

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3447/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – VERSIÓN 4.0” DEL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN; CUYO RESPONSABLE ES LA ASESORIA LEGAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

Asunción, 30 de diciembre de 2025.

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° 2037/2025 y el Interno CCCIM/120/2025 del 24 de diciembre de 2025, 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 sujetas 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° 2037/2023 que aprueba el Subproceso “Gestión de Atención al Público – Versión 3.0” del Proceso Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, correspondiente al Macroproceso Asesoramiento, Información y Orientación.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/120/2025 de fecha 24 de diciembre de 2025, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos de la Asesoría Legal, desarrollados por los funcionarios responsables de cada dependencia y solicita la aprobación de los mismos 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 2025, Acta N° 70/2025 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 DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – Versión 4.0** del Proceso **GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**, correspondiente al Macroproceso **ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN**; cuyo responsable es la Asesoría Legal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, ajustado a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno– MECIP 2015, de acuerdo a los documentos que forman parte de la presente Resolución como Anexo de forma digital.
- Art. 2°** **INSTRUIR** a los responsables de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos a implementar de manera efectiva los formatos caracterizados aprobados, los cuales constituyen herramientas fundamentales para la adecuada documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a los responsables de los Macroprocesos, Procesos y Subprocesos a mantener la **actualización permanente** de los mismos, incorporando oportunamente cualquier modificación derivada de nuevas disposiciones legales, normativas internas, lineamientos institucionales o acciones de mejora continua.
En caso de no existir cambios normativos o mejoras identificadas, los procesos deberán ser **revisados, evaluados y validados al menos una (1) vez al año**, dejando constancia documentada de dicha revisión.

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3447/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN DEL SUBPROCESO “GESTIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO – VERSIÓN 4.0” DEL PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO ASESORAMIENTO, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN; CUYO RESPONSABLE ES LA ASESORIA LEGAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.

- Art. 4°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional a realizar el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente Resolución, así como a emitir las propuestas de mejora continua que correspondan.
- Art. 5°** **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. 6°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de la presente Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos, a través de los medios habilitados por la institución.
- Art. 7°** **DEROGAR** la Resolución de Directorio N° 2037/2025, que aprueba el Subproceso “Gestión de Atención al Público – Versión 3.0” del Proceso Gestión de Atención, Orientación y Protección al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones, correspondiente al Macroproceso Asesoramiento, Información y Orientación.
- Art. 8°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y, cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente

Res. Dir. N° 3447/2025.-

A1162810