucrados en la investigación.	Personas (interno) Proceso (interno)	* Falta de capacitación o conocimiento especializado. * Falta de atención o distracciones. * Falta de aplicación de la política y procedimiento para realizar las diligencias investigativas. * Falta de un protocolo, guía o instructivo interno para las diferentes diligencias investigativas.	* Pérdida económica (demandas de involucrados) * Pérdida de confianza
		Falsedad	Posibilidad de daño económico y de imagen a la institución, debido a la generación de documentos públicos (pruebas, evidencias o informe conclusivo de las investigaciones internas) con datos falsos o parciales que no contienen toda la verdad de los hechos investigados.	Personas (interno) Proceso (interno)	* Protección de intereses personales o de otros. * Encubrir hechos que podrían perjudicar a compañeros de trabajo. * Miedo a represalias o intimidación * Fallas en la aplicación de puntos de control y cruce de las informaciones obtenidas en las diligencias.	* Pérdida económica (demandas de involucrados) * Afectación negativa a la imagen institucional (observaciones de entes gubernamentales competentes) * Pérdida de confianza
		Epidemia	Posibilidad de afectación de los servicios de la institución, debido a enfermedades infecciosas que pueden atacar simultáneamente a los funcionarios de diversas dependencias.	Factor externo	* Contagios masivos de la enfermedad entre el plantel de funcionarios responsables de dar trámite a las denuncias. * Paralización (parcial o total) de las operaciones de las dependencias afectadas a la gestión o investigación de las denuncias.	* Interrupción de servicios o de atención de las dependencias de la institución * Incumplimiento de plazos legales

Elaborado por:	FATIMA LILIANA CANO DIAZ	Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ
Revisado por:		Fecha: 2024.12.26 09:38:21 -03'00'
Aprobado por:	Directorio	



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN

(1)Proceso: Gestión del acceso ciudadano a la información pública

VERSION 1.0

(2)Objetivo del Proceso: Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente

(3)Procedimiento: Gestión del acceso ciudadano a la información pública

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
Gestionar el Sistema de Acceso a la Información pública del ciudadano	Desacuerdo Posibilidad de establecer mecanismos y modalidades poco eficientes para atender las solicitudes ciudadanas de información pública.	*Insuficiente número de funcionarios en la Unidad * Falta de experiencia y conocimientos especializados en el tema * Carencia de un documento normativo interno que establezca de manera integral el sistema de gestión de Acceso a la Información Pública de la institución.	* Bajo nivel de satisfacción de solicitantes de información pública * Bajo nivel de logro del objetivo estratégico asociado a la transparencia institucional.	1	10	10	TOLERABLE	1. La UAIA elabora anualmente el Plan de Transparencia y Anticorrupción en el cual se contempla actividades de sensibilización y capacitación del plantel humano respecto a las normativas vigentes en materia de provisión de información pública. Este plan es aprobado por resolución del Directorio y su ejecución es monitoreada periódicamente y reportada a instancias internas y externas. 2. Se cuentan con políticas operacionales y con el procedimiento documentado que establece las responsabilidades y los mecanismos de control para verificar las solicitudes de información recibidas en la institución.	
Recibir y registrar la solicitud ciudadana de información	Demora Posibilidad de retrasar la recepción interna de una solicitud de información.	* Desatención / olvido * Fallas de los sistemas de información que capturan las solicitudes * Interrupción de los servicios de internet / Fallas en la conectividad de internet	* Incumplimiento de plazo legal * Observaciones de entes gubernamentales competentes (Riesgo Reputacional)	1	10	10	TOLERABLE		
Analizar y validar la solicitud de información	Error Posibilidad de identificar incorrectamente la información solicitada o la dependencia responsable de su procesamiento y respuesta.	* Falta de experiencia y conocimientos especializados en el tema. * Ambigüedad o imprecisión de la información solicitada. * Incorrecto direccionamiento de la institución que debe proveer la información	* Insatisfacción de los solicitantes de información * Incumplimiento de plazo legal (Riesgo Reputacional)	1	10	10	TOLERABLE		
Procesar la información solicitada por el ciudadano	Error; Demora Posibilidad de elaborar, sistematizar o reproducir información equivocada, que no responde al requerimiento del ciudadano. Posibilidad de retrasar la elaboración o desarrollo de los productos comunicacionales requeridos.	* Debilidades en la verificación y control de la vigencia de la información a proporcionar. * Debilidades en la clasificación y ordenamiento del sistema de archivo documental de la institución * Fallas en el monitoreo del estado de las solicitudes de información * Debilidades en la clasificación y ordenamiento del sistema de archivo documental de la institución * Dependencias responsables de procesar la información responden de manera tardía	* Insatisfacción de los solicitantes de información * Incumplimiento de plazo legal (Riesgo Reputacional) * Insatisfacción de los solicitantes de información * Incumplimiento de plazo legal (Riesgo Reputacional)	1	10	10	TOLERABLE		
Entregar la información al ciudadano	Demora Posibilidad de retrasar la elaboración o desarrollo de los productos comunicacionales requeridos.	* Fallas en el monitoreo del estado de las solicitudes de información * Desatención / olvido	* Incumplimiento de plazo legal * Observaciones de entes gubernamentales competentes (Riesgo Reputacional)	1	5	5	ACEPTABLE		
Monitorear y evaluar el cumplimiento oportuno de la solicitud de información	Incumplimiento Posibilidad de no realizar el seguimiento al estado de las solicitudes de información ingresadas.	* Insuficiente número de funcionarios en la División. * Fallas en los sistemas de información que agilizan la trazabilidad del estado de las solicitudes.	* Incumplimiento de plazo legal * Observaciones de entes gubernamentales competentes (Riesgo Reputacional)	1	5	5	ACEPTABLE		



