

RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3501/2025

POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN EL SUBPROCESO “GESTIÓN DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL INSTITUCIONAL – VERSIÓN 1.0”, DEL PROCESO PROTOCOLO Y CEREMONIAL, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN; 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 del 13 de mayo de 2016, y el Interno CCCIM 0131/2025 del 29 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 sujeta 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, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM 0131/2025 del 29 de diciembre de 2025, informa sobre el desarrollo de los formatos del Sistema de Gestión por Procesos de la División de Protocolo, desarrollado por los funcionarios responsables de la dependencia, con el apoyo de las Coordinaciones del MECIP y solicita la aprobación del mismo a través de Resolución de Directorio.

POR TANTO: El Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en sesión ordinaria del 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** los formatos del Subproceso “Gestión del Protocolo y Ceremonial Institucional – Versión 1.0” del Proceso Protocolo y Ceremonial, correspondiente al Macroproceso Gestión de la Comunicación, cuyo responsable es la División de Protocolo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones – CONATEL, conforme a la Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno - MECIP 2015, de acuerdo con los documentos que se anexan de forma digital a la presente resolución.
- 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**, con el acompañamiento y apoyo de las Coordinaciones del MECIP, dejando constancia documentada y verificable de dicha revisión.
- 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°** **COMUNICAR** a quienes corresponda y, cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ
Presidente
Res. Dir. N° 3501/2025

A1162782

SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE PROTOCOLO



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS
FORMATO: Definición Macroproceso
Nº: 37

Versión 1.0

Macroproceso -Código	Objetivo	Tipo de Macroproceso			Cargo Responsable
		Estratégico	Misional	Apoyo	
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.			X	Jefe División Comunicación Social

RAMONA
BEATRIZ GARAY
DE CUBILLA

Firmado digitalmente por
RAMONA BEATRIZ GARAY
DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29 11:35:34
-03'00'

 COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN		
COMPONENTE:	CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN	
PRINCIPIO:	GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:	Identificación Procesos	
Nº:	38	Versión 1.0
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Código:
OBJETIVO	Desarrollar e implementar estrategias comunicacionales efectivas, que permitan a los usuarios, prestadores de servicios de telecomunicaciones, ciudadanos, entes gubernamentales y plantel humano, el conocimiento de las acciones, servicios, resultados de la ejecución de políticas, planes y proyectos de la CONATEL, a fin de promover la participación e interacción con las partes interesadas internas y externas, contribuyendo al buen posicionamiento de la imagen Institucional.	
Proceso / Código	Objetivo	Cargo Responsable
PROTOCOLO Y CEREMONIAL	Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulen la organización, coordinación y ejecución de los actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de garantizar el orden, la coherencia institucional, el respeto a la jerarquía, la imagen corporativa y las buenas prácticas protocolares.	Jefe División de Protocolo

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN		
COMPONENTE:	CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN	
PRINCIPIO:	GESTIÓN POR PROCESOS	
FORMATO:	Identificación Subprocesos	
Nº:	39	Versión 1.0
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO	PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulen la organización, coordinación y ejecución de los actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de garantizar el orden, la coherencia institucional, el respeto a la jerarquía, la imagen corporativa y las buenas prácticas protocolares.	
Subproceso / Código	Objetivo	Cargo Responsable
Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional	Asegurar la correcta organización y desarrollo de los actos y ceremonias institucionales de la CONATEL, mediante la aplicación de lineamientos protocolares que fortalezcan la imagen, el orden y la formalidad institucional.	Jefe Protocolo

RAMONA
BEATRIZ
GARAY DE
CUBILLA

Firmado digitalmente por
RAMONA BEATRIZ
GARAY DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29
11:35:55 -03'00'

