

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 2950/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA LA MODIFICACION DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS REFERENTES A LA PRÁCTICA DE LA ÉTICA Y BUEN GOBIERNO, EN LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL, EN FORMATO ELECTRÓNICO CON CARÁCTER ANÓNIMO, Y LA GUÍA PARA SU MANEJO, DENTRO DE LA INTRANET INSTITUCIONAL.

Asunción, 22 de diciembre de 2021.

VISTO: El Decreto N° 962/2008, la Resolución CGR N° 425/2008, la Resolución CGR N° 377/2016, Resolución AGPE N° 326/2019 del 17 de octubre de 2019, la Resolución Directorio N° 1585/2020 y el Interno CCCIM/069/2021, 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 “De Administración Financiera del Estado”.

Que, la Resolución CGR N° 425/2008 y la Resolución AGPE N° 326/2019, establecen y adoptan 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 Modelo Estándar de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay – MECIP 2015 aprobada por la Resolución CGR N° 377/2016, establece como criterio a tener en cuenta para establecer los Acuerdos y Compromisos Éticos, que la Institución debe detectar y generar soluciones a los incumplimientos de los mismos.

Que, la Resolución de Directorio N° 1585/2020 aprobó la creación de un buzón de quejas y/o sugerencias referentes a la práctica de la ética y buen gobierno en la CONATEL, en formato electrónico dentro de la intranet institucional.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del el Interno CCCIM/069/2021, informa que el Comité de Ética y el Comité de Buen Gobierno, en reunión conjunta llevada a cabo en fecha 14/10/2021, aprobaron la propuesta del Comité de Ética de modificar el formato del Buzón, a una versión de carácter anónimo, a los efectos de propiciar su utilización por parte de los funcionarios de la institución y la designación del Gerente de Ética y del Promotor de Buen Gobierno, como responsables de la recepción de las quejas y/o sugerencias para realizar un análisis previo y derivar al Comité que corresponda, para su tratamiento correspondiente, y eleva la propuesta de modificación al Directorio, para su consideración.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria de fecha 22 de diciembre de 2021, Acta N° 57/2021 y de conformidad con las disposiciones previstas en la Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones” y el Decreto N° 14.135/96;

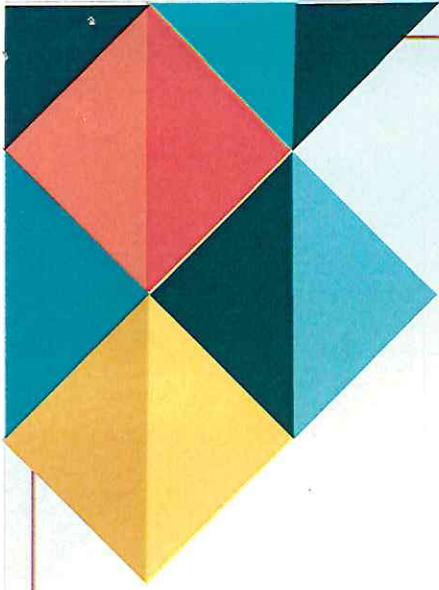
RESUELVE:

- Art. 1°** **APROBAR** la modificación del BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS referentes a la práctica de la Ética y Buen Gobierno en la CONATEL, en formato electrónico, con carácter anónimo, y la Guía para su manejo, dentro de la intranet institucional, de acuerdo al Anexo a la presente Resolución,
- Art 2°** **INSTRUIR** al Departamento de Informática a realizar las modificaciones al BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS REFERENTES A LA PRÁCTICA DE LA ÉTICA Y BUEN GOBIERNO EN LA CONATEL, de acuerdo al Anexo a esta Resolución y la asignación al Gerente de Ética y al Promotor de Buen Gobierno, vía correo electrónico de usuarios responsables de la recepción de las quejas y/o sugerencias para realizar un análisis previo y derivar al Comité que corresponda, para su tratamiento correspondiente.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social, al Comité de Ética, Comité de Buen Gobierno y a las Coordinaciones del Comité de Control Interno - MECIP y del Equipo MECIP la difusión de la modificación del BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS REFERENTES A LA PRÁCTICA DE LA ÉTICA Y BUEN GOBIERNO EN LA CONATEL, a través de los medios habilitados en la CONATEL, para el efecto.
- Art. 4°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido, archivar.



INGE JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 2950/2021

A1127221



GUÍA PARA EL MANEJO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS, RECLAMOS, COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL



INTRODUCCIÓN

El Buzón Ético y de Buen Gobierno de quejas y/o sugerencias, es un canal seguro de participación que nace de la conveniencia de ofrecer a los funcionarios de todos los niveles, un espacio que permita tener conocimiento de cualquier acción u omisión contraria a los principios éticos y de buen gobierno en la CONATEL, como una manera de reforzar la gestión pública.

Incluye mecanismos para garantizar la confidencialidad de quienes proporcionen informaciones, así como sus derechos y obligaciones dentro de un espacio de comunicaciones seguro que permite el anonimato para mantener el contacto con los órganos gestores (Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno). Se favorecerá también, que todos los niveles de funcionarios puedan facilitar información libremente, sin sufrir represalias. A la vez, garantiza los derechos de las personas, a las que se atribuye una conducta que no se ajusta a las reglas éticas.

