CONATEL
TETÃ MARANDUMBYRY ÑOMOIRU´ATY (TMÑA)

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN

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 3.0

MACROPROCESO:	**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN**
PROCESO:	**GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN**
SUBPROCESO:	**Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción**
PROCEDIMIENTO:	**Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción**

No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recibir denuncia y crear caso	Recibe la denuncia de posible hecho de corrupción o irregularidad administrativa que afecta a funcionarios de la institución.	10 día hábilles	Las denuncias se reciben por cualquiera de los canales habilitados por la CONATEL. También puede ser asignada, a través del Portal de Denuncias o plataforma equivalente. Cuando la denuncia sea recibida en forma verbal o telefónica, se registrará en el formulario habilitado, consignando todos los datos necesarios. La denuncia puede ingresar también a través del proceso Gestión de Protección al Usuario a cargo de la División de Quejas y Reclamos, quien si lo deriva a la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción (UAIA).	* Denuncia de un supuesto hecho de corrupción pública o irregularidad administrativa ingresada en la CONATEL * Base de datos del Portal de Denuncias de la SENAC o plataforma equivalente		Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Registra la denuncia en el Portal de Denuncias , si la misma fuera no fue recibida por ese canal.		Todas las denuncias, cualquiera sea el canal de recepción, se registrarán en el Portal de Denuncias.			
		Provee al denunciante su ticket y clave de seguridad para dar seguimiento a su denuncia.		Con el registro en el Portal de Denuncias, se genera el ticket y clave de seguridad que se entrega al denunciante, para que pueda dar seguimiento al estado de su denuncia.			
2	Analizar la denuncia y verificar si cumple los criterios para su admisión, desestimar o devolver	Verifica si la denuncia contiene todos los datos necesarios para su análisis.	3 días hábiles	Controla que la denuncia contenga los datos necesarios, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.	*Legajo o expediente de la denuncia: denuncia ingresada, Lista de Verificación interna de los criterios de admisión * Actualización de la base de datos del Portal de Denuncias		Jefe y Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Contacta con el denunciante, de ser necesario, para obtener mayores datos y/o documentos sobre el hecho denunciado.		Si fuera necesario, contacta con el denunciante a efectos de recabar más información sobre el hecho denunciado y /o las pruebas proporcionadas, de manera a contar con más elementos para analizar y determinar si cumple los criterios de admisión.			
		Analiza si los hechos descriptos y/o las evidencias provistas por el denunciante cumplen los criterios para configurar un posible hecho de corrupción pública o irregularidad administrativa.		Analiza toda la información proporcionada por el denunciante y la verifica, cruza o compara contra informaciones internas, individualiza a el o los funcionarios involucrados, entre otros.			
		Evalúa, concluye y determina si se admite y desestima la denuncia.		Concluye su análisis determinando si corresponde: a) Admitir la denuncia por que fue verificada la subsunción de los hechos, o b) Desestimar y cerrar la denuncia, porque no se trata de un hecho de corrupción o irregularidad administrativa, o cuando no fue posible reunir los datos necesarios para determinar el hecho e identificar a los involucrados, a pesar de haberse requerido al denunciante este no los aporta, o c) Devolver la denuncia, cuando no está dentro de la competencia de la CONATEL. Ante dudas sobre el cumplimiento de los criterios de admisión, el titular de la UAIA podrá solicitar el parecer de la Asesoría Legal. En todos los casos el análisis y tratamiento de las denuncias se realizará con sigilo, prudencia y reserva para proteger a los denunciantes y garantizar su seguridad. Toda denuncia debe contar con un legajo o expediente que contenga evidencia del análisis realizado para determinar su admisión o desestimación.			