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN

(1)Proceso: Gestión del acceso ciudadano a la información pública VERSION 1.0

(2)Objetivo del Proceso: Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente

(3)Procedimiento: Gestión del acceso ciudadano a la información pública

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
Medir la satisfacción del ciudadano en relación al acceso a la información pública	Demora Posibilidad de retrasar el procesamiento, sistematización, generación o análisis del resultado de la medición de la satisfacción de los solicitantes de información	* Falta de capacitación y experiencia del plantel humano * Falta de soluciones tecnológicas que faciliten y agilicen el procesamiento de los datos estadísticos.	* Afectación negativa a la mejora del subproceso	1	5	5	ACEPTABLE		
Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Incumplimiento Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora de la gestión de acceso ciudadano a la información.	* Acciones correctivas o de mejora de difícil aplicación. * Limitación de recursos (humanos, financieros, materiales).	* Afectación negativa a la mejora del subproceso	1	5	5	ACEPTABLE		
Elaborado por:		FATIMA LILIANA CANO DIAZ Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ Fecha: 2024.12.26 09:38:37 -03'00'							
Revisado por:									
Aprobado por:		Directorio							



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

PRINCIPIO	Identificación y Evaluación de riesgos
FORMATO	Mapa de Riesgos - Subprocesos
Nº	89

VERSIÓN: 2.0

MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Error	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, debido a la tramitación equivocada de solicitudes de información pública o denuncias recibidas.	4,500	1
Falsedad	Posibilidad de daño económico y de imagen a la institución, debido a la generación de documentos públicos (pruebas, evidencias o informe conclusivo de las investigaciones internas) con datos falsos o parciales que no contienen toda la verdad de los hechos investigados.	1,500	2
Demora	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional por el retraso en la entrega de la información institucional solicitada por el ciudadano.	1,000	3
Negligencia	Posibilidad de afectación económica a la institución, por la ejecución de diligencias investigativas sin tener en cuenta la rigurosidad establecida para garantizar el debido proceso y/o la protección de la identidad de los involucrados en la investigación.	0,750	4
Incumplimiento	Posibilidad de afectación negativa a la imagen institucional, por la falta de observancia de las normativas legales aplicables.	0,750	5
Epidemia	Posibilidad de afectación de los servicios de la institución, debido a enfermedades infecciosas que pueden atacar simultáneamente a los funcionarios de diversas dependencias.	0,750	6

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente

por FATIMA LILIANA

LILIANA

CANO DIAZ

Revisado por:

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26

09:38:50 -03'00'

Aprobado por: Directorio



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

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Mapa de Riesgos - Actividades
Nº: 90

