

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 14/2025
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

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:

- 1- Manual de Procedimiento MAGU.
- 2- Plan de Trabajo Anual para el Ejercicio Fiscal 2024.
- 3- Procedimientos Internos aplicados por el Dpto. Auditoría de Gestión.

III OBJETIVOS DEL TRABAJO:

1. Objetivo General

Desarrollar estrategias de comunicación y difusión oportunas y eficaces, sobre temas relevantes de la gestión, proyectos y resultados de la CONATEL, que generen impacto en los diferentes tipos de publicaciones internos y externos, a fin de contribuir al posicionamiento de la imagen Institucional y al fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 14/2025
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

2. Objetivos Específicos

- ✓ Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación interna, que permitan promover en el capital humano de la CONATEL el conocimiento de informaciones relevantes para incrementar el compromiso con los objetivos institucionales.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción de comunicación externa, que permitan su adecuada difusión, a través de múltiples canales disponibles, a fin de mantener informada a las partes interesadas externas acerca de los servicios, la gestión y los resultados de la CONATEL.
- ✓ Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de organización logística y protocolar de eventos internos y externos de la institución, a fin de dar realce, uniformidad y solemnidad a los mismos, contribuyendo a la buena imagen institucional.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias, políticas y planes de acción que involucren diversos mecanismos de rendición de cuentas de la gestión y los resultados de la CONATEL, orientados al fortalecimiento de la practicas institucionales de transparencia, participación y control ciudadano, bajos los requerimientos de las normativas legales vigentes.

Así como todos los procedimientos y las verificaciones necesarias para el cumplimiento de los Objetivos de la presente Auditoría.

IV ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

El trabajo de auditoría se realizará en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo.

El área sometida a esta revisión es la División de Comunicación Social.

El periodo a ser auditado será del 01 de enero al 31 de diciembre de 2.024.

V NORMATIVAS A TENER EN CUENTA DURANTE LA AUDITORÍA:

- Constitución Nacional.
- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N° 8127/00.
- Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.
- Ley N° 1626/00” De la Función Pública”.
- Manual de Procedimientos aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Manual de Funciones aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Ley N° 7228/2023 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo Fiscal 2024.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 14/2025
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

- Decreto Reglamentario N° 1092/2024 que Reglamenta la Ley N° 7228/2023 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo fiscal 2024.
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

IX DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Esta Auditoría ha tomado como criterio de revisión las normas legales vigentes que establecen pautas, perfiles, y procedimientos que la Institución debe tener en cuenta para la Gestión de Comunicación

Del análisis realizado y según las documentaciones a las que pudo acceder este equipo auditor, se observan las siguientes situaciones relevantes:

OBSERVACION N°1: Política y Estrategias

La institución cuenta con un manual aprobado, pero no se evidencian mecanismos de control que garanticen que los lineamientos sean aplicados y actualizados regularmente en las oficinas regionales de Ciudad del este y Encarnación.

DESCARGO: Se reconoce que, si bien la institución cuenta con un Manual Estratégico de Comunicación aprobado y difundido, no existen mecanismos de control que aseguren su aplicación uniforme en todas las dependencias.

OPINION DE LA AUDITORIA: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Establecer un **mecanismo formal de supervisión** para verificar la aplicación uniforme del Manual Estratégico de Comunicación en todas las dependencias.

OBSERVACION N°2: Planificación

El subproceso de planificación presenta debilidades por la **ausencia de un plan anual aprobado y con metas medibles**, lo que limita la gestión estratégica de la comunicación interna.

DESCARGO: La División acepta la observación referente a la ausencia de un Plan Anual de Comunicación formalmente aprobado.

OPINION DE LA AUDITORIA: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Elaborar un **Plan Anual de Comunicación**, que incluya objetivos estratégicos, responsables, cronograma, metas y recursos asignados. Implementar un **sistema de planificación previa** de acciones comunicativas, vinculadas al Plan Anual, evitando respuestas únicamente reactivas

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 14/2025
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

OBSERVACION N°3: Ejecución

La ejecución se realiza de manera operativa, pero **sin vinculación directa a un plan anual ni evidencia de seguimiento de resultados**, lo que reduce la efectividad de las acciones realizadas.

DESCARGO: Se reconoce que la ejecución de acciones de comunicación se ha desarrollado de manera operativa y reactiva, respondiendo a solicitudes inmediatas y a través de distintos canales, sin vinculación directa a un plan anual.

OPINION DE LA AUDITORIA: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Implementar un **sistema de planificación previa** de acciones comunicativas, vinculadas al Plan Anual, evitando respuestas únicamente reactivas.

OBSERVACION N°4: Medición y Evaluación.

El subproceso de planificación presenta debilidades por la **ausencia de un plan anual aprobado y con metas medibles**, lo que limita la gestión estratégica de la comunicación interna.

DESCARGO: La División acepta la observación respecto a la carencia de instrumentos de medición y evaluación de la comunicación interna.

OPINION DE LA AUDITORIA: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Diseñar e implementar **herramientas de recolección de datos** sobre la efectividad de la comunicación interna (encuestas, indicadores de interacción, feedback de usuarios).

X VERIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO:

SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

La Institución debe orientar su operación a través de una gestión basada en procesos, como medio para que pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos, en cumplimiento con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada, según establece las Normas de requisitos mínimos para Sistemas de Control Interno.

En tal sentido, se puede observar que no se encuentran desarrollados en su totalidad los formatos correspondientes a los Subprocesos de la División de Comunicación Social (Gestión de la logística de comunicación y Rendición de cuentas), efectuado en el Sistema de Gestión basado en Procesos, según Resolución de Directorio N°3.290/2.024, “POR LA CUAL SE APRUEBA EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL VERSION 10.0, EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO - MECIP 2015”.

DESCARGO: La División de Comunicación Social reconoce la observación realizada en relación con la no culminación del desarrollo de los formatos correspondientes a los subprocesos de Gestión de la logística de comunicación y rendición de cuentas, dentro del Sistema de Gestión basado en procesos.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 14/2025
VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2025**

OPINION DE LA AUDITORIA: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Completar y formalizar todos los **formatos de los subprocesos de la División de Comunicación Social**, incluyendo logística de comunicación y rendición de cuentas.

XI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Se concluye que la División de Comunicación Social de la institución cuenta con lineamientos estratégicos y herramientas de gestión, como el Manual Estratégico de Comunicación, pero se evidencian deficiencias en su implementación uniforme, planificación formal, medición de resultados, y documentación de acciones correctivas. Asimismo, los subprocesos de comunicación social dentro del Sistema de Gestión basado en Procesos no se encuentran desarrollados en su totalidad, limitando la trazabilidad y el control interno. La aceptación de las observaciones por parte de la División demuestra disposición para mejorar y alinear sus prácticas con los objetivos institucionales, las normas del MECIP 2015 y los estándares de control interno.

Es nuestro informe,

Atentamente,

Asunción, 25 de setiembre de 2025.-

Lic. Claudio Espinola
Coordinador
Dpto. Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Bello
Dpto. Auditoría de Gestión

Abg. Rodrigo Lobos S.C.
Jefe Interino
Dpto. Auditoría de Gestión