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

VERSION 3.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
SUBPROCESO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción
PROCEDIMIENTO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
		Registra la decisión adoptada respecto a la denuncia.		Registra en el Sistema de Seguimiento de Procesos - Plataforma Portal de Denuncias de la SENAC o plataforma equivalente, la decisión adoptada respecto a la denuncia. En caso de admisión de la denuncia, se dará seguimiento permanente, a efectos de cumplir los plazos establecidos para la conclusión de la investigación preliminar.		Proceso Recepción, distribución, producción y archivo documental: Subproceso Producción documental * Proceso Gestión Jurídica: Subproceso Representación Jurídica * Proceso Gestión de Atención al Público y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones: Subproceso Gestión de Protección al Usuario	
3	Iniciar la investigación preliminar de la denuncia admitida	Analiza a profundidad el hecho, identifica funcionarios afectados, dependencias involucradas y cuantos aspectos sean necesarios para establecer la estrategia investigativa.	35 días hábiles	Abre la investigación preliminar o interna, define y planifica las diligencias más pertinentes a realizar, de acuerdo a la naturaleza de cada denuncia. Esta etapa incluye la conformación del Equipo de Investigación, cuando el caso lo requiera, cuyos integrantes serán designados por la Máxima Autoridad de la Institución.	* Legajo o expediente investigativo conteniendo todas las pruebas / evidencias colectadas debidamente organizadas		Jefe y Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Lleva adelante las diligencias investigativas para esclarecer los hechos e individualizar a los responsables, obteniendo pruebas y evidencias que integran el expediente del caso.		Las diligencias que podrían realizarse, de acuerdo a la estrategia investigativa definida para cada caso en particular, son: a) Entrevistas con el denunciante; b) Entrevistas con testigos; c) Recopilación y análisis documental, a través de solicitudes de informes cursadas a las diversas dependencias de la institución o acceso directo a informaciones de carácter público disponibles en los sistemas de información de la institución; d) Constitución o visitas a las dependencias o lugares donde presumiblemente ocurrieron los hechos investigados; e) Otras que se estimen necesarias para esclarecer el hecho. Las diligencias se realizarán con sigilo, prudencia y reserva para proteger la privacidad de las personas involucradas en la investigación, incluyendo a los denunciantes y los testigos. Toda diligencia realizada deberá quedar evidenciada, a través de papeles de trabajo, documentos, informes, videos, fotografías, etc., que constituirán pruebas que se integrarán al legajo o expediente investigativo.			
		Organiza el legajo o expediente investigativo.		Crea el legajo o expediente de la investigación que deberá contener todas las evidencias / pruebas obtenidas en el desarrollo de la investigación, las que serán ordenadas, clasificadas y foliadas.			
4	Concluir la investigación	Analiza, evalúa y valora los elementos de prueba obtenidos a través de las diligencias investigativas.	15 días hábiles	Evalúa las prueba / evidencias obtenidas y procede a valorar cada una de ellas, incluyendo la evaluación de la credibilidad de los testigos y otras fuentes de información para determinar su fiabilidad.	* Legajo o expediente investigativo conteniendo todas las pruebas / evidencias colectadas debidamente organizadas y foliadas * Informe conclusivo de la investigación preliminar		Jefe y Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Concluye la investigación preliminar y determina la existencia o no de hechos de corrupción pública o irregularidades administrativas o ambos, o la falta de suficientes elementos que permitan corroborar los hechos denunciados.		Concluye el análisis y evaluación de las pruebas, que puede dar por resultado la recomendación de: a) Archivo de la denuncia, si no se ha logrado determinar la existencia de hecho de corrupción o irregularidad administrativa; b) Instrucción de Sumario Administrativo, si se ha determinado la comisión de irregularidad administrativa; c) Presentación de denuncia penal, si se ha determinado la existencia de un hecho punible, d) Sumario Administrativo y denuncia penal, si el resultado arroja elementos sobre ambos hechos; e) Recomendaciones y/u Observaciones tendientes a corregir, mejorar o fortalecer los mecanismos de prevención, detección y control de situaciones similares que pudieran presentarse nuevamente en la institución.			
		Elabora el informe conclusivo conteniendo todos los datos requeridos por las normativas aplicables.		Elabora el informe y recomendaciones para el Directorio, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.			
		Presenta el informe conclusivo al Directorio para su evaluación y toma de decisión.		Concluido el Informe se debe actualizar el estado de la denuncia en el Sistema de Seguimiento de Procesos (SSP) o plataforma equivalente. El informe conclusivo constituye un documento público que debe ser publicado en la página web institucional.			
		Archiva y custodia el legajo o expediente investigativo.		Custodia de manera segura y completa el legajo o expediente de la investigación, que estará disponible cuando sea requerido por las instancias internas, los entes gubernamentales competentes, o la ciudadanía.			
5	Preparar informe conclusivo y recomendar la medida institucional a adoptar	Recibe y evalúa el informe conclusivo de la investigación preliminar.	10 días hábiles	Analiza el escrito, el análisis de jurídico que determina la conducta atribuida, las normas trasgredidas, las evidencias obtenidas, entre otros aspectos.	* Acto administrativo (Resolución del Directorio)		Directorio
		Determina y resuelve la medida final a adoptar.		Si el escrito conclusivo recomienda realizar la denuncia penal, el Directorio debe ordenar que la misma se realice, salvo que no esté de acuerdo con el criterio sustentado en el informe, en cuyo caso deberá fundamentar la decisión tomada, sin perjuicio de las disposiciones del Código Procesal Penal en materia de denuncias de hechos punibles de acción pública.			
		Emite el acto administrativo correspondiente y ordena su cumplimiento.		El acto administrativo es emitido a través del subproceso Producción documental, a cargo de la Secretaría General, y comunicado a los titulares de las dependencias afectadas por la cumplimiento.			