Versión 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN		
SUBPROCESO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Demora	Posibilidad de retrasar el análisis, procesamiento y entrega de la información solicitada por el ciudadano.	1,20	1
Error	Posibilidad de procesar y entregar al solicitante informaciones incorrectas o desactualizadas.	1,20	2
Incumplimiento	Posibilidad de no evaluar la efectividad de los mecanismos de atención de las demandas de información pública y la satisfacción de las partes interesadas.	0,20	3
Desacierto	Posibilidad de establecer mecanismos y modalidades poco eficientes para atender las solicitudes ciudadanas de información pública.	0,10	4

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente
por FATIMA LILIANA

Revisado por:

LILIANA

CANO DIAZ

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26
09:39:05 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos
FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales
Nº: 91

Versión 2.0

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO: Gestión del acceso ciudadano a la información pública

Objetivos Institucionales/ Macroproceso/ Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
1. Gestionar el Sistema de Acceso a la Información pública al ciudadano 2. Recibir y registrar la solicitud ciudadana de información 3. Analizar y validar la solicitud de información 4. Procesar la información solicitada por el ciudadano 5. Entregar la información al ciudadano 6. Monitorear y evaluar el cumplimiento oportuno de la solicitud de información 7. Medir la satisfacción del ciudadano en relación al acceso a la información pública 8. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Demora	1,20	Proteger a la institución: *Capacitar periódicamente al plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y de las demás dependencias de la institución, sobre las implicancias de la Ley "De libre acceso ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental", con énfasis en el plazo establecido en la normativa. Prevenir el riesgo: Reducir el riesgo: * Mejorar la supervisión y monitoreo del estado de las solicitudes de información recibidas, mediante el apoyo de sistemas informáticos.
	Error	1,20	Proteger a la institución: * Capacitar y concienciar al plantel humano de las diversas dependencias de la institución respecto a la importancia del cumplimiento de las exigencias legales aplicables al proceso. Prevenir el riesgo: Reducir el riesgo: * Establecer puntos de control dentro del procedimiento, junto con los responsables de su aplicación, a fin de detectar posibles errores en la información elaborada.
	Incumplimiento	0,20	Asumir el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
	Desacierto	0,10	Asumir el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.

Elaborado por:

**FATIMA
LILIANA
CANO
DIAZ**

Firmado digitalmente por
FATIMA LILIANA
CANO DIAZ
Fecha: 2024.12.26
09:39:24 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por:

Directorio



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

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: POLÍTICAS OPERACIONALES
FORMATO: Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos
Nº: 92

Versión2.0

OBJETIVO INSTITUCIONAL: OE17. ASEGURAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO Gestión del acceso ciudadano a la información pública

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Demora	Posibilidad de retrasar el análisis, procesamiento y entrega de la información solicitada por el ciudadano.	Prevenir el riesgo mediante la capacitación continua Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y control de plazos.	El cumplimiento de esta política operacional corresponde al Jefe y plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, así como a todas las dependencias de la institución propietarias o generadoras de informaciones públicas, en el marco de la Ley "De libre acceso ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental". Todo incumplimiento a estas disposiciones serán comunicadas al Presidente y al Directorio para la toma de decisiones pertinentes a cada caso. La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción deberá establecer en el Anual de Anticorrupción y Transparencia, actividades de sensibilización y capacitación sobre las leyes 5282/2014 y 5189/2014, dirigidos al plantel humano de la institución. La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción tiene la responsabilidad de realizar el monitoreo de los plazos para responder las solicitudes de información recibidas. Ante la falta de respuesta de la dependencia propietaria de la información solicitada, se urgirá a través del Interno PR (Interno de Presidencia). Si la falta persiste se elevará informe al Directorio.
Error	Posibilidad de procesar y entregar al solicitante informaciones incorrectas o desactualizadas.	Prevenir el riesgo mediante la capacitación continua Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de verificación y control previo de la información a ser suministrada.	La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción deberá establecer en el Anual de Anticorrupción y Transparencia, actividades de sensibilización y capacitación sobre las leyes 5282/2014 y 5189/2014, dirigidos al plantel humano de la institución. La información solicitada por el ciudadano, que no esté disponible en la base de datos administrada por la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, será derivada a la dependencia propietaria de la información, quien remitirá la respuesta (positiva o denegatoria) refrendada por el titular de dicha dependencia (Gerente o funcionario designado formalmente). Antes dudas sobre el carácter publico o reservado de la información solicitada, se deberá gestionar ante la Asesoría Legal el estudio y dictamen correspondiente. Periódicamente la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción realizará la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a sus solicitudes de información, que servirá de insumo para los planes de mejoramiento del subproceso.

