

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

**I. IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL:**

Por Ley N°642/95, DE TELECOMUNICACIONES - Artículo 6°.- Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales.

**1.1. FINES:**

*La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá a su cargo la regulación administrativa y técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable y las políticas del Gobierno para el sector. La Comisión ejercerá sus funciones en forma exclusiva, sin que ellas puedan ser delegadas ni objeto de avocamiento por parte de otros Organismos del Estado.*

**1.2. MISIÓN:**

*"Fomentar, controlar y reglamentar las telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria, para contribuir al bienestar de los habitantes del Paraguay."*

**1.3. VISIÓN:**

*"Ser una Entidad Rectora y Reguladora del Sector de las Telecomunicaciones, que contribuya a que los beneficios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información lleguen a todos los habitantes del Paraguay."*

**II ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA:**

Resolución Directorio de la CONATEL N° 2818/2023, "**POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORIA INTERNA INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2024**" Ref. CI - Auditoría del Sistema de Control Interno – NRM MECIP 2015 correspondiente al Ejercicio 2024.

**III OBJETIVOS DEL TRABAJO:**

Evaluar si los requisitos mínimos exigidos en la norma para un Sistema de Control Interno fueron desarrollados e implementados, estableciendo los niveles de madurez de cada uno de los componentes del sistema, a fin de identificar eventuales deficiencias que requieran mayor profundización para el logro de la Mejora Continua.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

**IV ALCANCE DE LA AUDITORÍA:**

La evaluación será realizada con base a los documentos proporcionados por la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP de la CONATEL que respaldan la fase de diseño y medición de la aplicación de los controles y que evidencian las acciones realizadas durante el Ejercicio Fiscal 2022.

**V NORMATIVAS A TENER EN CUENTA DURANTE LA AUDITORÍA:**

- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N° 8127/00.
- Ley N° 6.672/2021 “Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2021”.
- Decreto N° 4.780/2021 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 6672, del 7 de enero de 2.021, “que aprueba el presupuesto general de la nación para el ejercicio fiscal 2.021”.
- Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.
- Ley N° 1.626/00” De la Función Pública”.
- Resolución CGR N° 377/2016 “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un sistema de control interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015”.
- Resolución CGR N° 147/2019 “Por la cual se aprueba la “Matriz de Evaluación del Sistema de Control Interno por niveles de Madurez” a ser utilizada en el marco del Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2.015”.
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

**VI COORDINACIÓN, DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN Y REVISIÓN:**

Los trabajos serán elaborados por los Auditores de Auditoría Interna, y supervisados, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2.015. Se dejarán evidencias en los papeles de trabajo, así como cualquier procedimiento poco común que se observe durante el examen

**VII LIMITACIONES DEL TRABAJO**

1. La no provisión en tiempo y forma de los documentos relacionados a la auditoría.
2. Escasa colaboración del área.

**VIII DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

La evaluación del SCI se define como: “Proceso contínuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la Entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se están logrando los siguientes objetivos:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones de los servicios.
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad”.

En este sentido, la NRM promueve como modelo de gestión la utilización del enfoque basado en procesos de manera que permita:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la Institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente.
- b) La consideración de los procesos en términos que aporten valor.
- c) El logro de un control de procesos eficaz.
- d) La mejora continua del Sistema de Control interno con base en la evaluación e los datos y la información interna y externa.

Igualmente, la NRM incorpora la concepción de la administración de riesgos como pilar del control interno, lo que implica el establecimiento de una estructura y cultura organizacional apropiadas, que aplica un método lógico y sistemático para establecer los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma tal que permite minimizar pérdidas y maximizar beneficios.

Para determinar el grado de adopción de la NRM, se utilizó la herramienta de evaluación del nivel de madurez del SCI, de acuerdo a criterios de valoración con la siguiente interpretación:



**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

En el siguiente cuadro se expone los resultados consolidados de la Institución, que refleja el nivel de madurez de su Sistema de Control Interno por cada componente:

<b>Evaluación del Nivel de Maduración del Sistema de Control Interno (SCI) - MECIP:2015</b>			
Ambiente de Control	4,08	<b>A-</b>	<b>Optimizado</b>
Control de Planificación	3,70	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>
Control de Implementación	3,75	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>
Control de Evaluación	3,98	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>
Control para la Mejora	3,92	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>
<b>SCI CONSOLIDADO</b>	<b>3,85</b>	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>

A partir del análisis de los documentos proveídos, se señalan las debilidades más significativas, por componente de control.

