

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3571/2024

POR LA CUAL SE APRUEBA LA VERSIÓN 4.0, DEL MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 30 de diciembre de 2024.

VISTO: la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, la Resolución de Directorio N° 3474/2023 y el Interno CCCIM N° 107/2024 de la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP.

CONSIDERANDO: Que, la Norma de Requisitos Mínimos para el Sistema de Control Interno – MECIP 2015, emitida por la Contraloría General de la República, establece: *“La comunicación debe garantizar la circulación fluida y transparente de la información interna y externa de la entidad a los diferentes grupos de interés, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, mejorando su nivel de apertura, receptividad y capacidad de interlocución con la ciudadanía y permitiendo la publicidad, visibilidad de su gestión y de sus resultados, generando confianza y posicionamiento ante la sociedad” y “La institución debe revisar periódicamente la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados”*

Que, la Resolución de Directorio N° 3474/2023, *por la cual se aprueba la versión 3.0, del Manual Estratégico de Comunicación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL.*

Que, el Interno CCCIM N° 107/2024, de la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, expone que, él material fue revisado y actualizado por responsables de las Coordinaciones del MECIP y la División de Comunicación Social y se eleva a consideración del Directorio, para su aprobación.

Que, es competencia y responsabilidad del Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones determinar la política y orientación general de la Institución y adoptar la reglamentación interna que sea necesaria para su buena marcha, de conformidad al artículo 26° Inc. II del Decreto N° 14135/96 “Determinar la política y orientación general de la Institución y adoptar la reglamentación interna que sea necesaria para su buena marcha”.

POR TANTO: El Directorio de la CONATEL, en sesión ordinaria del 30 de diciembre de 2024, Acta N° 66/2024 y de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

RESUELVE:

- Art. 1° APROBAR** la versión 4.0 del MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, que se adjunta de forma digital a la presente Resolución.
- Art. 2° INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, llevar a cabo el desarrollo de los procedimientos correspondientes al manual aprobado en esta Resolución, en el contexto del Sistema de Gestión por Procesos de la CONATEL y los presente para su aprobación al Directorio.
- Art. 3° INSTRUIR** a la Coordinación del Comité de Control Interno – MECIP, dar el apoyo necesario a la División de Comunicación Social, para que el contenido del presente manual, sea incorporado e implementado en el contexto del Sistema de Gestión por Procesos, de manera eficiente y oportuna.
- Art 4° INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional, realizar el seguimiento y evaluación de la implementación efectiva de lo aprobado en la presente resolución.
- Art 5° INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, la publicación y socialización del contenido de esta resolución, en los espacios formales institucionales, habilitados para el efecto.
- Art. 6° DEROGAR** la Resolución de Directorio N° 3474/2023, *por la cual se aprueba la versión 3.0, del Manual Estratégico de Comunicación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL*
- Art. 7° COMUNICAR** a quienes correspondiera, y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ.
Presidente

Res. Dir. N° 3571/2024.

A1155669

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0
		Página 1 de 12

INDICE

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA CONATEL.

1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- 1.1. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN
- 1.2. POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL
- 1.3. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS DE ENCUENTRO Y DE CONVERSACIÓN.
ESPACIOS FORMALES
ESPACIOS INFORMALES
- 1.4. POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO
PROCESO DE INDUCCIÓN
PROCESO DE REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS
PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS
- 1.5. POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN
MEDIOS FORMALES
MEDIOS INFORMALES
- 1.6. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS
MEDIOS INSTITUCIONALES
MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- 1.7. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN PÚBLICA
VOCERÍAS INSTITUCIONALES
CONFIDENCIALIDAD
- 1.8. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO
CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES
CON ENTIDADES DE CONTROL
CON LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
- 1.9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- 1.10. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- 1.11. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN.

2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

4. POLÍTICA DE GOBIERNO EN LÍNEA

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0
		Página 2 de 12

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL

MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

“La comunicación en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones –CONATEL, tiene un carácter estratégico, orientado a la construcción de identidad institucional y a su fortalecimiento como una entidad transparente, visible y abierta con los funcionarios, la ciudadanía y grupos de interés en general.”