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN		
PRINCIPIO: Gestión por Procesos FORMATO: Determinación Productos, Clientes y/o Grupos de Interés– Proceso/Subproceso Nº: 46		
Versión 1.0		
MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO PROTOCOLO Y CEREMONIAL		
SUBPROCESO Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional		
PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Clientes y/o grupos de Interés
Actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales	Conformidad protocolar Se ajusta a las normas de protocolo, ceremonial, precedencia y jerarquía institucional vigentes en la CONATEL. Orden y formalidad Garantiza el desarrollo ordenado, formal y coherente de los actos y ceremonias institucionales. Imagen institucional fortalecida Proyecta una imagen institucional adecuada, uniforme y profesional ante autoridades, funcionarios y ciudadanía. Coordinación interinstitucional Integra de manera oportuna la participación de autoridades internas y externas, conforme a los lineamientos establecidos. Oportunidad y puntualidad Se ejecuta en el tiempo y lugar establecidos, conforme al cronograma aprobado. Documentación y registro Cuenta con registros de planificación, invitaciones, programas, listas de asistencia y actas, cuando corresponda. Control y trazabilidad Permite la verificación y evaluación del cumplimiento del subproceso, facilitando la mejora continua.	(Presidencia, Directorio, áreas internas, autoridades externas



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -

COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:	Gestión por Procesos	
FORMATO:	Determinación Insumos Proveedores Proceso/Subproceso	
Nº:	47	
Versión 1.0		
MACROPROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO	PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
SUBPROCESO	Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional	
Insumos	Características del Insumo	Proveedores
Solicitudes formales de realización de actos o ceremonias. Agenda institucional del Presidente, Directorio y autoridades. Normativa vigente de protocolo y ceremonial. Lineamientos de imagen institucional. Información del evento (tipo, fecha, lugar, participantes). Recursos logísticos disponibles. Presupuesto autorizado (cuando aplique).	Claridad y precisión de la solicitud. Oportunidad (remitidos en tiempo adecuado). Conformidad con la normativa vigente. Información completa y validada. Aprobación de la autoridad competente.	Externos: MITIC, CGR, AGPE Internos: Presidencia de la CONATEL. Directorio. Secretaría General. Direcciones y todas las areas de la CONATEL Comunicación Institucional.
Recursos:		
Humanos: Todas las areas de la institución	Físicos, materiales, tecnológicos: - Equipos y sistemas informáticos, conectividad - Mobiliarios, equipos e insumos de oficina - Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto). - Programas informáticos de diseño gráfico, de producción audiovisual, otros.	Financieros: Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución.

RAMONA
BEATRIZ GARAY
DE CUBILLA

Firmado digitalmente
por RAMONA BEATRIZ
GARAY DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29
11:36:13 -03'00'

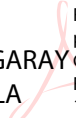
 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
PRINCIPIO: FORMATO: N°:		Gestión por Procesos Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos 48	
		Versión 1.0	
MACROPROCESO		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
OBJETIVO		Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulen la organización, coordinación y ejecución de los actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de garantizar el orden, la coherencia institucional, el respeto a la jerarquía, la imagen corporativa y las buenas prácticas protocolares.	
SUBPROCESO		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional	Código
OBJETIVO		Asegurar la correcta organización y desarrollo de los actos y ceremonias institucionales de la CONATEL, mediante la aplicación de lineamientos protocolares que fortalezcan la imagen, el orden y la formalidad institucional.	
N°	RELACIÓN DE ACTIVIDADES	OBJETIVO	Ciclo PHVA
1	Recepción de la solicitud del acto o evento	Recibir y registrar formalmente las solicitudes para la realización de actos o ceremonias institucionales, asegurando información completa y autorización correspondiente.	P
2	Análisis y planificación protocolar	Definir el tipo de acto, precedencia, orden ceremonial, cronograma y requerimientos necesarios, conforme a las normas de protocolo y ceremonial vigentes	P
3	Coordinación interinstitucional y logística	Coordinar con las áreas internas y proveedores externos los recursos humanos, técnicos y logísticos necesarios para el desarrollo adecuado del acto o ceremonia.	H
4	Ejecución del acto o ceremonia institucional	Indagar respecto al grado de satisfacción de las partes interesadas internas con los mecanismos, canales y medios utilizados para difundir informaciones relevantes para la gestión y el desempeño laboral, que sirva de base para tomar decisiones de mejora.	V
5	Cierre, evaluación y registro del evento	Registrar la ejecución del acto, evaluar el cumplimiento de los lineamientos protocolares e identificar oportunidades de mejora para futuros eventos.	V
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Tomar decisiones que permitan la mejora continua del subproceso y gestionar su implementación oportuna.	A