Para evitar malas prácticas en el uso del buzón, se aplicarán criterios estrictos para admitir las comunicaciones y con la exigencia de responsabilidad civil, penal y/o administrativa de las personas, que comuniquen hechos con abuso de derecho o vulnerando el principio de buena fe.

El Buzón Ético y de Buen Gobierno se constituye en un canal prioritario de admisión de comunicaciones relacionadas con malas prácticas en la CONATEL, basados en los Acuerdos y Compromisos Éticos (Código de Ética y Compromisos Éticos por Dependencia) y el Código de Buen Gobierno vigentes en la CONATEL, sin perjuicio de admitir las comunicaciones por otros canales. Su gestión forma parte de las funciones atribuidas al Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno de la CONATEL y será canalizada a través de los mencionados Comités, con prudencia y discreción.



SOBRE EL OBJETIVO DEL BUZÓN

- a. El buzón de quejas y/o sugerencias es una herramienta de comunicación que tiene como objetivo recolectar distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los funcionarios de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, que serán utilizadas como insumos, por los Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno de la CONATEL, para que la Máxima Autoridad tomen conocimiento de las quejas, recomendaciones y felicitaciones que los funcionarios desean expresar, para fortalecer y favorecer el clima laboral, con miras a mejorar.
- b. El Comité de Ética y Comité de Buen Gobierno utilizan el Buzón de Quejas y/o Sugerencias para garantizar un sistema transparente de formulación de quejas, comentarios, sugerencias, y encaminar las inquietudes para puedan aportar la institución.

SOBRE EL ANONIMATO

- a. Para facilitar una manifestación sincera, sin presiones, ni temores a represalias, las contribuciones al buzón de sugerencias son anónimas.
- b. La utilización del buzón de una manera consciente, constructiva y madura.
- c. Las quejas o sugerencias presentadas, no se utilizarán para aplicar sanciones.

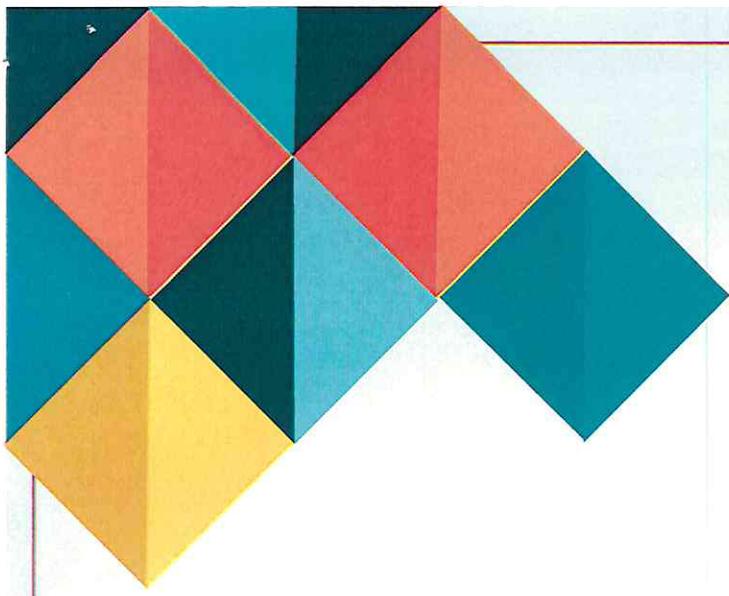
SOBRE POSIBLE DIFAMACIÓN Y CALUMNIA

- a. El Buzón de Quejas y/o Sugerencias no será utilizado para difamación ni calumnia. Todos los mensajes serán filtrados por los representantes de los Comités.
- b. El Buzón de Quejas y/o Sugerencias se utilizará con prudencia y confidencialidad.

TEMAS QUE NO SE PODRÁN ADMITIR

- a. Si la manifestación afecta la imagen del funcionario, sin evidencia comprobable.
- b. Palabras mal sonantes, bajezas, insultos, groserías.
- c. Manifestaciones de discriminación. (xenofobia, tendencia sexual, género, religión, política, nacionalidad, forma de vestir, odio rencor, etc).
- d. Temas irrelevantes para la Institución.





BUZÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS REFERENTES A LA PRÁCTICA DE LA ÉTICA Y BUEN GOBIERNO EN LA CONATEL



FORMULARIO



1. Datos de la queja/sugerencia

1.1 Relación con la Institución

--	--

2. Información de la queja/sugerencia

2.1 Descripción de los hechos/Consulta

--	--

3. Evidencias de los hechos y documentación soporte

--	--

Fecha:

1. Todos los datos son obligatorios, salvo que se indique otra cosa en el formulario. .
2. No se facilitará, salvo que sea indispensable para entender el alcance de la queja/sugerencia, datos privados ni datos sensibles (orientación y vida sexual, salud o afiliación política, sindical o religiosa) de ninguna persona física.