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente

LILIANA

por FATIMA LILIANA

Revisado por:

CANO DIAZ

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26

Aprobado por:

Directorio

09:39:38 -03'00'



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

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

VERSION 2.0

MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					
PROCESO:		GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN					
SUBPROCESO:		Gestión del acceso ciudadano a la información pública					
PROCEDIMIENTO:		Gestión del acceso ciudadano a la información pública					
No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Gestionar el Sistema de Acceso a la Información pública del ciudadano	Planifica las actividades a desarrollar en el marco de la provisión de Información Pública, incluyendo designación de responsables, plazos, recursos e indicadores.	Anual	El plan anual de transparencia y anticorrupción debe ajustarse a los lineamientos establecidos por los organismos gubernamentales competentes y contener todos los elementos requeridos para los componentes o ejes de intervención de la UAIA. El Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción (UAIA) consolidará el Plan Anual y gestionará la aprobación de la MAI a través de acto administrativo. El Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción (UAIA) gestionará y coordinará con las diversas dependencias e instancias de la institución, la ejecución de las actividades planificadas.	* Propuesta de Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública * Resolución Directorio que aprueba el Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción * Constancia de presentación del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción al organismo gubernamental competente.		Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Gestiona la aprobación del Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública.					
		Remite el Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública, a la institución gubernamental competente.					
		Gestiona y coordina la ejecución Plan Anual de Anticorrupción y Transparencia - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública.					
2	Recibir y registrar la solicitud ciudadana de información	Recibe y registra la solicitud de acceso a la información pública presentada por el ciudadano en el marco de la Ley 5282/2014.	1 día	La solicitud de acceso a la información pública puede recibirse a través de cualquier medio (verbal, escrita, formulario, correo electrónico, telefónica). Cuando la solicitud sea recibida en forma verbal o telefónica, se registrará en el formulario habilitado, consignando todos los datos necesarios. Si la solicitud no fuera recibida directamente a través del Portal Unificado, el funcionario de la UAIA la registrará en el Portal Unificado de Información Pública o plataforma equivalente, reproduciendo fielmente el contenido de la solicitud original. Con este registro se creará el número o código único de la Solicitud. La Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción debe analizar si la CONATEL es competente para brindar lo solicitado por el ciudadano. En caso que no lo sea, debe remitir o derivar la solicitud a la fuente pública o institución competente en el plazo de 24 horas. Si no conoce la institución competente, derivará al Ministerio de Justicia. Ante dudas sobre la competencia o no de la CONATEL, el funcionario elevará la solicitud al superior inmediato para su determinación. El Jefe de la UAIA podrá solicitar el parecer del titular de la dependencia afectada o solicitar dictamen a la Asesoría Legal. En estos casos la solicitud de parecer se realizará a través del Sistema de Gestión Documental de la institución, especificando la Urgencia de su tratamiento.	* Acta de recepción de solicitud de información pública * Número de solicitud de información (generada de manera automática por el Portal Unificado) * Dictamen de Asesoría Legal (cuando se requiera) * Registro de la derivación de la Solicitud a la institución competente - Portal Unificado (cuando proceda)		Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Equipo de Trabajo
		Analiza la competencia de la CONATEL para atender la solicitud.					
