



RESOLUCIÓN P/Nº 44500

**ANDE**  
PRESIDENCIA

**POR LA QUE SE PONE EN VIGENCIA LA INSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTO GENERAL DENOMINADA “ATENCIÓN DE RECLAMOS, OPINIONES Y SUGERENCIAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO”, CORRESPONDIENTE AL CAPÍTULO 03 – COMUNICACIÓN, DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES.**

Asunción, 23 de noviembre de 2020

**VISTO:** El Interno GP/OCI/51/2020 de fecha 28 de agosto de 2020 originado en la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo, por medio del cual se presenta la Instrucción de Procedimiento General denominada “Atención de Reclamos, Opiniones y Sugerencias al Sistema de Control Interno”, correspondiente al Capítulo 03 – Comunicación, del Manual de Procedimientos Generales; y

**CONSIDERANDO:** Que dicha Instrucción constituye un instrumento de gestión que estandariza y coordina las tareas administrativas necesarias para la recepción, el tratamiento y la resolución eficiente y efectiva de reclamos, opiniones y sugerencias al Sistema de Control Interno, así como de las responsabilidades de las distintas dependencias involucradas en la dinámica operativa y que demanda actualización permanente;

Que el Gabinete de Presidencia, así como la Dirección de Planificación y Estudios, han dado su parecer favorable para la puesta en vigencia de la Instrucción en objeto.

Por tanto, en uso de las atribuciones que le confiere la Carta Orgánica,

**EL PRESIDENTE DE LA ANDE  
RESUELVE:**

- Art. 1º- Poner en vigencia la Instrucción de Procedimiento General denominada “Atención de Reclamos, Opiniones y Sugerencias al Sistema de Control Interno”, correspondiente al Capítulo 03 – Comunicación, del Manual de Procedimientos Generales, cuyo texto forma parte de la presente Resolución y la cual tendrá vigencia desde la fecha de suscripción de la misma.
- Art. 2º- Comunicar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.

/hg

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.

## ATENCIÓN DE RECLAMOS, OPINIONES Y SUGERENCIAS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las responsabilidades, las disposiciones y el procedimiento para la recepción, el tratamiento, la resolución y el cierre de reclamos, opiniones y sugerencias referente al Sistema de Control Interno (SCI) realizados por funcionarios de la Institución.

### 2. CONCEPTOS

- 2.1. **Reclamo:** Constituye el derecho que tiene el funcionario de la Institución en demandar una solución referente a eventos que comprometan la aplicación del control interno. Es la expresión de una disconformidad.
- 2.2. **Opinión:** Constituye la idea, el juicio, el concepto o la valoración que una persona tiene o se forma acerca de algo o alguien.
- 2.3. **Sugerencia:** Es una idea que se propone, aconseja o recomienda.
- 2.4. **Cliente interno:** Es el funcionario del plantel de la Institución que realiza el reclamo, emite una opinión o una sugerencia.
- 2.5. **Tratamiento de reclamos, opiniones o sugerencias:** Representan las gestiones administrativas para la resolución de reclamos, opiniones o sugerencias de clientes internos (funcionarios) referentes al Sistema de Control Interno (SCI).
- 2.6. **Sistema de Control Interno (SCI):** Constituye el conjunto de normas, principios, acciones y procesos efectuados por las autoridades, la administración y los funcionarios de la Institución, a fin de asegurar razonablemente que los objetivos institucionales sean alcanzados. El Sistema de Control Interno (SCI) comprende los planes, métodos, políticas y procedimientos utilizados para cumplir con la Misión, el Plan Estratégico y los objetivos institucionales.

### 3. ALCANCE

Esta Instrucción comprende desde la recepción del reclamo, opinión o sugerencia referente al Sistema de Control Interno (SCI) realizado por funcionarios, hasta el tratamiento, la resolución y el cierre respectivo. Aplica a todas las Unidades Administrativas y a todos los funcionarios de la Institución.

#### 4. **NORMATIVAS APLICADAS**

- 4.1. Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM) – MECIP 2015.
- 4.2. Política de Información y Comunicación – Capítulo 03 – Manual de Políticas.