Para el cumplimiento de la Política de Comunicación la CONATEL, basará su gestión comunicacional en los siguientes principios:

1. **COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:** La CONATEL orientará la Comunicación Institucional a garantizar la interlocución entre la CONATEL, la ciudadanía y grupos de interés, manteniendo la coherencia y sentido de pertenencia en la actuación de los funcionarios con respecto a la misión institucional, relaciones de diálogo y colaboración en la realización del trabajo.
2. **SISTEMA DE INFORMACIÓN:** La CONATEL gestionará la información como un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus grupos de interés.
3. **RENDICIÓN DE CUENTAS:** La CONATEL implementará un programa de rendición de cuentas, basado en la reglamentación vigente y dirigido a la ciudadanía en general y a los grupos de interés en el marco del entendimiento, coherencia y transparencia de la administración pública, como un servicio y un deber en el ejercicio de los principios del interés público.
4. **GOBIERNO EN LÍNEA:** La CONATEL, mantendrá la página Web de la institución con la más completa información sobre la marcha de la administración.

1. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional estará orientada a lograr interlocución entre la entidad y los funcionarios, promoviendo la coherencia, sentido de pertenencia en la actuación con respecto a la misión institucional, relaciones de dialogo, colaboración en la realización del trabajo, y visión compartida en torno a los planteamientos estratégicos de la Institución; para ello se implementarán políticas, planes y procesos de comunicación institucional que busquen promover la calidad de los servicios, proyectar una imagen de excelencia y transparencia en la gestión de los recursos públicos para lo cual habrá un Plan de Comunicación Institucional, que fomente procesos que busquen el desarrollo humano y faciliten la conformación de redes de apoyo mutuo.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 3 de 12
---	---	-----------------------------------

1.1. PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación acorde a la Política de Comunicación Institucional se constituirá en un documento rector, que a través de la sistematización, socialización de la información y el desarrollo de una identidad coherente y unívoca de los funcionarios, permitirá integrar la estructura comunicacional de la CONATEL, tendiente a mejorar el compromiso, la actitud de servicio, receptividad e imagen institucional.

- **Orientaciones:**

La División de Comunicación Social tendrá la responsabilidad de la formulación del Plan de Comunicación, en el que se definirán las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos con sus correspondientes medios y acciones comunicativas. El Plan de Comunicación será revisado y aprobado por la Máxima Autoridad de la Institución.

1.2. POLÍTICA DE RECEPTIVIDAD INSTITUCIONAL

Se desarrollará un componente orientado a la recepción de sugerencias, quejas y reclamos de la ciudadanía o grupos de interés, sobre los servicios que son regulados por la CONATEL.

- **Orientaciones:**

La División de Comunicación Social: tendrá la responsabilidad de desarrollar el componente mencionado y de mantenerlo actualizado y vigente, en el contexto del Sistema de Gestión por Procesos.

1.3. POLÍTICA DE FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS DE ENCUENTRO Y DE CONVERSACIÓN

Para fortalecer las relaciones entre los funcionarios se buscará armonizar el relacionamiento interno, mejorar, fortalecer los sistemas de trabajo y comunicación orientados al logro de los fines misionales, creando espacios formales e informales de encuentro y conversación.

ESPACIOS FORMALES

La CONATEL utilizará espacios formales de encuentro y conversación para la producción y difusión de información estratégica, la toma de decisiones y el mejoramiento de los resultados.

Orientaciones:

- Los espacios formales están promovidos por todas las dependencias y la socialización del mismo se realizará a través de la División de Comunicación Social.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 4 de 12
---	---	-----------------------------------

ESPACIOS INFORMALES

La CONATEL utilizará los espacios informales de encuentro y conversación entre los funcionarios, para fomentar la comunicación, potenciando el compromiso, la integración y la participación de todos los funcionarios en lineamiento con la misión y visión de la institución.

Orientaciones:

- Con los funcionarios, se promoverán encuentros informales fuera de la institución, fomentando actividades de integración y relacionamiento. La Gerencia de Capital Humano coordinará las actividades.

1.4. POLÍTICA DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO

En la CONATEL se promoverá alineamiento estratégico orientado a crear en los funcionarios visión compartida, identidad Institucional y compromiso con los fines misionales y trabajo colaborativo a través de los procesos de inducción, reinducción y socialización de los resultados de la gestión.

PROCESO DE INDUCCIÓN

La CONATEL adoptará procesos de inducción buscando que sus funcionarios estén informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida. Estas tareas estarán a cargo de la Gerencia de Capital Humano.

Orientaciones:

- La División de Comunicación Social apoyará las inducciones y reinducciones que realice la Gerencia de Capital Humano, en donde se darán charlas en referencia a Función Pública, leyes, decretos, resoluciones, así como una explicación resumida de la misión, visión y objetivos de la CONATEL, inicios, logros, Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Plan Estratégico vigente y otras informaciones relevantes. El apoyo de la División de Comunicación Social se realizará en base a los recursos disponibles, así como también la coordinación de las presentaciones para cada evento, si fuere necesario.