		Si la CONATEL no es competente, devuelve la solicitud al Ministerio que asigna. Fin en este caso					
3	Analizar y validar la solicitud de información	Verifica si la Solicitud cuenta con todos los datos requeridos y gestiona la obtención de lo faltante.	2 días	La solicitud debe contener la identificación del solicitante, domicilio real, descripción clara y precisa de la información requerida y el medio o soporte en que desea recibir la respuesta. En caso que la solicitud requiera información adicional, el funcionario de la UAIA contactará con el solicitante a efectos de completar los datos necesarios. El funcionario de la UAIA analiza primeramente si la información ya se encuentra disponible en un medio fehaciente (página web institucional, portal unificado, base de datos de la UAIA, otros). Si la información está disponible, el funcionario de la UAIA debe notificar inmediatamente la respuesta al solicitante a través del Portal Unificado, de acuerdo a lo descrito para la actividad 5 de este procedimiento. Si la información no está disponible para la UAIA, el funcionario identificará de acuerdo a la naturaleza de lo solicitado, la dependencia afectada o propietaria de la información de acuerdo a las funciones y procesos de la institución. Deriva la solicitud al titular de la dependencia afectada, a través del sistema de gestión documental de la institución, para su tratamiento y respuesta. Verifica, a través del sistema de gestión documental, la remisión de la respuesta por parte de la dependencia afectada. El funcionario de la UAIA debe alertar a su Jefe si la dependencia no responde la solicitud dentro del plazo establecido.	* Derivación de solicitud a dependencia (Base de datos - Gestor Documental)		Equipo de Trabajo de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Consulta si la información solicitada está disponible en algún medio fehaciente, en caso positivo registra la respuesta (Pasar directo a la Actividad 5).					
		Realiza seguimiento del plazo establecido para recibir respuesta de la dependencia correspondiente de la información.					
4	Procesar la información solicitada por el ciudadano	Analiza la solicitud de información y verifica si cumple los criterios para su atención (si no se trata de información reservada, sensible o protegida por una ley específica).	8 días	El titular de la dependencia afectada o propietaria de la información el pedido y determinara si se posee la misma, luego analizará si la misma está protegida por otra normativa legal. Si no se dispone de la información, elabora memorándum explicando la situación. Si considera que la información es de carácter reservada, elabora memorándum fundamentando tal carácter, también elabora el proyecto de resolución de Presidencia que deniega la solicitud de información. En caso de duda sobre el carácter reservado, el titular de la dependencia podrá solicitar dictamen jurídico a la Asesoría Legal. Si corresponde atender la solicitud, remite los antecedentes a la dependencia interna para elaborar la respuesta y/o recopilar la información requerida. Remite los documentos generados a la UAIA, a través del sistema de Gestión Documental.	* Respuesta para el ciudadano remitida a la UAIA * Memorándum remitido a la UAIA en caso de no disponer de la información o en caso de denegación * Proyecto de resolución de Presidencia en caso de denegación * Solicitud de dictamen jurídico (cuando proceda)		Titular y plattel humano de la dependencia afectada o propietaria de la información
		Solicita parecer jurídico ante dudas sobre el cumplimiento de los criterios en el marco de la Ley 5282/2014.					
		Elabora el memorándum donde se manifiesta que no se cuenta con la información, o que no procede dar respuesta, en este último caso elabora también el proyecto de resolución que deniega la información de carácter sensible o reservada en virtud de otras normativas legales.					
		Elabora o prepara la información solicitada que reúne los criterios para su procesamiento y respuesta al ciudadano.					
		Remite a la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción la información solicitada, junto con el memorándum y proyecto de resolución de denegación (cuando proceda al caso).					



