

**CONATEL**

COMISIÓN NACIONAL DE  
TELECOMUNICACIONES



GOBIERNO DEL  
PARAGUAY | PARAGUÁI  
REKUAI

**RESOLUCIÓN DIRECTORIO N° 3558/2024**

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA ACTUALIZACIÓN EL SUBPROCESO “GESTIÓN DE DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN INTERNA DE POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN – VESIÓN 2.0”, DEL PROCESO GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN, CORRESPONDIENTE AL MACROPROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN; CUYO RESPONSABLE ES LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CONATEL.**

Asunción, 30 de diciembre de 2024.

**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° 3290/2024, la Resolución Directorio N° 3392/2023 y el Interno CCCI/104/2024 del 26 de diciembre de 2024, 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, mediante la Resolución Directorio N° 3290/2024 de fecha 11 de diciembre de 2024, se aprueba el Mapa de Procesos Institucional – Versión 10.0, como parte de la implementación del MECIP, y que mediante la Resolución Directorio N° 3392/2023 se aprobó el Subproceso “Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción – Versión 1.0”, correspondiente al Macroproceso de Gestión de la Comunicación.

Que, la Coordinación del Comité de Control Interno MECIP, a través del Interno CCCIM/104/2024 de fecha 26 de diciembre de 2024, informa sobre la actualización del Sistema de Gestión por Procesos de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, desarrollado por los funcionarios responsables de la dependencia 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 de fecha 30 de diciembre de 2024, Acta N° 66/2024 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 denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción – Versión 2.0” del Proceso de Gestión de Transparencia y Anticorrupción, correspondiente al Macroproceso de Gestión de la Comunicación; cuyo responsable es la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción 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, para la implementación efectiva de los formatos caracterizados, los cuales serán herramientas fundamentales para la documentación, evaluación, control y mejora continua de los procesos internos de la institución.
- Art. 3°** **INSTRUIR** a la Auditoría Interna Institucional el control y evaluación del cumplimiento de los procesos aprobados en la presente resolución, y emita las propuestas de mejora continua que correspondan.
- Art. 4°** **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. 5°** **INSTRUIR** a la División de Comunicación Social la publicación del contenido de esta Resolución a todos los funcionarios de la CONATEL y a los grupos de interés externos utilizando los medios habilitados por la institución.
- Art. 6°** **DEROGAR** la Resolución Directorio N° 3392/2023 que aprueba El Subproceso “Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción – Versión 1.0”, correspondiente al Macroproceso Gestión de la Comunicación.
- Art. 7°** **COMUNICAR** a quienes corresponden y cumplido, archivar.



ING. JUAN CARLOS DUARTE DURÉ  
Presidente  
Res. Dir. N° 3558/2024

A1155020



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 2.0

MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO: Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	Cientes y/o grupos de Interés
<ul style="list-style-type: none"><li>* Desestimación o admisión de la denuncia de posible hecho de corrupción o irregularidad administrativa</li><li>* Informe conclusivo de la investigación preliminar</li><li>* Informes de seguimiento periódico de las denuncias ingresadas en la CONATEL</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Denuncia admitida o desestimada en la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción como resultado del análisis y verificación del cumplimiento de los criterios de admisión establecidos en las normativas legales vigentes, y registrada en el Portal de Denuncias de la SENAC o plataforma equivalente.</li><li>* Escrito conclusivo de las diligencias investigativas realizadas Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción para corroborar o descartar los hechos denunciados, en el cual se recomienda a la Máxima Autoridad Institucional, según corresponda: a) la instrucción de un sumario administrativo, b) la presentación de una denuncia ante el Ministerio Público, o ambos, c) observaciones y/o recomendaciones para casos en que el hecho no amerite la instrucción de un sumario administrativo, o denuncia ante el Ministerio Público.</li><li>* Informes obtenidos de las plataformas tecnológicas habilitadas por los entes gubernamentales competentes, que señalan las denuncias recibidas, el resultado de la investigación preliminar, el estado de las denuncias y otros aspectos que permiten identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones en el ámbito de lucha contra la corrupción en la institución.</li></ul>	<p><b>Externos:</b> ciudadanos en general (Denunciante), entes gubernamentales competentes (SENAC, CGR, otros), Ministerio Público</p> <p><b>Internos:</b> Directorio, Asesoría Legal, Gerencia de Capital Humano, Gerencia de Auditoría Interna</p>

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente por

LILIANA

FATIMA LILIANA  
CANO DIAZ

Revisado por:

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26  
09:25:59 -03'00'