PROCESO DE REINDUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

La CONATEL adoptará procesos de reinducción buscando que sus funcionarios se mantengan informados, se identifiquen con la institución y tengan visión compartida, estas tareas estarán a cargo de la Gerencia de Capital Humano, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión por Procesos institucional.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 5 de 12
---	---	-----------------------------------

Orientaciones

- Se buscará la motivación, sensibilización, actualización y reorientación a la cultura institucional, del funcionario, informándole periódicamente sobre las estrategias de calidad (Visión, Misión, Valores Éticos, Políticas y Objetivos institucionales) y los resultados de la gestión institucional.
- La reinducción a los funcionarios será responsabilidad de la Gerencia de Capital Humano en forma conjunta con todas las dependencias de la Institución, la misma deberá desarrollarse por lo menos dos veces al año.

PROMOCIÓN DEL TRABAJO COLABORATIVO Y HABILIDADES COMUNICATIVAS

La CONATEL a través de la Gerencia de Capital Humano elaborará y direccionará campañas de promoción del trabajo colaborativo, la cultura del servicio y capacitación en habilidades comunicativas promoviendo siempre la calidad y la transparencia en la gestión. Para el cumplimiento de este objetivo, contará con el apoyo de la División de Comunicación Social, si fuera necesario.

Orientaciones

- La Gerencia de Capital Humano promoverá acciones que motiven u orienten al funcionario hacia un trabajo colaborativo y un proyecto en común de la institución, a través de charlas y exposiciones y la colocación de carteles y guías a nivel interno, así como cualquier otra herramienta aplicable para el logro del objetivo.
- La División de Comunicación Social apoyará a la Gerencia de Capital Humano, con personal y equipos según las necesidades requeridas por esa Gerencia.

1.5. POLÍTICA DE MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN

La política de medios internos de Comunicación de la CONATEL busca lograr la transmisión de información y mensajes institucionales, solicitudes de comunicación institucional y temas estratégicos tratados, utilizando medios formales e informales incorporando los medios digitales y las TICs.

MEDIOS FORMALES

La CONATEL utilizará los medios formales de comunicación para la producción y difusión de información estratégica, toma de decisiones, mejoramiento de los resultados y delineamientos de actividades puntuales según la Máxima Autoridad de la CONATEL y de acuerdo a las distintas Dependencias que así lo requieran.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 6 de 12
---	---	-----------------------------------

- Orientaciones:

-Para mantener informado al funcionario de las políticas y procesos a tenerse en cuenta, se utilizarán medios existentes, que se socializará de una o todas las siguientes maneras:

a. Mediante envío de correo institucional.

b. Mediante la Intranet institucional.

- La Gerencia de Capital Humano deberá mantener el listado de funcionarios permanentes, contratados, comisionados y pasantes universitarios en forma actualizada y comunicarlo a la División de Comunicación Social, a los efectos de que la comunicación masiva a los funcionarios, llegue en forma correcta y oportuna.

MEDIOS INFORMALES

En la CONATEL se utilizarán medios informales de comunicación para la difusión de circulación de información estratégica y social y mejoramiento de los resultados e integración.

- Orientaciones:

Serán considerados como medios informales de comunicación, los encuentros sociales, redes sociales institucionales, grupos de funcionarios formados en aplicaciones digitales, internos telefónicos y la comunicación verbal.

-La División de Comunicación Social junto con la Gerencia de Capital Humano, el Comité de Ética y el Departamento de Informática, serán los encargados de crear conciencia sobre el uso adecuado y racional de los medios informales.

-Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, así como para garantizar su adecuada interlocución con sus públicos, en la CONATEL se fomentará su producción y circulación fluida.

1.6. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS

La Administración de Medios busca utilizar los mecanismos y medios adecuados para brindar información a los distintos grupos de interés y a los medios masivos de comunicación, así como para lograr un buen relacionamiento y buena imagen institucional.

MEDIOS INSTITUCIONALES

La CONATEL buscará el correcto uso de los medios institucionales de comunicación, para la transmisión de la información a los medios masivos y a los grupos de interés.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 7 de 12
---	---	-----------------------------------

Orientaciones:

-La página web de la CONATEL será actualizada periódicamente por el Departamento de Informática y para el efecto deberá generar procedimientos efectivos, para que todas las dependencias accedan a la posibilidad de comunicar los resultados de su gestión.

El correo y la intranet institucionales deberán ser accesibles para todos los funcionarios y su uso deberá ser promovido, como medio de comunicación interna estratégica, por el Departamento de Informática, la División de Comunicación Social y la Gerencia de Capital Humano.