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

PRINCIPIO: CONTROL OPERACIONAL
ELEMENTO: PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Procedimientos
Nº: 93

VERSION 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
SUBPROCESO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública

PROCEDIMIENTO: Gestión del acceso ciudadano a la información pública							
No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
5	Entregar la información al ciudadano	<p>Realiza el monitoreo continuo del estado de las solicitudes de información derivadas a las dependencias afectadas.</p> <p>Realiza urgimiento a la dependencia afectada o propietaria de la información solicitada por el ciudadano, cuando sea necesario.</p> <p>Informa a la MAI en caso de no recibir respuesta de la dependencia afectada a la solicitud.</p> <p>Recibe respuesta de la dependencia propietaria de la información.</p> <p>Si la información no puede proveerse al ciudadano, gestiona la firma de la resolución del Directorio de denegatoria.</p> <p>Registra en el Portal Unificado de Información Pública, la respuesta al ciudadano y genera la notificación.</p> <p>Finiquitar la solicitud y archivar los documentos de respuesta remitidos al ciudadano.</p>	4 días	<p>El monitoreo y control del estado de las solicitudes de información derivadas a las dependencias afectadas se realiza mediante consultas en el sistema de gestión documental de la institución.</p> <p>En caso de retraso en la remisión de la respuesta por parte de la dependencia afectada, el funcionario de la UAIA informará a su superior.</p> <p>El Jefe de la UAIA elaborará el urgimiento, emplazando al titular de la dependencia afectada y lo remitirá a través del sistema de gestión documental de la institución.</p> <p>El Jefe de la UAIA realizará el seguimiento al urgimiento y ante la falta de respuesta de la dependencia preparará un informe que elevará al Presidente de la institución.</p> <p>En caso que no se disponga de la información, el Jefe de la UAIA pondrá a conocimiento de la MAI, pudiendo darse la denegación tácita, conforme a lo establecido en la norma legal.</p> <p>En caso de denegación, el Jefe de la UAIA, gestiona la firma de la resolución denegatoria.</p> <p>Una vez que se disponga de la respuesta y /o los documentos solicitados por el ciudadano, el funcionario de la UAIA procederá a registrar en el Portal Unificado de Información Pública o plataforma equivalente, generando la notificación que señalará que la información se encuentra disponible (de acuerdo al soporte especificado por el ciudadano), finalizando con ello la atención de la solicitud.</p> <p>La UAIA mantiene en archivo la respuesta provista al solicitante.</p>	<p>* Respuesta y notificación remitida al ciudadano a través del Portal Unificado de Información Pública</p> <p>* Resolución de Presidencia denegatoria de la información (cuando proceda)</p>		Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Equipo de Trabajo
6	Monitorear y evaluar el cumplimiento oportuno de la solicitud de información	<p>Realiza el monitoreo continuo del estado de las solicitudes de información recibidas, respondidas de manera inmediata y las derivadas a las dependencias afectadas.</p> <p>Gestiona la atención y respuesta a los recursos de reconsideración, cuando se presenten.</p> <p>Prepara informes mensuales sobre el estado de la solicitudes de información pública recibidas.</p> <p>Atiende y gestiona la subsanación de toda observación emitida por los órganos gubernamentales competentes.</p>	Actividad continua	<p>El monitoreo y control del estado de las solicitudes de información recibidas y del cumplimiento de los plazos, se realiza a través del Portal Unificado de Información Pública o plataforma equivalente.</p> <p>El funcionario responsable del monitoreo debe alertar a su jefe todo retraso en la atención de las solicitudes.</p> <p>El jefe de la UAIA gestionará ante las instancias pertinentes de la institución (titular de la dependencia afectada, Asesoría Legal o Presidencia), todo pedido de reconsideración planteado por el ciudadano, de conformidad a lo establecido en la normativa legal vigente.</p> <p>En caso que el pedido de reconsideración se resuelva favorable para el ciudadano, se procede conforme a lo descrito en la actividad 5.</p> <p>El funcionario de la UAIA preparará informes periódicos sobre las solicitudes de información recibidas y atendidas, que presenta a su Jefe para conocimiento y toma de decisiones que correspondan.</p> <p>El Jefe de la UAIA gestionará la corrección o subsanación de toda observación que reciba de las instituciones competentes, en lo referente al mecanismo y procedimiento interno de atención y respuesta a las solicitudes de información pública.</p>	<p>* Informe de estado de solicitudes de información atendidas</p> <p>* Informe de pedido de reconsideración planteado por el ciudadano (cuando aplique)</p>		Equipo de Trabajo de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
7	Medir la satisfacción del ciudadano en relación al acceso a la información pública	<p>Analiza los reportes estadísticos de Calificación de Satisfacción Ciudadana disponibles en el Portal Unificado de Información Pública.</p> <p>Prepara informes semestrales sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a las solicitudes atendidas por la institución.</p> <p>Prepara informes semestrales sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto a las solicitudes atendidas por la institución.</p>	Actividad semestral	<p>Los reportes estadísticos de satisfacción se obtienen del Portal Unificado de Información Pública o plataforma equivalente.</p>	<p>* Informe de nivel de satisfacción ciudadana</p>		Equipo de Trabajo de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	<p>Realiza la medición de los indicadores del propio subproceso y analiza los resultados en relación a las metas.</p> <p>Considera el registro de eventos de riesgos operativos materializados que pudieran incidir en el resultado de los indicadores del subproceso.</p> <p>Analiza el desempeño del subproceso, identifica las principales causas de desvíos de la meta y los riesgos que se pudieron materializar y la eficacia de las acciones de mitigación aplicadas.</p> <p>Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de atención, tratamiento y respuesta a las solicitudes de información pública.</p> <p>Implementa y/o gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.</p>	Actividad Semestral	<p>La medición de indicadores de realizará de acuerdo al tablero de indicadores del subproceso.</p> <p>El Plan de Mejoramiento del subproceso se elaborará en el formato estandarizado adoptado por la institución.</p> <p>Las acciones correctivas y/o de mejora que requieran recursos adicionales serán presentadas a las instancias pertinentes de la institución para la toma de decisiones.</p> <p>Las acciones correctivas y/o de mejora que no requieran recursos adicionales, serán implementadas de manera inmediata.</p> <p>La UAIA conservará los registros resultantes de la autoevaluación del subproceso (Tablero de Indicadores, Plan de Mejoramiento) para analizar su evolución periódica.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	<p>* Resultados de indicadores del subproceso</p> <p>* Reporte de riesgos materializados (cuando aplique)</p> <p>* Plan de Mejoramiento</p>		Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Equipo de Trabajo