#### 5. **RESPONSABILIDADES**

- 5.1. Compete a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), dentro de su ámbito de gestión, la recepción a través de los medios disponibles para el efecto (correo electrónico corporativo, Servicio de Intranet), de los reclamos, opiniones y sugerencias formuladas por los clientes internos (funcionarios) de la Institución.
- 5.2. Compete a la GP/OCI realizar el seguimiento relacionado a la recepción de los reclamos, opiniones y sugerencias, conforme con el plazo establecido para el efecto.
- 5.3. Compete a la GP/OCI la creación y el mantenimiento de una base de datos de los reclamos, opiniones y sugerencias recibidas, así como clasificar por ámbito de gestión organizacional y por cada tema expuesto.
- 5.4. Compete a las Unidades Administrativas afectadas analizar, definir e implementar las acciones correctivas inherentes al reclamo, opinión o sugerencia. Asimismo, comunicar a la GP/OCI de la implementación de las mismas.

#### 6. **DISPOSICIONES**

- 6.1. El reclamo, opinión o sugerencia será respondida al funcionario remitente en un plazo de 30 (treinta) días calendario, a partir de la recepción respectiva.
- 6.2. La GP/OCI recepcionará los reclamos, opiniones o sugerencias a través de los siguientes canales:
  - 6.2.1. **Foro ANDE**, constituye un canal de interacción de los usuarios del servicio de Intranet.

##### **Método de acceso al Foro**

Los funcionarios ingresarán al Foro a través de la pestaña “Opiniones”, ubicada en la parte superior de la página, que llevará al espacio denominado FORO. Cliqueando en dicho sitio, y tras el registro como usuario, podrá interactuar en el siguiente link:  
<http://intranet/foro/viewtopic.php?f=3&t=93>

**6.2.2. Correo electrónico corporativo:** opiniones@ande.gov.py, administrado por la GP/OCI.

El cliente interno (funcionario) remitirá en el sitio el reclamo, opinión o sugerencia que será dirigida a las jefaturas responsables de las Unidades Administrativas de la Institución.

- 6.3. La GP/OCI designará a un funcionario en carácter de Titular y a otro en carácter de Alternativo, para la recepción y registro de los reclamos, opiniones y sugerencias efectuadas por los clientes internos (funcionarios) respecto al Sistema de Control Interno (SCI).
- 6.4. Los reclamos, opiniones y sugerencias afectadas por esta Instrucción son exclusivamente institucional y realizadas por los clientes internos (funcionarios) de la Institución.

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe el reclamo, opinión o sugerencia (ROS), a través de los canales habilitados para el efecto y descritos en los numerales 6.2.1. y 6.2.2. (Foro ANDE, correo electrónico corporativo) de esta Instrucción, verifica y determina la pertinencia del mismo. Si considera que es pertinente, registra el reclamo, opinión o sugerencia (ROS) para su posterior tratamiento. Caso contrario, comunica al cliente interno (funcionario) remitente la no viabilidad del reclamo, opinión o sugerencia planteada (ROS).
- 7.2. La GP/OCI remite el reclamo, opinión o sugerencia (ROS), vía correo electrónico corporativo a la Unidad Administrativa afectada.
- 7.3. La Unidad Administrativa afectada recibe el reclamo, opinión o sugerencia (ROS), vía correo electrónico corporativo, registra y verifica la pertinencia del mismo. Si considera que no es procedente, o no es viable cumplir con lo expuesto en el reclamo, opinión o sugerencia (ROS), comunica a la GP/OCI, vía correo electrónico corporativo. Caso contrario, analiza lo expuesto en el reclamo, opinión o sugerencia (ROS).
- 7.4. La Unidad Administrativa afectada, concluido el análisis y conforme con el resultado del mismo, define las acciones correctivas así como la posterior implementación de las mismas. Emite un Informe y remite a la GP/OCI, vía correo electrónico corporativo.
- 7.5. La GP/OCI recibe el Informe relativo a las acciones correctivas y su implementación respectiva, vía correo electrónico corporativo, verifica y registra. Posteriormente, la GP/OCI informa, vía correo electrónico corporativo al cliente interno (funcionario) quien originó el reclamo, opinión o sugerencia (ROS) de la implementación de las acciones correctivas por parte de la Unidad Administrativa afectada.

- 7.6.** La GP/OCI registra en la base de datos habilitada la resolución y la implementación de las acciones correctivas derivadas del reclamo, opinión o sugerencia (ROS).
- 7.7.** La GP/OCI elabora, mensualmente, un Informe consolidado relativo a los reclamos, opiniones y sugerencias (ROS) resueltos e implementados y los pendientes de resolución. Remite el Informe consolidado a la Unidad Técnica del MECIP (AI/UM) para su procesamiento respectivo.

**FIRMA DEL JEFE DE GABINETE DE PRESIDENCIA**

**DISTRIBUCIÓN: ABCDE**

**DP/DOM: RCE – 3949 / WPG – 1271**

**Está a cargo de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) mantener actualizados los términos de esta Instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas de la Institución.**