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES				
		MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -				
		COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN				
PRINCIPIO:		Gestión por Procesos				
FORMATO:		Informe Proceso/ Subproceso – Grupos de interés Internos y Externos				
Nº:		50				
		Versión 1.0				
MACROPROCESO :		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN				
PROCESO:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL				
SUBPROCESO:		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional				
Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario		Fecha de Entrega Periodicidad
1	Normas y Políticas internas de operación	Informe de planificación de actos oficiales.	Documento que expone tipo de acto, fecha, lugar, autoridades, precedencia, programa oficial	Directorio		Mensual
		Informe de ejecución de actos y ceremonias.	Documento que señala el grado de satisfacción de las partes interesadas internas, respecto a los mecanismos, canales, claridad y oportunidad de los mensajes, informaciones y campañas comunicacionales desplegadas, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora con la descripción del desarrollo del acto, cumplimiento del programa, participantes	Directorio		Mensual
2	Requerimientos legales	Plan anual de Protocolo	Documento que establece las acciones, actividades, metas, plazos y los recursos necesarios para la puesta en marcha de los mecanismos y canales de comunicación interna que la institución se propone para cada ejercicio.		MITIC	Mensual
3	Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información	Informes específicos o puntuales	Informes sobre temas puntuales relativos a Protocolo, a requerimiento de parte.	Solicitantes internos	Solicitantes externos	Por cada solicitud recibida.
Elaborado por: RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Firmado digitalmente por RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Fecha: 2025.12.29 11:36:51 -03'00'						
Revisado por:						
Aprobado por el DIRECTORIO DE LA CONATEL						