Aprobado por: Directorio



**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 2.0

**MACROPROCESO** GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

**PROCESO** GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

**SUBPROCESO** Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

Insumos	Características del Insumo	Proveedores
* Denuncia de supuesto hecho de corrupción o irregularidad administrativa cometido por funcionarios de la institución.	* Denuncia ingresada a la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, a través de los canales establecidos por la CONATEL y/o los que sean dispuestos por los entes gubernamentales competentes.	<b>Externos:</b> ciudadanos en general (Denunciantes), entes gubernamentales competentes (SENAC)  <b>Internos:</b> cualquier funcionario de la institución (Denunciante), diversas dependencias de la institución

**Recursos:**

<b>Humanos:</b> - Jefe y plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción - Presidente y miembros del Directorio	<b>Físicos, materiales, tecnológicos:</b>  - Equipos y sistemas informáticos internos, conectividad - Mobiliarios, equipos e insumos de oficina - Paquetes de ofimática (planilla electrónica, procesador de texto). - Sistema informático de Gestión Documental de la Institución. - Sistemas externos: Portal de Denuncias y Sistema de Seguimiento de Procesos -SSPS, administrados por la SENAC o plataformas equivalentes.	<b>Financieros:</b>  Los asignados en el presupuesto anual de gastos de la institución.
---	---	---

**Elaborado por:** **FATIMA** Firmado digitalmente  
por FATIMA LILIANA  
**LILIANA** CANO DIAZ

**Revisado por:** **CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26  
09:27:54 -03'00'

**Aprobado por:** Directorio



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

PRINCIPIO: **GESTIÓN POR PROCESOS**  
FORMATO: **Definición Actividades en los Procesos/Subprocesos**  
Nº: **48**

Versión 2.0

<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>		<b>Código</b>
<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN</b>		<b>Código</b>
<b>OBJETIVO</b>	Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.		
<b>SUBPROCESO</b>	<b>Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción</b>		<b>Código</b>
<b>OBJETIVO</b>	Analizar las denuncias de posibles hechos de corrupción dentro de la institución y ejecutar las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos denunciados y recomendar al Directorio las medidas más adecuadas, de conformidad a las normas administrativas y legales aplicables.		
<b>Nº</b>	<b>RELACIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>Ciclo PHVA</b>
1	Recibir denuncia y crear caso	Radicar una denuncia de posible hecho de corrupción o irregularidad administrativa en la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, dejando constancia de los datos esenciales y de la fecha de presentación, como paso previo para darle trámite.	<b>H</b>
2	Analizar la denuncia y verificar si cumple los criterios para su admisión, desestimar o devolver	Verificar si la denuncia recibida cumple los criterios de admisión establecidos en las normativas legales vigentes, a fin de determinar su admisión, su desestimación o su devolución a la SENAC.	<b>H</b>
3	Iniciar la investigación preliminar de la denuncia admitida	Realizar las diligencias investigativas que sean necesarias para la verificación y búsqueda de elementos de juicio que permitan comprobar y/o esclarecer los hechos denunciados, respetando el principio del debido proceso y la presunción de inocencia de los funcionarios afectados.	<b>H</b>
4	Concluir la investigación	Concluir la investigación preliminar determinando la existencia o no de hecho de corrupción o irregularidad administrativa, debidamente sustentada en las pruebas colectadas y recomendar al Directorio las medidas más pertinentes a cada caso.	<b>H</b>
5	Preparar informe conclusivo y recomendar la medida institucional a adoptar	Evaluar el informe conclusivo de la investigación preliminar y las recomendaciones, determinando la medida institucional adoptada y providenciar para su cumplimiento.	<b>H</b>
6	Actualizar y monitorear el estado de las denuncias ingresadas a la institución	Realizar la actualización y monitoreo del estado de las denuncias ingresadas, a fin de verificar el avance del tratamiento y gestionar cuando corresponda su conclusión y cierre.	<b>V</b>
7	Medir el desempeño del subproceso	Controlar y evaluar periódicamente el desempeño del subproceso a fin de identificar los correctivos y mejoras que sean necesarios.	<b>V</b>
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Tomar decisiones que permitan corregir debilidades y mejorar la eficacia la recepción, análisis e investigación de las denuncias de posibles hechos de corrupción o irregularidad administrativa, gestionando su implementación oportuna.	<b>A</b>

Elaborado por: **FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Firmado digitalmente por **FATIMA LILIANA CANO DIAZ**

Revisado por: **CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:31:03 -03'00'