-Para comunicar la visión, misión, objetivos, y algunos planes y programas de la CONATEL al público interesado, la División de Comunicación Social producirá materiales informativos en forma coordinada con la Coordinación del Gabinete Técnico para su distribución a los grupos de interés internos y externos, preferentemente evitando uso de papel.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

La CONATEL elaborará documentos informativos, organizará eventos de rendición de cuentas, y creará ambientes de relacionamientos con los medios de comunicación externa, de manera a lograr una imagen institucional abierta y transparente.

Orientaciones:

-La División de Comunicación Social, cuando sea necesario, creará boletines de prensa (Gacetillas) con información de interés general que serán entregados a los distintos medios masivos de comunicación externa, para lo cual se debe llevar un registro con los datos de una agenda con los nombres de los encargados de cada medio para recibirlos.

-Las entrevistas solicitadas por los medios de comunicación externa, serán canalizadas a través de la División de Comunicación Social, indicando el tema a ser tratado. El encargado de responder las entrevistas será un Vocero Oficial, designado por la Máxima Autoridad para cada caso en particular.

1.7. POLÍTICA DE MANEJO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

El Manejo de la Información Pública estará orientado dar cumplimiento a la Ley N° 5.282/2014 "*DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL*".

VOCERÍAS INSTITUCIONALES

La CONATEL adoptará un modelo de vocería para las entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 8 de 12
---	---	-----------------------------------

Orientaciones:

El Vocero Oficial (o los voceros) designados por la Máxima Autoridad, será/n responsable/s de conceder entrevistas, reportajes y conferencias de prensa.

CONFIDENCIALIDAD

La CONATEL establecerá orientaciones para el manejo adecuado de la información considerada legalmente confidencial y será tratada según lo establecen la Ley N° 5.282/2014 *"DE LIBRE ACCESO CIUDADANO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL"*.

Orientaciones:

- La División de Comunicación Social conjuntamente con el Comité de Ética y con la Máxima Autoridad de la Institución, establecerán los parámetros y criterios de una conducta ética específica para el manejo de la información, en cumplimiento del Código de Ética.
- La información referente a las gestiones administrativas será manejada de acuerdo con lo estipulado en las normas legales vigentes.

1.8. POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

La CONATEL establece parámetros y criterios para el intercambio de información con sus grupos de interés, orientados a facilitar su acceso a la información y a mantener una relación de respeto y colaboración que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos misionales:

La CONATEL reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general, las operadoras y prestadoras de servicios de telecomunicaciones, los usuarios, proveedores, las personas físicas, sus regulados, los concesionarios, los licenciarios, los autorizados, entidades financieras y de comercio electrónico, los contratistas, los organismos de control, las entidades sujetas a control, los medios de comunicación, las otras instituciones públicas, sus funcionarios públicos, los gremios económicos, los organismos internacionales y las organizaciones sociales.

CON ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO

La CONATEL establecerá medios y mecanismos de comunicación en coordinación con las entidades del sector público, sobre los convenios, acuerdos de cooperación y tareas conjuntas realizadas en cada Institución.

Orientaciones

- La Gerencia Internacional e Interinstitucional será la responsable del relacionamiento con las entidades con las cuales se establezcan relaciones, los nuevos procedimientos, políticas, disposiciones y sistemas de trabajo.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 9 de 12
---	---	-----------------------------------

CON CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La CONATEL adecuará su actuación con los contratistas y proveedores que prestan servicio a la Institución, conforme al proceso de contratación establecido en la Ley N°2051/2003 "De Contrataciones Públicas" y sus reglamentaciones, promoviendo siempre la transparencia en la gestión.

Orientaciones:

- La Gerencia Operativa de Contrataciones es la responsable de la comunicación de la información referente a los resultados de las contrataciones y/o adquisiciones institucionales.

CON ENTIDADES DE CONTROL

El Presidente y el Directorio de la CONATEL, se comprometen a mantener relaciones armónicas con los Órganos de Control y suministrar la información que legalmente estos requieran, en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los Órganos de Control recomienden en sus respectivos informes.

Orientaciones:

La Máxima Autoridad de la CONATEL, a través de las dependencias involucradas, fomentará la comunicación con las entidades de control en todos los casos de ser necesario. La Auditoría Interna Institucional, se constituye en el nexo institucional, en los casos de solicitudes de información por parte de la CGR y la AGPE,

CON LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La CONATEL establecerá medios y mecanismos de comunicación con las operadoras de servicios de telecomunicaciones, siguiendo siempre los principios éticos y la gestión basada en la transparencia.