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

VERSION 3.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
SUBPROCESO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción
PROCEDIMIENTO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
6	Actualizar y monitorear el estado de las denuncias ingresadas a la institución	Registra y actualiza de manera permanente el estado de la denuncia en el Sistema de Seguimiento de Procesos del Portal de Denuncias, o plataforma equivalente.	**Actividad continua**	Recibe la resolución del Directorio y actualiza el estado de la denuncia en el SSP o plataforma equivalente, de acuerdo a la decisión tomada.	* Actualización del estado de las denuncias ingresadas		Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Monitorea el cumplimiento de los plazos previstos en las normativas vigentes para el tratamiento de las denuncias ingresadas a la institución.		Realiza el monitoreo y control del cumplimiento de los plazos establecidos y el progreso en el desarrollo del análisis de la denuncia y /o de la investigación preliminar. En caso de realizarse la denuncia penal, el monitoreo, seguimiento y actualización de la causa penal abierta se realiza hasta la finalización de la misma. En este caso la UAIA solicitará informes periódicamente a la Asesoría Legal en el marco de la Representación Jurídica ejercida por dicha dependencia.			
		Reporta al superior inmediato la demora o cualquier situación especial detectada en el tratamiento de las denuncias ingresadas.		El funcionario responsable del monitoreo debe alertar al superior inmediato toda demora en el desarrollo de la investigación interna, de manera a gestionar ante las instancias pertinentes el pedido de prórroga cuando sea necesario.			
7	Medir el desempeño del subproceso	Prepara informes periódicos sobre denuncias recibidas, analizadas, en etapa de investigación y cerradas.	**Actividad trimestral**	El funcionario de la UAIA preparará informes periódicos sobre denuncias ingresadas, clasificadas por estados.	* Informe estadístico de denuncias ingresadas * Resultados de indicadores del subproceso		Equipo de Trabajo de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
		Realiza la medición de los indicadores del subproceso.		El funcionario de la UAIA realiza la medición de los indicadores, de acuerdo al Tablero de Indicadores del subproceso.			
		Presenta los informes periódicos al superior inmediato para su análisis correspondiente.		Remite el informe y los resultados de los indicadores del subproceso al superior inmediato para el análisis y toma de decisiones que correspondan.			
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Analiza el desempeño del subproceso e identifica oportunidades de mejora.	**Actividad trimestral**	Identifica las principales causas de desvíos de la meta, los riesgos que se hubieran materializado y la eficacia de las acciones de mitigación aplica.Considera si fuera el caso, observaciones / recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna o por los entes gubernamentales competentes, relacionados a la gestión de denuncias y el análisis interno de las mismas.	* Informes estadísticos de denuncias * Resultados de indicadores del subproceso * Registro de riesgos materializados (cuando aplique) * Plan de Mejoramiento		Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Equipo de Trabajo
		Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de análisis e investigación de posibles hechos de corrupción o irregularidades administrativas.		El Plan de Mejoramiento del subproceso se elaborará en el formato estandarizado adoptado por la institución. La UAIA conservará los registros resultantes de la autoevaluación del subproceso (Tablero de Indicadores, Plan de Mejoramiento) para analizar su evolución periódica.			
		Implementa y/o gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.		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. Las acciones correctivas y/o de mejora que no requieran recursos adicionales, serán implementadas de manera inmediata. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**			