**A. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

La NRM señala que: “La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal y la finalidad social del Estado”.

El primer principio de la NRM establece que, la máxima Autoridad Institucional debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Control Interno asumiendo la responsabilidad sobre su efectividad. Esto se materializa por medio de:

- ✓ Su involucramiento y participación activa en el diseño y aplicación de los mecanismos de control interno tales como la Política de Control interno.
- ✓ Adopción de una gestión ética que defina estrategias para la continua reflexión, internalización y aplicación de los valores, principios y compromisos éticos.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos adoptados en el Código de Buen gobierno.
- ✓ Identificación y aplicación de estrategias para el desarrollo permanente del personal, promoviendo la adopción de nuevas y buenas costumbres, habilidades, conocimientos y sentido de pertenencia.
- ✓ La gestión y participación en capacitaciones necesarias para que todos los miembros de la organización adquieran conocimiento acabado sobre control interno, priorizando al nivel directivo.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

- ✓ Adopción de gestión por procesos que ponga como factor crítico de éxito a las expectativas del usuario del servicio.
- ✓ La administración de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ La definición de Políticas de Operación que sean aplicadas, revisadas y actualizadas permanentemente.
- ✓ La identificación, utilización y evaluación de mecanismos de comunicación que puedan servir como herramienta para empoderar a funcionarios y ciudadanos en la búsqueda permanente de mayores niveles de transparencia y confianza.

En esta fase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, evidenció un nivel de madurez **OPTIMIZADO BAJO**, con una calificación de **4.08** lo cual indica que la institución optimiza continuamente su Sistema de Control Interno, logrando mejoras comprobables en su desempeño, de igual manera existen acciones que deben ser gestionadas a fin de seguir optimizando este componente conforme se detalla a continuación:

- Instar y promover constantemente el enfoque basado en procesos y en la administración de riesgos.
- Impulsar el conocimiento, implementación y aplicación en el día a día laboral de la Política de Control Interno a nivel Institucional asegurando el compromiso de mejora continua del Sistema de Control Interno.
- Garantizar la disponibilidad continua y la mejora de los recursos necesarios para ofrecer capacitaciones constantes sobre el Sistema de Control Interno al personal institucional.
- Actualizar el tablero de Indicadores y/o reportes asociados al monitoreo del avance del PEI POI y PNT para poner a conocimiento y/o disponibilidad del Directorio periódicamente para toma de decisiones.
- Promover el uso del buzón y de otros medios aprobados, para que los funcionarios tomen conocimiento y uso de las herramientas habilitadas para canalizar sus inquietudes con respecto a la implementación del Código de Ética y Código de Buen Gobierno en la Institución.
- Ejecutar los procesos tendientes a la implementación de las Políticas de Talento Humano, así como también revisar periódicamente sus políticas para asegurar que se encuentren idóneas y aplicables.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

## **B. COMPONENTE DE CONTROL DE PLANIFICACIÓN**

Para este componente la NRM señala: “La institución debe determinar el marco de referencia que oriente su gestión hacia el cumplimiento de su Misión, Visión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales”. En este contexto, el componente obtuvo la calificación de **3,70** con un nivel de madurez **GESTIONADO ALTO**, debido a que el Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, pero aun no alcanza la totalidad de los requerimientos exigidos por la Norma.

Es el componente con la calificación más baja, no obstante, se detalla a continuación algunos puntos que deben ser tomados en cuenta de modo a mejorar la calificación y los niveles de conocimiento, comprensión y aplicación a nivel institucional, tales como:

- Si bien el PEI 2025-2029 que fue aprobado por RD N° 3562/2024, debería ser analizado anualmente para que este actualizado y alineado a las ODS y guarde relación con el POI.
- Proseguir con la implementación del Sistema de Gestión por procesos, con enfoque basado en riesgos, conforme al Mapa de procesos aprobado por el Directorio (Versión 10.0).
- Revisar y/o definir la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de puestos) conforme al modelo de Gestión por Procesos aprobado por Resolución de Directorio N° 3290/2024 “Por la cual se aprueba el Mapa de Procesos Institucional Versión 10.0 en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015”.
- Continuar con los procesos de actualización y aprobación los Manuales de funciones conforme a la Estructura Organizacional de la Institución, documentar formalmente la Estructura Organizacional (Organigrama y Perfiles de Puesto).
- Impulsar talleres, capacitaciones, o resultados que demuestren el conocimiento y comprensión de los funcionarios sobre sus funciones y responsabilidades.
- Demostrar las actividades de identificación y evaluación de los riesgos de todos los procesos institucionales conforme al Plan Estratégico Institucional 2025-2029.
- Establecer estrategias de seguimiento y control del PEI 2025-2029.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

### **C. COMPONENTE DE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Para este componente la NRM señala: “Abarca las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte”. El resultado de la evaluación fue de **3.75** con un nivel de madurez **GESTIONADO ALTO** debido a que el SCI se encuentra desplegado e implementado, y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, pero aún no alcanza la totalidad de los requerimientos exigidos por la Norma.

Conforme se puede observar la segunda calificación más baja corresponde a este componente, lo cual denota la necesidad de incrementar acciones de mejora en la implementación del Sistema de Control Interno en la Institución, por lo cual se observa los siguientes puntos:

- La Institución dispone de una Política Operativa y un Manual de Políticas Operativas que facilitan la identificación de la estructura y el enfoque necesario para el buen desempeño del modelo de gestión por procesos, así como las actividades y tareas necesarias para alcanzar los objetivos de los procesos. No obstante, estos documentos deben ser revisados de manera continua por los responsables de los Macroprocesos, procesos y subprocesos, y garantizar que todos los empleados estén al tanto de ellos para asegurar su implementación efectiva.
- Se observa el desarrollo de los indicadores, políticas operacionales y controles de los procesos y subprocesos.
- Informar sobre avances en la ejecución y el resultado de la eficacia de las actividades de formación realizadas, considerando que existe un plan de capacitación institucional.
- Continuar con las Evaluaciones de desempeño del personal institucional.
- Con relación a la Comunicación Interna y Externa se observó la actualización del Manual de Estratégico de Comunicación V 4.0 por Resolución 3571/2024, se observan evidencias de avances de su implementación a fin de fortalecer la política y metodología por la cual la Institución implementa la Comunicación Interna y Externa. Es necesario proseguir e intensificar con actividades que fomenten la identidad institucional, además de conciencia y compromiso con los propósitos misionales.
- Cumplir el procedimiento de Rendición de cuentas al ciudadano, aprobado por RD N° 487/2025 y presentar los informes correspondientes a la Máxima Autoridad, a los efectos de obtener evidencia documental de su gestión y de mejorar la efectividad de la comunicación institucional.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

#### **D. COMPONENTE DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

Para este componente la NRM señala: “La organización debe definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno”.

En este componente la Institución obtuvo una calificación de **3,98** con un nivel de madurez **GESTIONADO ALTO**, lo cual indica que el SCI se encuentra desplegado e implementado, se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, logrando mejoras comprobables en su desempeño. Se detalla a continuación algunas actividades que deben ser administradas para mejorar la calificación:

- Continuar informando sobre el cumplimiento de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos y sobre los requisitos exigidos por la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015 en lo referente a: La definición de indicadores o métricas útiles en los niveles estratégicos (PEI) y operativos (POI).
- Realizar el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño por procesos de manera a que los mismos permanezcan actualizados y se mantengan como fundamento para la toma de decisiones que afectan a la capacidad del control interno.
- Realizar las auditorías del SCI conforme a la NRM MECIP 2015 y tomar los recaudos necesarios para dar cumplimiento a las acciones de mejoramiento definidas en los planes como una oportunidad de mejora en la gestión, manteniendo informado a la Máxima Autoridad sobre el seguimiento y cumplimiento de los mismos.
- Incrementar los recursos humanos institucionales en el Área de Auditoría Interna.
- Fomentar la capacitación permanente del personal de Auditoría Interna, buscando alcanzar niveles de excelencia e independencia en la toma de sus decisiones y mediciones.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

## **E. COMPONENTE DE CONTROL PARA LA MEJORA**

Con relación a este componente la NRM señala: “La institución debe mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Control Interno mediante el uso de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y el Análisis Crítico de la Alta Dirección”.