Orientaciones:

- La máxima autoridad establecerá las directrices, parámetros y responsables de la comunicación con las operadoras de servicios de telecomunicaciones reguladas por la CONATEL, para cada caso particular.

CON LOS DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS:

La CONATEL establecerá medios y mecanismos de comunicación con todos sus grupos de interés, incluyendo a sus funcionarios, siguiendo siempre los principios éticos y la gestión basada en la transparencia.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0 Página 10 de 12
---	---	------------------------------------

- Orientaciones:

- La Máxima Autoridad a través de la División de Comunicación Social, establecerá las directrices, parámetros y responsables de la comunicación con por la CONATEL, para cada caso particular.

1.9. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La CONATEL fomenta la participación de la ciudadanía a fin de asegurar la utilización correcta y transparente de los recursos del Estado, a través de encuentros con la ciudadanía, a efectos de concienciar y capacitar en la exigencia en el uso correcto y transparente de los recursos del Estado.

- Orientaciones:

- La Coordinación del Gabinete Técnico, con apoyo de la División de Comunicación Social, , promoverá la realización de charlas, entrenamientos, talleres formativos, paneles de debate, mesas de trabajo, cursos técnicos o cualquier otro tipo de modalidad pertinente, a través de medios de comunicación habilitados, para los grupos de interés, a los efectos de concienciar a la ciudadanía sobre el rol que debe ejercer como Ente regulador de las telecomunicaciones.

1.10. POLÍTICA DE CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Información generada por las distintas dependencias y que se relaciona con sus gestiones, será encauzada a través del Sistema de Información Institucional, para generar una información estructurada, oportuna y útil para la toma de decisiones y comunicada en forma eficiente y oportuna a los grupos de interés internos y externos.

- Orientaciones

- Se implementará el Sistema de Información, aprobado por la Máxima Autoridad y sus procedimientos correspondientes.
- La División de Comunicación Social, será la encargada de recibir la información clasificada en interna y externa (resultado del Sistema de Información) y en consecuencia implementará procedimientos, aprobados por la Máxima Autoridad, para su correcta canalización hacia la comunicación interna y externa.

1.11. POLÍTICA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN

Con la información organizada de las actividades de cada dependencia, se preparan informes de gestión, para la Máxima Autoridad, a los efectos de que la misma cuente con información veraz, oportuna y útil para la toma de decisiones.

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0
		Página 11 de 12

- **Orientaciones operativas:** los informes de gestión para su presentación al Directorio son elaborados por todas las dependencias, conforme al calendario establecido y al formato dispuesto y aprobado dentro del Sistema de Gestión por Procesos.

2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) se compromete a asumir la información como bienes públicos, a conferirle un carácter estratégico, orientarla hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a implementar mecanismos para mantener la calidad de la información a través de un sistema de información que integra personas, procedimientos, datos y tecnología

Orientaciones:

-La Máxima Autoridad establecerá la metodología de operatividad del sistema de información, los responsables de la misma y su correspondiente inserción al Sistema de Gestión por procesos, a través de acto administrativo.

3. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

La comunicación con los grupos de interés se hará en el marco del entendimiento y coherencia de la administración pública como un servicio y de la rendición de cuentas como un deber, en el ejercicio de los principios del interés público y la transparencia que deben tener los actos de los funcionarios públicos: para ello, se adoptarán y acatarán las disposiciones legales vigentes en materia de Rendición de Cuentas.

Orientaciones:

La consolidación de la información para la elaboración y publicación de los informes de Rendición de Cuentas al ciudadano, es responsabilidad del Comité de Rendición de Cuentas al Ciudadano, bajo la coordinación de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, impulsora de la Rendición de Cuentas al ciudadano en la CONATEL.

4- POLÍTICA DE GOBIERNO EN LÍNEA

La CONATEL, pone especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para implementar y/o mantener actualizada la página Web de la institución con la más completa Información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, informaciones de interés regulatorio, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, de regulación de servicios de telecomunicaciones, informes de gestión, servicios que la institución presta tanto a sus regulados como a usuarios y terceros interesados en servicios de telecomunicaciones, y funcionamiento general de la Institución, entre

	MANUAL ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CONATEL	Versión 4.0
		Página 12 de 12

otros. de la contratación, informaciones de interés regulatorio, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, de regulación de servicios de telecomunicaciones, informes de gestión, servicios que la institución presta tanto a sus regulados como a usuarios y terceros interesados en servicios de telecomunicaciones, y funcionamiento general de la Institución, entre otros.

- **Orientaciones**

Para el cumplimiento de esta política la Máxima Autoridad velará porque se establezcan los procedimientos necesarios y asignará las responsabilidades, en base al Sistema de Gestión por Procesos.