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

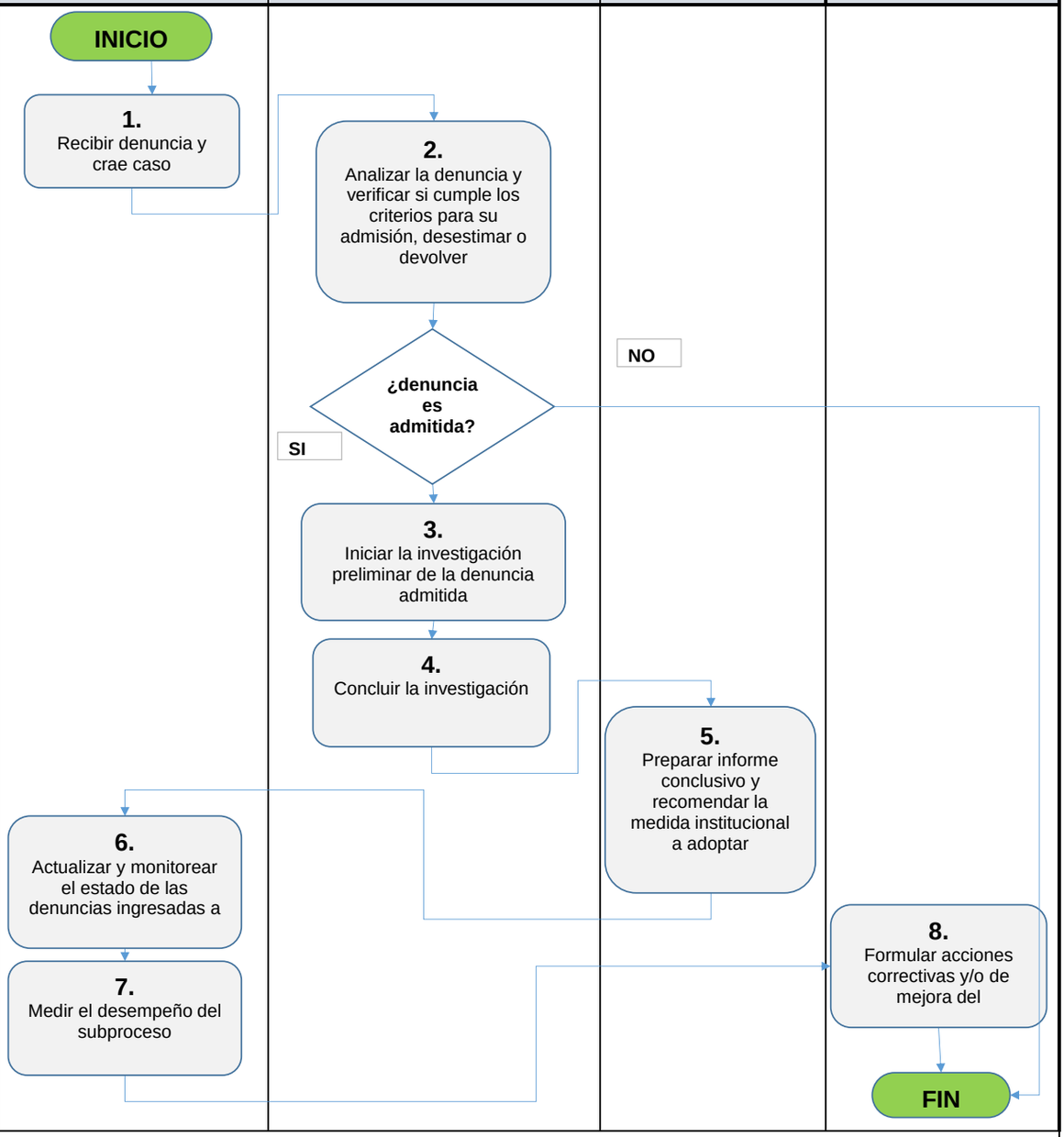
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE:	CONTROL OPERACIONAL
ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTOS
FORMATO: Diseño de Flujograma	Diseño de Procedimientos
Nº:	94

VERSION 3.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	CODIGO
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	CODIGO
SUBPROCESO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	CODIGO
PROCEDIMIENTO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	

No.	Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Jefe y Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Directorio	Jefe de Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción y Equipo de Trabajo



Elaborado por: FATIMA LILIANA CANO DIAZ

Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ
Fecha: 2025.12.23 09:11:48 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por: Directorio