En este componente la Institución obtuvo un nivel de madurez **GESTIONADO ALTO** con una valoración de **3,92**, lo cual indica que el Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado, se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados, logrando mejoras comprobables en su desempeño.

- El análisis de los puntos críticos del Sistema de Control Interno proviene de la autoevaluación realizada por la Máxima Autoridad. Este sistema debe revisarse periódicamente, y para ello, es necesario hacer un seguimiento al cumplimiento de las instrucciones del Análisis Crítico del Sistema, con el fin de fomentar su mejora continua.
- Controlar y retroalimentar constantemente, considerando que el control permite ver el avance de los objetivos, lo que posibilita realizar ajustes y modificaciones a los procesos de manera oportuna, asegurando que las instituciones siempre se mantengan en el camino hacia la mejora.
- Establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo que sean sostenibles en el tiempo y que el cumplimiento de estos, faciliten a la toma de decisiones estratégicas basadas en datos actualizados.

## **IX CONCLUSIONES**

Como resultado del análisis practicado, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones obtuvo una valoración de **3.85**, equivalente al Nivel de Madurez “**GESTIONADO ALTO**”, por lo cual el resultado obtenido pone de manifiesto que aunque se ha creado un entorno adecuado de control y procesos que favorecen la implementación del Sistema de Control Interno dentro de la institución, es fundamental fortalecer y consolidar su estructura para asegurar una mayor eficacia en su funcionamiento. En particular, es necesario poner un énfasis especial en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos que puedan obstaculizar o incluso impedir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Un sistema de control interno robusto y bien estructurado tiene el potencial no solo de mejorar el desempeño de la institución, sino también de generar nuevas oportunidades y de permitirle asumir de manera efectiva los desafíos que puedan surgir en el camino. De este modo, contribuirá al logro de los objetivos misionales de la institución, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de su misión institucional. Es vital que este sistema de control sea revisado y adaptado de forma continua, para garantizar que se mantenga alineado con las metas organizacionales y que sea capaz de afrontar las variaciones del entorno.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**  
**INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG – AI N° 002/2.025**  
**AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – NRM MECIP 2015, CORRESPONDIENTE AL**  
**EJERCICIO 2.024**  
**PLAN DE TRABAJO ANUAL 2.025**

**X RECOMENDACIONES**

A todas las dependencias, dueños de los macroprocesos, procesos y subprocesos y los Comités involucrados en el Diseño, Implementación, Sostenimiento y Evaluación del SCI:

- Reflexionar y poner atención en las debilidades detectadas en este informe y cumplir con las instrucciones emanadas de la Máxima Autoridad a través del Análisis Crítico del Sistema de Control Interno para la prosecución de la mejora continua; para lo cual se sugiere la elaboración de un Plan de Mejoramiento de manera a realizar el seguimiento de las acciones requeridas a las dependencias responsables de impulsar el Sistema de Control Interno, el cual será monitoreado por esta Auditoría Interna.

A la Máxima Autoridad:

- Gestionar activamente ante la Contraloría General de la República para la planificación, programación y ejecución de sesiones de capacitación dirigidas a los funcionarios de todos los niveles de la institución. Estas capacitaciones deben estar orientadas a profundizar en el conocimiento y comprensión de la Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015, con el fin de asegurar que todos los empleados cuenten con las herramientas necesarias para cumplir con los requisitos establecidos por la norma. Además, estas acciones de formación son esenciales para apoyar la implementación efectiva del Sistema de Control Interno, garantizando que la institución logre los objetivos de transparencia, eficiencia y cumplimiento de los estándares normativos establecidos. La capacitación periódica y adecuada de los funcionarios contribuirá al fortalecimiento del modelo de gestión por procesos y a la mejora continua en el desempeño institucional.

Es nuestro informe,

Atentamente,

Asunción, 28 de febrero de 2025.-

**Abg. Jorge Correa**  
**Auditor Interno**

**Abg. Rodrigo Lobos**  
**Jefe Interino Dpto. Auditoría de Gestión**