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por: Directorio

Firmado digitalmente por
FATIMA LILIANA CANO DIAZ
 Fecha: 2024.12.26

09:39:54 -03'00'



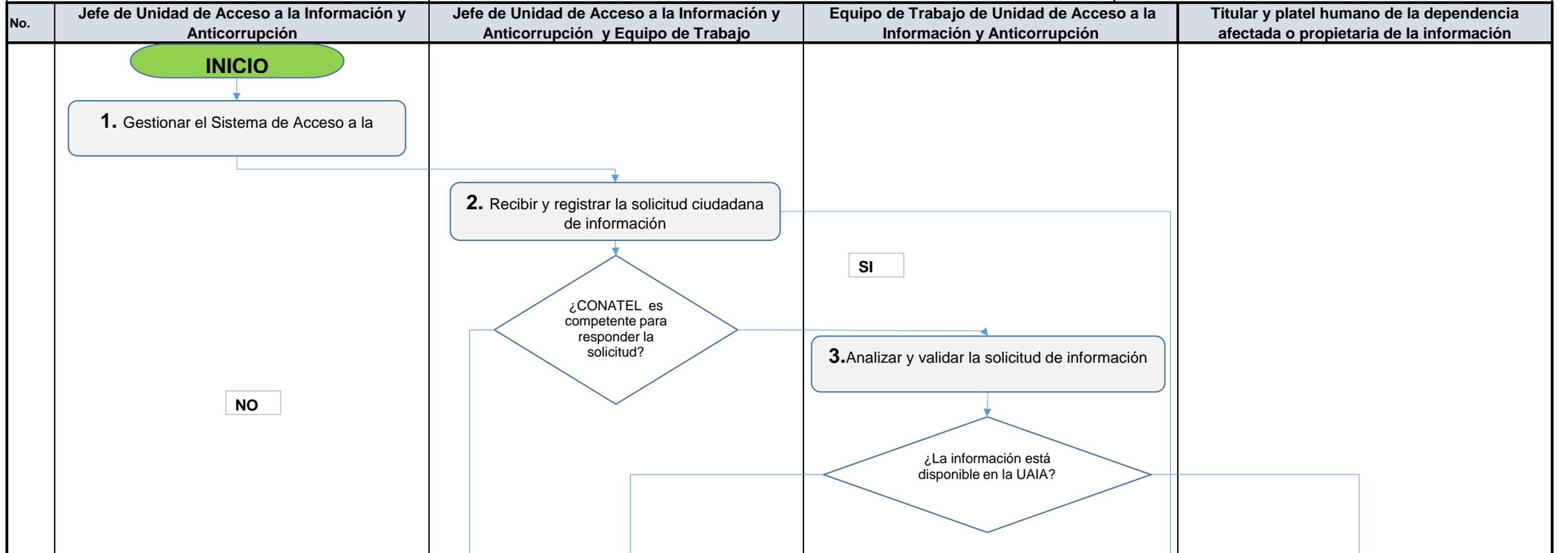
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE:
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
 FORMATO: Diseño de Flujoograma
 Nº:

CONTROL OPERACIONAL
PROCEDIMIENTOS
 Diseño de Procedimientos
 94

VERSION 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	CODIGO
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	CODIGO
SUBPROCESO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública	CODIGO
PROCEDIMIENTO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública	