RIESGOS DE LA DIVISION DE PROTOCOLO

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES DEPENDENCIA DIVISION DE COMUNICACIÓN SOCIAL									
(1)Proceso:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL							
(2)Objetivo del Proceso:		Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulen la organización, coordinación y ejecución de los actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de garantizar el orden, la coherencia institucional, el respeto a la jerarquía, la imagen corporativa y las buenas prácticas protocolares.							
(3)Procedimiento:		Protocolo y Ceremonial Versión 1.0							
Identificación de los riesgos				Análisis de los riesgos				Definición de los controles	
(4)ACTIVIDAD	(5)DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	(6)CAUSA	(7)EFECTO	(8)PROBABILIDAD	(9)IMPACTO	(10)CALIFICACIÓN	(11)EVALUACIÓN	(12)DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	(13)NUEVAS ACCIONES DE CONTROL
Recepción de la solicitud del acto o evento	Inexactitud Recepción incompleta, tardía o incorrecta de la solicitud del acto o evento	Falta de un formato estándar, información insuficiente o incumplimiento de plazos por parte del solicitante.	Retrasos en la planificación, errores en la organización y posibles incumplimientos protocolares.	2	5	10	TOLERABLE	Procedimientos estandarizados. Uso del manual estratégico para planificación de actos y ceremonias, asegurando que la comunicación del evento siga lineamientos institucionales.	Validación de alineamiento estratégico. Antes de cada acto, verificar que todos los mensajes y materiales de protocolo estén alineados con el Manual Estratégico de Comunicación.
Análisis y planificación protocolar	Planificación inadecuada Planificación protocolar inadecuada o incompleta del acto o evento.	Insuficiente análisis del tipo de acto, precedencias, autoridades involucradas o normativa aplicable.	Desorden en el desarrollo del evento y afectación de la imagen institucional.	2	10	20	MODERADO	Checklist de actos oficiales. Verificación previa de todos los elementos protocolarios y de comunicación (invitaciones, discursos, acreditaciones). Coordinación interinstitucional. Revisión de roles y responsabilidades entre áreas organizadoras y comunicación antes de la ejecución del evento.	Control de comunicación digital Supervisar la publicación de información del evento en medios digitales institucionales, garantizando la coherencia del mensaje.
Coordinación interinstitucional y logística	Descoordinación Fallas en la coordinación logística e interinstitucional.	Comunicación deficiente, falta de seguimiento o coordinación tardía con las áreas y entidades involucradas.	Demoras, ausencia de recursos necesarios y desorganización del acto.	2	20	40	IMPORTANTE	Auditoría de cumplimiento Revisar periódicamente que los procedimientos protocolarios y comunicacionales se cumplan según el manual.	Retroalimentación post-evento Recoger opiniones de participantes y áreas involucradas para identificar desviaciones y oportunidades de mejora. Capacitación continua.
Cierre, evaluación y registro del evento	Incumplimiento, Registro incompleto o inexistente del acto o evento institucional.	Errores operativos, falta de supervisión o desconocimiento de los lineamientos protocolares.	Pérdida de información relevante y dificultad para la trazabilidad y mejora continua.	1	10	10	TOLERABLE	Registro de eventos. Documentación de cada acto oficial, incluyendo listas de participantes, reportes fotográficos y comunicados oficiales.	Formación al personal de protocolo sobre las actualizaciones del manual estratégico y buenas prácticas comunicacionales.
Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	InaciónPosibilidad de presentar resultados de indicadores del subproceso incorrectos o incompletos.	Falta de análisis de resultados, ausencia de responsables o seguimiento insuficiente.	Repetición de errores y estancamiento en la mejora del subproceso.	1	10	10	TOLERABLE	Validación de contenidos antes de su difusión para asegurar coherencia con la estrategia comunicacional.	
Las Matrices de Riesgo deben incluir: - Las actividades rutinarias y no rutinarias; - Las actividades de todo el personal que tengan relación con los objetivos y la misión institucional (incluyendo aquellas realizadas por contratistas); - El comportamiento humano, sus capacidades y otros factores humanos, incluyendo consideraciones sobre la perspectiva de género y la no discriminación; - La infraestructura, tecnología y materiales utilizados, tanto provistos por la institución o por otros; - Las modificaciones organizacionales o de su sistema de gestión, incluyendo cambios temporarios, y sus impactos en los objetivos, procesos y actividades; - Toda obligación legal relacionada con la evaluación de riesgos y la implementación de los controles necesarios; - El diseño de procesos, instalaciones, tecnología, procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas.									

RAMONA
BEATRIZ GARAY
DE CUBILLA



Firmado digitalmente
por RAMONA BEATRIZ
GARAY DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29
11:34:41 -03'00'



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -
COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

PRINCIPIO:	Identificación y evaluación de riesgos		
FORMATO:	Mapa de Riesgos - Actividades		
Nº:	90		
Versión 1.0			
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
PROCESO:	PROTOCOLO Y CEREMONIAL		
SUBPROCESO:	Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional		
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Inexactitud	Posibilidad de difundir informaciones / mensajes incorrectos o desactualizados.	6,40	1
Desacierto	Posibilidad de establecer lineamientos, enfoques, estrategias o acciones comunicacionales no acertadas, o no adecuadas para atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas.	1,35	2
Error	Posibilidad de presentar informes incorrectos, imprecisos que afectan la efectividad de la comunicación interna.	0,40	3
Incumplimiento	Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	0,10	4