Aprobado por: **Directorio**





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

PRINCIPIO:  
FORMATO:  
Nº: 49

GESTIÓN POR PROCESOS  
Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos

Versión 2.0

MACROPROCESOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

PROCESO

GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

SUBPROCESO

Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
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 hábiles
		Registra la denuncia en el Portal de Denuncias de la SENAC, si la misma fuera no fue recibida por ese canal.	
		Provee al denunciante su ticket y clave de seguridad para dar seguimiento a 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
		Contacta con el denunciante, de ser necesario, para obtener mayores datos y/o documentos sobre el hecho denunciado.	
		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.	
		Evalúa, concluye y determina si se admite y desestima la denuncia.	
3	Iniciar la investigación preliminar de la denuncia admitida	Registra la decisión adoptada respecto a la denuncia.	35 días hábiles
		Analiza a profundidad el hecho, identifica funcionarios afectados, dependencias involucradas y cuantos aspectos sean necesarios para establecer la estrategia investigativa.	
		Lleva adelante las diligencias investigativas para esclarecer los hechos e individualizar a los responsables, obteniendo pruebas y evidencias que integran el expediente del caso.	
4	Concluir la investigación	Organiza el legajo o expediente investigativo.	15 días hábiles
		Analiza, evalúa y valora los elementos de prueba obtenidos a través de las diligencias investigativas.	
		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.	
		Elabora el informe conclusivo conteniendo todos los datos requeridos por las normativas aplicables.	
		Presenta el informe conclusivo al Directorio para su evaluación y toma de decisión.	
5	Preparar informe conclusivo y recomendar la medida institucional a adoptar	Archiva y custodia el legajo o expediente investigativo.	10 días hábiles
		Recibe y evalúa el informe conclusivo de la investigación preliminar.	
		Determina y resuelve la medida final a adoptar.	
6	Actualizar y monitorear el estado de las denuncias ingresadas a la institución	Emite el acto administrativo correspondiente y ordena su cumplimiento.	Actividad continua
		Registra y actualiza de manera permanente el estado de la denuncia en el Sistema de Seguimiento de Procesos del Portal de Denuncias de la SENAC, o plataforma equivalente.	
		Monitorea el cumplimiento de los plazos previstos en las normativas vigentes para el tratamiento de las denuncias ingresadas a la institución.	



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

PRINCIPIO: GESTIÓN POR PROCESOS  
FORMATO: Identificación Tareas en la Actividades de los Procesos/Subprocesos  
Nº: 49 Versión 2.0

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

N.º	Actividad	TAREA POR ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN (Horas/ Funcionario)
		Reporta al superior inmediato la demora o cualquier situación especial detectada en el tratamiento de las denuncias ingresadas.	
7	Medir el desempeño del subproceso	Prepara informes periódicos sobre denuncias recibidas, analizadas, en etapa de investigación y cerradas. Realiza la medición de los indicadores del subproceso. Presenta los informes periódicos al superior inmediato para su análisis correspondiente.	Actividad trimestral
8	Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Analiza el desempeño del subproceso e identifica oportunidades de mejora. Define acciones para corregir y/o mejorar los mecanismos de análisis e investigación de posibles hechos de corrupción o irregularidades administrativas. Implementa y/o gestiona o coordina la implementación del plan de mejoramiento del subproceso.	Actividad trimestral

Elaborado por:

FATIMA  
LILIANA CANO  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por FATIMA LILIANA  
CANO DIAZ  
Fecha: 2024.12.26  
09:31:39 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por:

Directorio



**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 2.0

**MACROPROCESO :** GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN  
**PROCESO:** GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

**SUBPROCESO:** Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

Nº	Origen y/o Grupos de Interés	Informes	Especificación o Requisitos Origen y/o Grupos de Interés	Destinatario		Fecha de Entrega Periodicidad
				Interno	Externo	
1	<b>Normas y Políticas internas de operación</b>	Informe de gestión de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Documento que expone las principales actividades ejecutadas por la Unidad, sus logros y desafíos en el periodo reportado, así como la estadística sobre denuncias de posibles hechos de corrupción o irregularidad administrativa recibidas, analizadas, investigadas y cerradas.		Directorio	Trimestral
align="center">2	<b>Requerimientos legales</b>	Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL	Documento que establece los objetivos, metas, actividades, plazos e indicadores para la adopción, actualización y mejora de los mecanismos internos de recepción, análisis, investigación, cierre y seguimiento de las denuncias de supuestos hechos de corrupción pública o irregularidades administrativas, para el Componente Gestión de Denuncias e Investigación dentro del Plan Anual, de acuerdo a requerimientos de los entes gubernamentales competentes.	SENAC	Directorio	Anual
		Informe de Avance del Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL	Documento que muestra el avance periódico de la ejecución del Plan anual de transparencia y anticorrupción de la CONATEL para el Componente Gestión de Denuncias e Investigación, de acuerdo a requerimientos de los entes gubernamentales competentes.	SENAC	SENAC	Trimestral
3	<b>Requerimientos para cumplimiento de obligaciones de información</b>	Informes específicos o puntuales en el marco de la ley 5282/2014	Informes sobre temas puntuales que son solicitados en el marco de la ley de libre acceso a la información pública, a requerimiento de parte.	Solicitantes externos		Por cada solicitud recibida.

Elaborado por:

**FATIMA  
LILIANA**

Firmado digitalmente  
por FATIMA LILIANA  
CANO DIAZ

Revisado por:

**CANO DIAZ**

Fecha: 2024.12.26  
09:31:55 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



# COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

## ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN

### (1)Proceso: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

VERSION 1.0

(2)Objetivo del Proceso: Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.