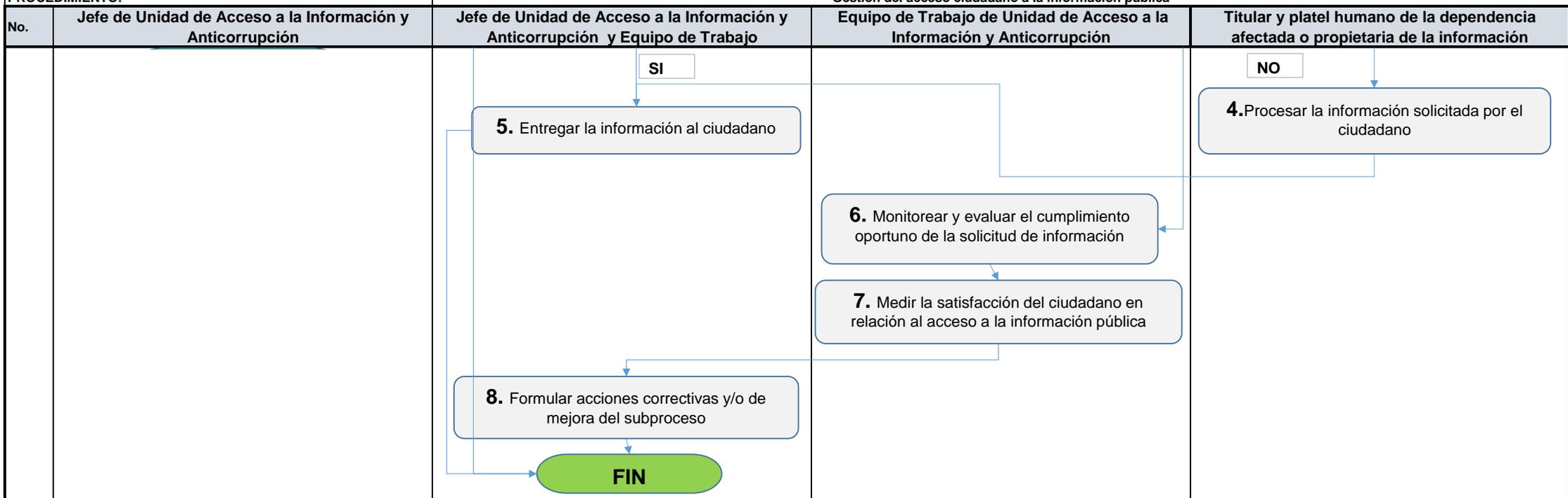
COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE:
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS
 FORMATO: Diseño de Flujograma
 Nº:

CONTROL OPERACIONAL
 PROCEDIMIENTOS
 Diseño de Procedimientos
 94

VERSION 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	CODIGO
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	CODIGO
SUBPROCESO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública	CODIGO
PROCEDIMIENTO:	Gestión del acceso ciudadano a la información pública	



Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente

LILIANA

por FATIMA LILIANA

Revisado por:

CANO DIAZ

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26

Aprobado por:

Diretorio

09:40:10 -03'00'



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
 NOMBRE DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE
TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES



VERSIÓN: 1.0

Proceso: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Subproceso: Gestión del acceso ciudadano a la información pública

Objetivo del Proceso: Garantizar a todo ciudadano el acceso a la información institucional de carácter público, en los términos previstos en el marco jurídico vigente

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)
					OPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Gestión del acceso ciudadano a la información pública	* Información pública de la institución entregada al solicitante dentro del plazo legal establecido, o la denegación de la misma (tacita o fundamentada)	Mide el grado de cumplimiento en atender el pedido de información pública ingresados a la institución en el periodo evaluado.	Número de solicitudes de información atendidas y respondidas / Número total de solicitudes de información recibidas x 100	Trimestral	100%	igual o inferior al 90%	inferior al 60%	Informes remitido a Directorio Portal Unificado de Información Pública	Fecha de Aprobación del Plan de Trabajo	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
	* Políticas, mecanismos y espacios para la gestión del sistema de acceso a la información.	Mide la capacidad de responder las solicitudes de información ciudadanas, dentro del plazo legal.	Mide la capacidad de responder las solicitudes de información ciudadanas, dentro del plazo legal.	Trimestral							
	* Plan Anual de Transparencia y Anticorrupción - Componente Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mide la satisfacción de los solicitantes, en relación a la oportunidad, utilidad, completitud de las informaciones recibidas.	Mide la satisfacción de los solicitantes, en relación a la oportunidad, utilidad, completitud de las informaciones recibidas.	Semestral							

Elaborado por: FATIMA Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA

Revisado por: LILIANA CANO DIAZ Fecha: 2024.12.26

Aprobado por: Directorio de la CONATEL 09:40:27 -03'00'