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN			
PRINCIPIO: FORMATO: N°:		Identificación y evaluación de riesgos Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales 91	
		Versión 1.0	
OBJETIVO INSTITUCIONAL:		No aplica	
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
SUBPROCESO:		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional	
Objetivos Institucionales/Macroproceso/Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
1. Recepción de la solicitud del acto o evento 2. Análisis y planificación protocolar 3. Coordinación interinstitucional y logística 4. Ejecución del acto o ceremonia institucional 5. Cierre, evaluación y registro del evento 6. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Inexactitud	6,40	Prevenir el riesgo: *Capacitar periódicamente al plantel humano del área de protocolo * Mejorar el control de los eventos.
	Desacierto	1,35	* Implementar mecanismos transparentes y adecuados de retroalimentación, que sea abierto a todos los funcionarios de la institución.
			Reducir el riesgo: *Adoptar un proceso participativo que involucre a dependencias misionales, otras áreas críticas, para la revisión y actualización de las políticas, estrategias y actividades internas y externas.
	Error	0,40	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
	Incumplimiento	0,10	Aceptar el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.
Elaborado por: RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Firmado digitalmente por RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Fecha: 2025.12.29 11:35:01 -03'00'			
Revisado por:			
Aprobado por el DIRECTORIO DE LA CONATEL			

POLÍTICA OPERACIONAL DE LA DIVISIÓN DE PROTOCOLO

 COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN			
PRINCIPIO:		CONTROL OPERACIONAL	
ELEMENTO:		POLÍTICAS OPERACIONALES	
FORMATO:		Definición Políticas de Operación – Objetivos Institucionales/Macroprocesos/Procesos	
Nº:		92	
Versión 1.0			
OBJETIVO INSTITUCIONAL:		OE04- ALCANZAR UN BUEN POSICIONAMIENTO E IMÁGEN, Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	
MACROPROCESO		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO		PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
SUBPROCESO		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional	
Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Inexactitud	Datos incompletos o incorrectos sobre el acto/evento. Información mal comunicada a las autoridades o invitados. Documentación protocolar desactualizada.	Verificación doble de información antes de difundirla. Uso de plantillas y checklists estandarizados. Capacitación periódica al personal de protocolo.	"Toda información relacionada con actos y ceremonias institucionales debe ser verificada, actualizada y aprobada antes de su difusión, garantizando exactitud y coherencia con las normas protocolares de la institución."
Desacuerdo	Retrasos en la organización de actos. Falta de coordinación con otras áreas o instituciones. Omisión de pasos protocolares establecidos.	Planificación anticipada y calendarización de actividades. Coordinación interinstitucional formal mediante actas o correos oficiales. Revisión del cumplimiento de procedimientos antes, durante y después del evento.	"Todos los actos y ceremonias institucionales deberán ejecutarse conforme a los procedimientos establecidos, asegurando coordinación interinstitucional y cumplimiento de los estándares protocolares."
Elaborado por: RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Firmado digitalmente por RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Fecha: 2025.12.29 10:54:40 -03'00'			
Revisado por:			
Aprobado por el DIRECTORIO DE LA CONATEL			

PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA DE LA DIVISIÓN DE PROTOCOLO