### (3)Procedimiento: Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

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
Recibir denuncia y crear caso	ErrorPosibilidad de registrar una denuncia con datos equivocados o incompletos, que podrían derivar en la desestimación de la misma.	* Falta de conocimiento respecto a los datos esenciales que deben ser solicitados al denunciante. * Desatención / descuido	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Pérdida de confianza	1	10	10	TOLERABLE		
Analizar la denuncia y verificar si cumple los criterios para su admisión, desestimar o devolver	Error Posibilidad de aplicar criterios equivocados o errados para admitir o desestimar una denuncia.	* Falta de conocimiento de los criterios de admisibilidad de denuncias, establecidos en las normativas legales * Desatención / descuido * Denuncia ingresada con datos incompletos o con falta de claridad	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Pérdida de confianza de denunciantes	1	20	20	MODERADO		
Iniciar la investigación preliminar de la denuncia admitida	Desacierto Posibilidad de establecer una estrategia investigativa inadecuada o poco efectiva. Posibilidad de realizar diligencias equivocadas o erradas. Posibilidad de retrasar el desarrollo de las diligencias investigativas.	* Insuficiente número de funcionarios en la UAIA * Falta de experiencia y conocimientos de procesos investigativos en el ámbito de la corrupción * Falta de experiencia y conocimientos de técnicas investigativas en el ámbito de la corrupción - Impericia * Datos /informaciones y otras evidencias obtenidas de fuentes no verificadas suficientemente.	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Pérdida de confianza * Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Incumplimiento de plazo legal	1	20	20	MODERADO	a) La UAIA desarrolla un plan anual de capacitación para su plantel humano. b) La UAIA cuenta con su manual de funciones que establece las responsabilidades relacionadas con la gestión de denuncias. c) La UAIA cuenta con un manual de procedimientos e indicadores de gestión, que son evaluados periódicamente, a fin de identificar oportunidades de mejora d) La UAIA en virtud a las funciones legales asignadas a las UTAs puede solicitar apoyo de áreas / funcionarios para llevar adelante las diligencias investigativas y/o para apoyar en la ejecución de las diligencias y el análisis conclusivo que permita recomendar a la Máxima Autoridad Institucional las medidas más adecuadas.	a) La UAIA elaborará un plan anual de capacitación y entrenamiento del plantel humano y gestionará su aprobación y ejecución. b) La UAIA evaluará continuamente la efectividad de los mecanismos, políticas y procedimientos aplicados en la gestión de las denuncias, a fin de detectar oportunidades de mejora. c) El titular de la UAIA supervisará y controlará las tareas, actuaciones, intervenciones y documentaciones generadas por su plantel humano, debiendo solicitar apoyo especializado cuando el hecho denunciado / investigado sea complejo. a) El titular de la UAIA junto con su plantel humano establecerá los mecanismos y diligencias más efectivas de acuerdo a la naturaleza de cada denuncia. b) El titular de la UAIA solicitará el apoyo de funcionarios / profesionales especializados, o la conformación de un Equipo de Investigación, de acuerdo a la complejidad de la denuncia, de manera a evaluar y determinar la estrategia investigativa más efectiva.
Concluir la investigación	Demora Posibilidad de elaborar un documento con datos / informaciones equivocadas o incompletas	* Debilidades en la supervisión y control del desarrollo del proceso investigativo. * Desatención / descuido	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida de reputación) * Pérdida de confianza	1	20	20		a) La UAIA en virtud a las funciones legales asignadas a las UTAs puede solicitar apoyo de áreas / funcionarios para llevar adelante las diligencias investigativas y/o para apoyar en la ejecución de las diligencias y el análisis conclusivo que permita recomendar a la Máxima Autoridad Institucional las medidas más adecuadas.	a) La UAIA establecerá los plazos internos de cada una de las actividades del subproceso, de manera a garantizar el cumplimiento de los plazos legales o los establecidos por las normativas vigentes.
Preparar informe conclusivo y recomendar la medida institucional a adoptar	DemoraPosibilidad de retrasar el tratamiento y toma de decisiones.	* Diferencias de criterios / parecer respecto a los resultados de la investigación * Falta de claridad del informe * Informe incompleto.	* Incumplimiento de plazo legal * Afectación negativa a la imagen institucional, por observaciones de entes gubernamentales competentes (Riesgo Reputacional)	1	10	10	MODERADO	a) La UAIA adopta herramientas tecnológicas externas e internas para realizar el monitoreo y control de los plazos. b) La UAIA cuenta con la definición de plazos internos para cada una de las actividades del subproceso de gestión de denuncias e investigación.	b) La UAIA adoptará plataformas tecnológicas externas (Portal de Denuncias de la SENAC) e internas (Sistema de Gestión Documental). para realizar el monitoreo y control de plazos. c) El funcionario designado, alertará al superior toda demora detectada en el análisis e investigación de denuncias.
Actualizar y monitorear el estado de las denuncias ingresadas a la institución	Posibilidad de no retrasar el registro de la actualización del estado de las denuncias ingresadas.	* Desatención / descuido * Fallas en la supervisión y control de las tareas asignadas al plantel humano * Fallas en la comunicación interna respecto al avance del tratamiento de las denuncias	* Incumplimiento de plazo legal * Afectación negativa a la imagen institucional, por observaciones de entes gubernamentales competentes (Riesgo Reputacional)	1	20	20	TOLERABLE	c) La normativa legal vigente prevé las condiciones y mecanismos para solicitar una prórroga de la investigación interna,	d) El titular de la UAIA realizará las gestiones necesarias para urgir a los afectados. e) Conforme a la situación de cada caso, el titular de la UAIA gestionará ante la SENAC el pedido de prórroga de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente.





COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

DEPENDENCIA: UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y ANTICORRUPCIÓN

(1)Proceso: GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

VERSION 1.0

(2)Objetivo del Proceso: Establecer, coordinar, implementar y supervisar las actividades que promuevan la cultura de la ética y la transparencia en la gestión institucional, a través de mecanismos eficaces de prevención, detección e investigación de posibles hechos de corrupción.

(3)Procedimiento: Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

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
Medir el desempeño del subproceso	Error Posibilidad de presentar resultados equivocados.	* Falta de capacitación y experiencia del plantel humano * Falta de soluciones tecnológicas	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida reputacional)	1	5	5	MODERADO	que es gestionada de manera oportuna por la UAIA.	
Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	IncumplimientoPosibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	* Acciones correctivas o de mejora de difícil implementación. * Limitación de recursos (humanos, financieros, materiales).	* Afectación negativa a la imagen institucional (Pérdida reputacional)	1	5	5	ACEPTABLE		
Elaborado por:	<b>FATIMA LILIANA CANO DIAZ</b> Firmado digitalmente por FATIMA LILIANA CANO DIAZ Fecha: 2024.12.26 09:32:24 -03'00'								
Revisado por:									
Aprobado por:	Directorio								



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 2.0

MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	CÓDIGO:	
PROCESO:	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	CÓDIGO:	
SUBPROCESO:	Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	CÓDIGO:	
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE RIESGO	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO
Error	Posibilidad de aplicar criterios equivocados o errados en el registros, análisis e investigación interna de denuncias de posibles hechos de corrupción o irregularidad administrativa.	3,68	1
Desacierto	Posibilidad de establecer una estrategia investigativa inadecuada o poco efectiva.	1,50	2
Demora	Posibilidad de retrasar el análisis, procesamiento y entrega de la información solicitada por el ciudadano.	1,50	3
Incumplimiento	Posibilidad de no implementar las acciones correctivas y/o de mejora del subproceso.	0,03	4

Elaborado por:

FATIMA  
LILIANA CANO  
DIAZ

Firmado digitalmente  
por FATIMA LILIANA  
CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26  
09:32:39 -03'00'

Revisado por:

Aprobado por: Directorio



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

PRINCIPIO: Identificación y evaluación de riesgos  
 FORMATO: Definición Políticas Administración de Riesgos - Objetivos Institucionales  
 Nº: 91

Versión 2.0

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

Objetivos Institucionales/ Macroproceso/ Proceso/Subproceso (X) ACTIVIDAD	Riesgos	Puntaje	Políticas Administración de Riesgos
1. Recibir denuncia y crear caso 2. Analizar la denuncia y verificar si cumple los criterios para su admisión, desestimar o devolver 3. Iniciar la investigación preliminar de la denuncia admitida 4. Concluir la investigación 5. Preparar informe conclusivo y recomendar la medida institucional a adoptar 6. Actualizar y monitorear el estado de las denuncias ingresadas a la institución 7. Medir el desempeño del subproceso 8. Formular acciones correctivas y/o de mejora del subproceso	Error	3,68	<b>Proteger a la institución:</b> <b>Prevenir el riesgo:</b> *Implementación de programas de capacitación y entrenamiento específico del plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción. <b>Reducir el riesgo:</b> *Mejora del control interno del subproceso correspondiente, mediante la definición de puntos de control y de los responsables de su aplicación, a fin de detectar posibles errores en las tareas / actividades / informes.
	Desacierto	1,50	<b>Proteger a la institución:</b> <b>Prevenir el riesgo:</b> *Implementación de programas de capacitación y entrenamiento específico del plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción. <b>Reducir el riesgo:</b> * Fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y control de las tareas / actividades encomendadas al plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción.
	Demora	1,50	<b>Proteger a la institución:</b> <b>Prevenir el riesgo:</b> *Establecimiento de plazos para cada una de las actividades del subproceso correspondiente, junto con la adopción de plataformas tecnológicas para el monitoreo. <b>Reducir el riesgo:</b> * Monitoreo del cumplimiento de los plazos establecidos para las actividades del subproceso, apoyados en plataformas tecnológicas.
	Incumplimiento	0,03	Asumir el riesgo y realizar monitoreo a fin de detectar su materialización.