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CONTROL DE LA IMPLEMENTACIÓN					
PRINCIPIO: ELEMENTO: FORMATO: Nº:		CONTROL OPERACIONAL PROCEDIMIENTOS Diseño de Procedimientos 93					
							VERSION 1.0
MACROPROCESO:		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					
PROCESO:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL					
SUBPROCESO:		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional					
PROCEDIMIENTO:		Gestion de Protocolo y Ceremonial Institucional					
No.	Actividades	Tareas	Tiempo de Ejecución	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recepción de la solicitud del acto o evento	Recibir solicitudes por correo o mesa de entrada.	30 DIAS	Recepción formal en mesa de entrada o correo institucional. Revisión inicial de información.	Formulario de solicitud de evento, correo recibido, registro en sistema STAF.	Comunicación Interna y Externa	Jefe División Protocolo
		- Verificar datos completos de la solicitud (fecha, lugar, tipo de evento,					
		- Registrar la solicitud en sistema de seguimiento interno.					
2	Análisis y planificación protocolar	Revisar requisitos protocolares según tipo de evento.	31 DIAS	Revisión documental y consulta con responsables protocolares. Planificación con checklist.	Agenda preliminar, plan de protocolo, lista de recursos, acta de planificación.		Funcionarios de División Protocolo
		- Elaborar plan de actividades y agenda preliminar.					
		- Identificar recursos necesarios (personal, materiales, logística).					
3	Coordinación interinstitucional y logística	Contactar a instituciones involucradas.	SEGÚN EVENTO	Reuniones, correos, llamadas de coordinación. Uso de checklists de logística.	Minutas de reunión, correos de confirmación, plan logístico actualizado.	Jefe División Protocolo	
		- Coordinar transporte, seguridad y recursos necesarios.					
		- Confirmar disponibilidad de participantes y servicios.					
4	Ejecución del acto o ceremonia institucional	- Montaje de escenarios y espacios.	SEGÚN EVENTO	Supervisión directa durante la ejecución. Listas de verificación en tiempo real.	Supervisión directa durante la ejecución. Listas de verificación en tiempo real.	Funcionarios de División Protocolo	
		- Recepción de invitados.					
		- Desarrollo del evento conforme a agenda y protocolo.					
5	Cierre, evaluación y registro del evento	Recolectar comentarios y observaciones de participantes.	15 DIAS	Evaluación con checklist, entrevistas o encuestas breves. Archivado físico/digital.	Evaluación con checklist, entrevistas o encuestas breves. Archivado físico/digital.	Jefe División Protocolo	
		- Evaluar cumplimiento de agenda y protocolo.					
		- Archivar documentación del evento.					
6	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Identificar desviaciones o problemas durante el evento.	15 DIAS	Análisis de causas raíz, reuniones de retroalimentación.	Informe de mejoras, acta de reunión de evaluación, actualización de procedimientos internos.	Jefe División Protocolo	
		- Proponer medidas correctivas para evitar recurrencia.					
		- Documentar mejoras en procedimientos.					

RAMONA
BEATRIZ GARAY
DE CUBILLA

Firmado digitalmente
por RAMONA BEATRIZ
GARAY DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29
11:02:14 -03'00'

PRINCIPIO:
ELEMENTO:
FORMATO:
N°:

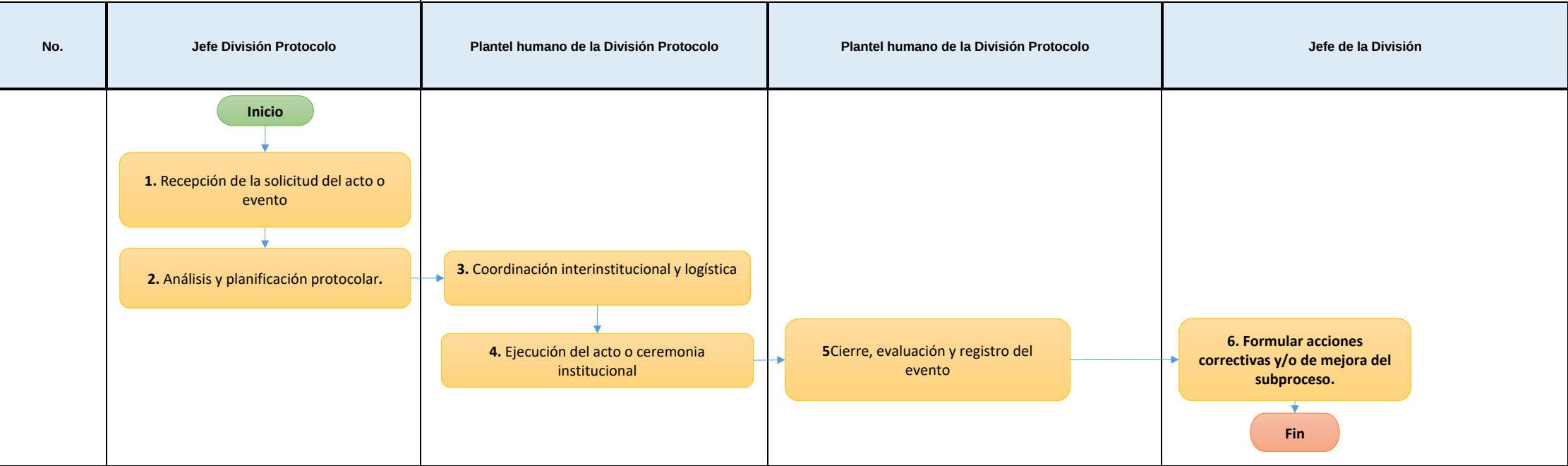
Control Operacional
PROCEDIMIENTOS
Diseño Flujograma
94

Versión 1.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	
PROCESO:	PROTOCOLO Y CEREMONIAL	
SUBPROCESO:	GESTION DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL	

PROCEDIMIENTO:

PROTOCOLO Y CEREMONIAL



Elaborado por:

RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA

Firmado digitalmente por RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA
Fecha: 2025.12.29 10:56:42 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por el DIRECTORIO DE LA CONATEL

INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE PROTOCOLO

		COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DIVISIÓN DE PROTOCOLO TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES					 VERSIÓN: 1,0				
Proceso:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL									
Subproceso:		PROTOCOLO Y CEREMONIAL INSTITUCIONAL									
Objetivo del Proceso:		Establecer los lineamientos, normas y procedimientos que regulen la organización, coordinación y ejecución de los actos oficiales, ceremonias y eventos institucionales de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), a fin de garantizar el orden, la coherencia institucional, el respeto a la jerarquía, la imagen corporativa y las buenas prácticas protocolares.									
Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Fórmula del Indicador (4)	Frecuencia de Seguimiento (5)	NIVELES DE AVANCES DE METAS (6)			Medios de Verificación (7)	Fecha de Vigencia. (8)	Responsable del Proceso (9)	Responsable de la Medición (10)
					ÓPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
PROTOCOLO Y CEREMONIAL	Informe de planificación de actos oficiales.	Mide el porcentaje de actos oficiales planificados que cuentan con un informe de planificación completo y entregado antes de la fecha límite establecida.	Número de informes de planificación entregados a tiempo / Número de actividades planificadas para el periodo x 100	Mensual	igual o superior al 90%	superior al 75%	igual o inferior al 75%	INFORME	A PARTIR DE APROBACIÓN DE RD	JEFA DE DIVISIÓN	JEFA DE DIVISIÓN
	Informe de ejecución de actos y ceremonias.	Evalúa el cumplimiento de la ejecución de actos y ceremonias de acuerdo con la planificación establecida, reflejado en la entrega del informe de ejecución.	Número de informes de planificación / total de de actos x 100	Mensual	igual o superior al 90%	superior al 75%	igual o inferior al 75%	INFORME			
	Plan anual de Protocolo	Mide el grado de cumplimiento del plan anual de protocolo en términos de elaboración, actualización y seguimiento de actividades programadas.	Numero de Informes de ejecucion entregados conforme al plan/ numero total de actos ejecutados	Mensual	igual o superior al 70%	superior al 60%	igual o inferior al 60%	INFORME			
Elaborado por: RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Firmado digitalmente por RAMONA BEATRIZ GARAY DE CUBILLA Fecha: 2025.12.29 10:53:59 -03'00'											
Revisado por:											
Aprobado por el Directorio de la CONATEL											