Elaborado por:

FATIMA

Firmado digitalmente  
 por FATIMA LILIANA

Revisado por:

LILIANA CANO  
 DIAZ

CANO DIAZ

Fecha: 2024.12.26

09:32:58 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



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 2.0

**OBJETIVO INSTITUCIONAL:** OE17. ASEGURAR LA TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**MACROPROCESO:** GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

**PROCESO:** GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

**SUBPROCESO:** Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

Riesgos	Aspectos Críticos	Acciones	Políticas de Operación
Error	Posibilidad de aplicar criterios equivocados o errados en el registros, análisis e investigación interna de denuncias de posibles hechos de corrupción o irregularidad administrativa.	Prevenir el riesgo mediante la capacitación continua  Reducir el riesgo mediante la mejora del control interno del subproceso.	El cumplimiento de esta política operacional corresponde al Jefe y plantel humano de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción, así como a los funcionarios que fueren designados por la Máxima Autoridad Institucional para colaborar con la labor de investigación interna. Todo incumplimiento a estas disposiciones serán comunicadas al Presidente y al Directorio para la toma de decisiones pertinentes a cada caso. El titular de la UAIA determinará las necesidades de capacitación específica sobre la temática de investigación interna de posibles hechos de corrupción e irregularidades administrativas, y gestionará ante las instancias internas pertinentes su aprobación y ejecución. El titular de la UAIA debe supervisar las tareas del plantel humano de la Unidad y verificará todas las actuaciones y documentaciones generadas. El titular de la UAIA ante la complejidad de los hechos denunciados, solicitará a la Máxima Autoridad Institucional, la designación de funcionarios técnicos especializados de las diversas dependencias que resulten necesarias, para apoyar en cualquier etapa del tratamiento de la denuncia (recepción, análisis de admisibilidad, diligencias investigativas, cierre e informe conclusivo).
Desacuerdo	Posibilidad de establecer una estrategia investigativa inadecuada o poco efectiva.	Prevenir el riesgo mediante la capacitación continua y el Fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y control	El titular de la UAIA ante la complejidad de los hechos denunciados, solicitará a la Máxima Autoridad Institucional, la designación de funcionarios técnicos especializados de diversas dependencias que resulten necesarias, o bien a conformación de un Equipo Especial, para analizar los elementos del hecho denunciado y la definición de las mejores diligencias / procedimientos a aplicar a fin de obtener evidencias suficientes y competentes respetando el principio de debido proceso, así como la protección de identidad de todas las personas involucradas en la investigación.
Demora	Posibilidad de retrasar el análisis, procesamiento y entrega de la información solicitada por el ciudadano.	Prevenir el riesgo mediante el establecimiento de plazos de las actividades del subproceso Reducir el riesgo mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y control de plazos. Corregir de manera oportuna en caso de materialización del riesgo.	El subproceso se ajustará de manera general a los plazos establecidos en la normativa legal vigente, e internamente el subproceso establecerá el plazo máximo de cada una de las actividades del mismo, de manera a prevenir demoras en el tratamiento de las denuncias. El titular de la UAIA designará al funcionario responsable de realizar el monitoreo continuo del cumplimiento de los plazos internos, de manera a alertar a la superioridad toda demora a fin de gestionar o urgir a quienes correspondan.

Elaborado por:

**FATIMA LILIANA CANO DIAZ** Firmado digitalmente por  
 FATIMA LILIANA CANO DIAZ

Revisado por:

**CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:33:15  
 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



**COMISION 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 2.0

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

No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
1	Recibir denuncia y crear caso	<p>Recibe la denuncia de posible hecho de corrupción o irregularidad administrativa que afecta a funcionarios de la institución.</p> <p>Registra la denuncia en el Portal de Denuncias de la SENAC, si la misma fuera no fue recibida por ese canal.</p> <p>Provee al denunciante su ticket y clave de seguridad para dar seguimiento a su denuncia.</p>	10 día hábiles	<p>Las denuncias se reciben por cualquiera de los canales habilitados por la CONATEL. También puede ser asignada por la SENAC, a través del Portal de Denuncias o plataforma equivalente.</p> <p>Cuando la denuncia sea recibida en forma verbal o telefónica, se registrará en el formulario habilitado, consignando todos los datos necesarios.</p> <p>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).</p> <p>Todas las denuncias, cualquiera sea el canal de recepción, se registrarán en el Portal de Denuncias.</p> <p>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.</p>	<p>* Denuncia de un supuesto hecho de corrupción pública o irregularidad administrativa ingresada en la CONATEL</p> <p>* Base de datos del Portal de Denuncias de la SENAC o plataforma equivalente</p>		Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
2	Analizar la denuncia y verificar si cumple los criterios para su admisión, desestimar o devolver	<p>Verifica si la denuncia contiene todos los datos necesarios para su análisis.</p> <p>Contacta con el denunciante, de ser necesario, para obtener mayores datos y/o documentos sobre el hecho denunciado.</p> <p>Analiza si los hechos descritos y/o las evidencias provistas por el denunciante cumplen los criterios para configurar un posible hecho de corrupción pública o irregularidad administrativa.</p> <p>Evalúa, concluye y determina si se admite y desestima la denuncia.</p> <p>Registra la decisión adoptada respecto a la denuncia.</p>	3 días hábiles	<p>Controla que la denuncia contenga los datos necesarios, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Concluye su análisis determinando si corresponde:</p> <p>a) Admitir la denuncia por que fue verificada la subsunción de los hechos, o</p> <p>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</p> <p>c) Devolver la denuncia a la SENAC, cuando no está dentro de la competencia de la CONATEL.</p> <p>Ante dudas sobre el cumplimiento de los criterios de admisión, el titular de la UAIA podrá solicitar el parecer de la Asesoría Legal.</p> <p>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.</p> <p>Toda denuncia debe contar con un legajo o expediente que contenga evidencia del análisis realizado para determinar su admisión o desestimación.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>* Legajo o expediente de la denuncia: denuncia ingresada, Lista de Verificación interna de los criterios de admisión</p> <p>* Actualización de la base de datos del Portal de Denuncias</p>		Jefe y Equipo de Trabajo de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción





**COMISION 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 2.0

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

No.	Actividades	Tareas	TIEMPO DE EJECUCION	Método	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados	Cargo Responsable
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	Proceso Recepción, distribución, producción y archivo documental: Subproceso Producción documental	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	* 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	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.			



**COMISION 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 2.0

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

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 de la SENAC, o plataforma equivalente.	<b>Actividad continua</b>	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 (SSP - Base de Datos del Portal de Denuncias)		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.	<b>Actividad trimestral</b>	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.	<b>Actividad trimestral</b>	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. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaborado por:

**FATIMA** Firmado digitalmente  
por FATIMA LILIANA

Revisado por:

**LILIANA**  
**CANO DIAZ**  
Fecha: 2024.12.26  
09:33:37 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP -**  
 COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE GESTIÓN

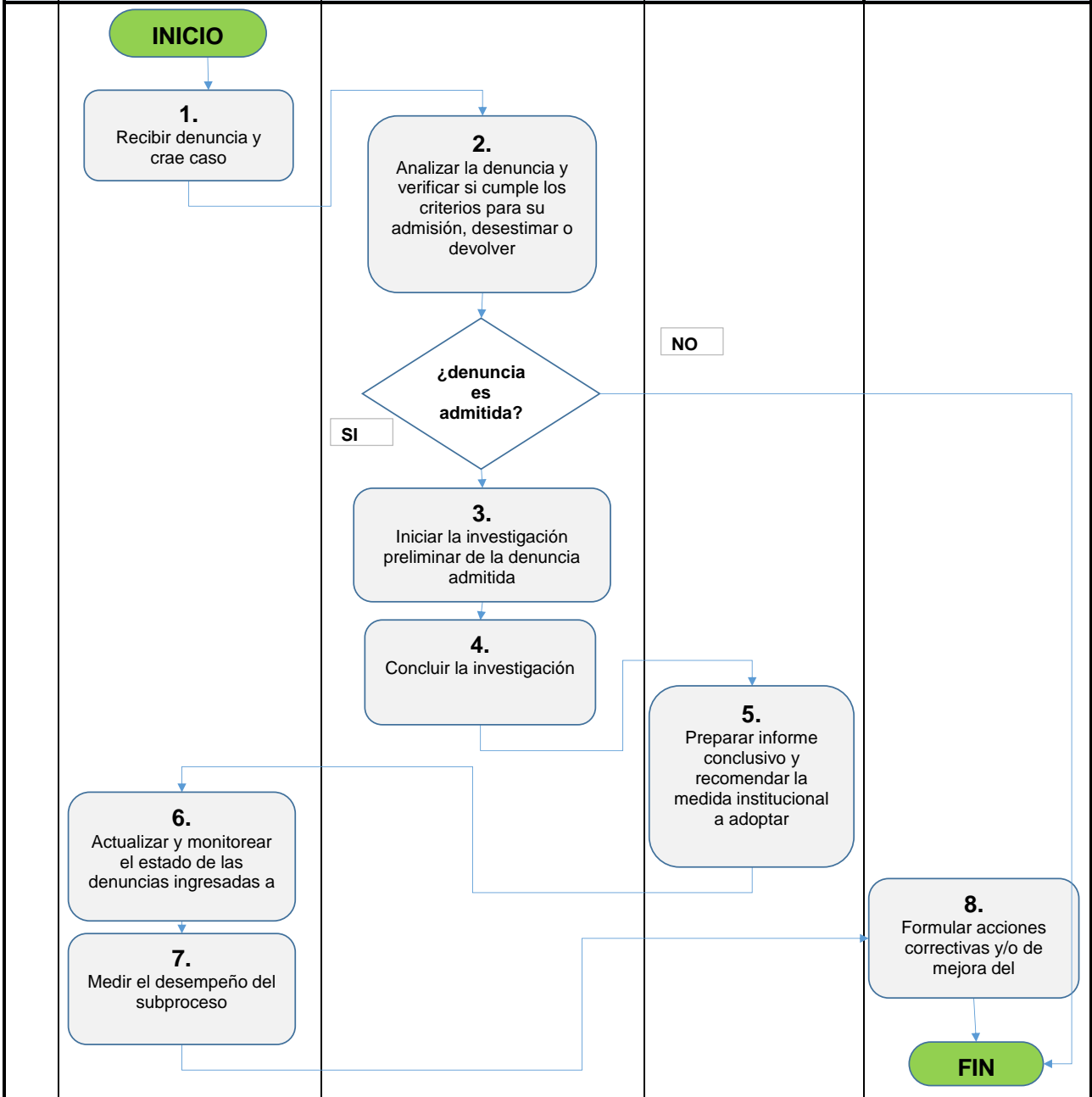
COMPONENTE:  
 ESTÁNDAR: PROCEDIMIENTOS  
 FORMATO: Diseño de Flujograma  
 N°:

CONTROL OPERACIONAL  
 PROCEDIMIENTOS  
 Diseño de Procedimientos  
 94

VERSION 2.0

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
-----	--	---	------------	--



**FATIMA**

Firmado digitalmente  
 por FATIMA LILIANA

Elaborado por:

**LILIANA**

CANO DIAZ

**CANO DIAZ**

Fecha: 2024.12.26

Revisado por:

09:34:46 -03'00'

Aprobado por:

Directorio



COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE

**TABLERO DE DEFINICIÓN DE INDICADORES**



VERSIÓN:

**Proceso:** GESTIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

**Subproceso:** Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción

**Objetivo del Proceso:** Analizar las denuncias de posibles hechos de corrupción dentro de la institución y ejecutar las diligencias investigativas necesarias para esclarecer los hechos denunciados y recomendar al Directorio las medidas más adecuadas, de conformidad a las normas administrativas y legales aplicables.

Procedimiento (1)	Producto (2)	Descripción del Indicador (3)	Formula 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)
					OPTIMO	PRECAUCIÓN	CRÍTICO				
Gestión de denuncias e investigación interna de posibles hechos de corrupción	* Desestimación o admisión de la denuncia de posible hecho de corrupción o irregularidad administrativa	Mide en porcentaje la capacidad de la UAIA para analizar y establecer el tratamiento correspondiente a las denuncias de posibles hechos de corrupción o irregularidad administrativa.	Número de denuncias atendidas en el periodo evaluado / Número de denuncias recibidas en el mismo periodo x 100	Trimestral	100%	menor a 100%	menor a 100%	informe	N/A	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
	* Informe conclusivo de la investigación preliminar	Mide en porcentaje el cumplimiento del plazo establecido por las normativas vigentes para llevar adelante y concluir la investigación preliminar, en relación al total de denuncias admitidas para ser investigadas.	Número de Investigaciones preliminares concluidas dentro del plazo legal establecido / total de denuncias admitidas x 100	Trimestral	100%	menor a 100%	menor a 100%	informe	N/A	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción
	* Informes de seguimiento periódico de las denuncias ingresadas en la CONATEL	Mide en porcentaje la relación entre las investigaciones realizadas que concluyeron de manera satisfactoria con el esclarecimiento de los hechos denunciados, frente al total de investigaciones realizadas y concluidas en el periodo evaluado.	Número de denuncias investigadas que concluyeron con el esclarecimiento del hecho denunciado / Número total de denuncias admitidas para investigación x 100	Trimestral	igual o superior al 85%	superior al 80%	igual o inferior al 80%	Informe	N/A	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción	Jefe de la Unidad de Acceso a la Información y Anticorrupción

**Elaborado por:** **FATIMA LILIANA** Firmado digitalmente por **FATIMA LILIANA CANO DIAZ**

**Revisado por:** **CANO DIAZ** Fecha: 2024.12.26 09:35:04 -03'00'

**Aprobado por:** Directorio de la CONATEL