

## GESTIÓN DE RECLAMOS POR CONTROVERSIAS O CONFLICTOS DE INTERESES

### 1. OBJETIVO:

Establecer los conceptos, el alcance, los documentos de referencia, el procedimiento para la resolución y administración de los reclamos por controversias o conflictos de intereses del Código de Buen Gobierno de la ANDE, así como las atribuciones y obligaciones de la Comisión de Buen Gobierno (CBG).

### 2. CONCEPTOS:

- 2.1. Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las Instituciones, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.
- 2.2. Comisión de Buen Gobierno (CBG):** Instancia encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y facultada en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de intereses dentro de la Institución.
- 2.3. Conflicto de Intereses:** Situación en virtud de la cual el funcionario o personal contratado, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.
- 2.4. Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un directivo el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de la legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se basa en el reconocimiento de:
  - Su competencia e idoneidad para administrar la Institución en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia y eficacia-;
  - El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y
  - La comunicación para hacer visibles la forma cómo se administra y los resultados obtenidos –transparencia-.
- 2.5. Gobierno Corporativo:** Forma en que las Instituciones son dirigidas, mejorando interna y externamente su funcionamiento, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.
- 2.6. Grupos de interés:** Son personas, grupos o entidades sobre las cuales la Institución tiene influencia, o es influenciada por ellas. Es sinónimo de “Público interno y externo”, o “Clientes internos y externos”. Para la ANDE los principales grupos de interés son: funcionarios y personal contratado, instituciones públicas, órganos de control, organismos

internacionales, proveedores y contratistas, usuarios, clientes, gremios empresariales y de trabajadores, medios de comunicación, comunidades indígenas, organizaciones sociales, la sociedad (ciudadanía) y el medioambiente.

- 2.7. Presidente y los Directivos de la ANDE:** A efecto del Código de Buen Gobierno, se denomina a las autoridades representantes de la ANDE, con los Niveles Jerárquicos “A”, “B” y “C” designados por Decreto del Poder Ejecutivo (Nivel A) y por Resolución de Presidencia (Niveles “B” y “C”), respectivamente.
- 2.8. Resolución de Controversias.** Cuando un ciudadano, incluyendo al funcionario o personal contratado, considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá radicar su reclamo a la Comisión de Buen Gobierno (CBG) para su estudio y respuesta. Para la resolución y administración de una controversia, se atenderán las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Institución y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.
- 2.9. Funcionarios o personal contratado:** Son las personas físicas designadas para prestar servicio de carácter permanente o temporal en la Institución.
- 2.10. Ética Pública:** Se refiere a las pautas éticas que rigen la actuación de quienes desempeñan una función pública, es decir, de los funcionarios y del personal contratado, que comprende los vinculados por elección popular, mediante concurso, designación directa o por cualquier otra clase de contratación, para prestar sus servicios como trabajadores del Estado, dentro de un marco de honestidad, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.
- 2.11. Función Pública:** Es toda actividad temporal o permanente, remunerada, realizada por una persona física en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades.
- 2.12. Denuncia o Reclamo:** Acto o documento mediante el cual un sujeto declara o da a conocer frente a la autoridad competente sobre alguna actuación o suceso irregular en la gestión institucional.
- 2.13. Reclamante:** Toda persona, física o jurídica, que tenga conocimiento de acciones u omisiones violatorias a las disposiciones establecidas en el Código de Buen Gobierno de la ANDE.
- 2.14. Reincidencia:** Circunstancia agravante de responsabilidad que consiste en haber sido sancionado antes por una infracción análoga a la que se le imputa al funcionario o personal contratado.
- 2.15. Reiteración:** Circunstancia agravante de responsabilidad derivada de anteriores sanciones administrativas por infracciones de diversa índole cometidas por el funcionario o personal contratado.
- 2.16. Gestión de reclamos por controversias:** Es el conjunto de acciones o diligencias para la tramitación de reclamos por controversias conforme a las disposiciones del Código de Buen Gobierno.

**2.17. Controversia:** Es el acto, omisión o conflicto que surjan en el ámbito del Código de Buen Gobierno, por incumplimiento de los principios, valores, normas de conducta, políticas o cualquier otra normativa que regula la conducta ética en la Institución, toda vez que la falta no constituya al mismo tiempo un hecho punible o una falta administrativa grave.

### **3. ALCANCE:**

Comprende la presentación, recepción, evaluación, tratamiento, conclusión, comunicación y registro de los reclamos recibidos por controversias o conflictos de intereses y es de aplicación a todos los funcionarios, personal contratado y otros grupos de interés de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE).

### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

**4.1.** Decreto N° 10143/2012 “Por el cual se aprueba el Código de Ética del Poder Ejecutivo que establece la vigencia de un sistema de gestión ética en base a valores y normas que deben regir y orientar la conducta de las autoridades y los servidores públicos”.

**4.2.** Resolución P/N° 47925/2023 “Por la que se aprueba la Actualización 03 del Código de Buen Gobierno de la Administración Nacional de Electricidad - ANDE.

### **5. GESTIÓN DE RECLAMOS**

#### **5.1. Presentación del reclamo:**

**5.1.1.** El funcionario o personal contratado y otros grupos de interés, tiene el derecho de reclamar ante la Comisión de Buen Gobierno (CBG), los hechos que impliquen la transgresión de las políticas institucionales, así como el incumplimiento de las prohibiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno.

**5.1.2.** Los reclamos podrán efectuarse en forma escrita o verbal, con o sin identificación del reclamante, o por terceros, a través de los siguientes medios: correo electrónico (cbg@ande.gov.py), Mesa de Entrada en Línea (Expediente Electrónico) o directamente ante los miembros de la Comisión de Buen Gobierno (CBG).

**5.1.3.** Los reclamos deberán contener las siguientes informaciones:

- a.** Identificación del reclamante, salvo que recurra al procedimiento de reserva de su identidad.
- b.** Relato claro y concreto del acto que vulnera el Código de Buen Gobierno con especificación del lugar, tiempo, modo y circunstancias en que fue cometido el acto.
- c.** La identidad del presunto infractor si fuera conocido y del (los) testigo(s) que presenciaron el hecho, así como el lugar donde pueden ser citados.

- d. Todas las evidencias o pruebas que ayuden a la comprobación del hecho que se reclama.
  - e. Enunciación de la normativa del Código de Buen Gobierno vulnerada ante el reclamo.
- 5.1.4.** El que reclama podrá acogerse a la reserva de su identidad, manifestando su voluntad ante el miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) al momento de realizar su reclamo escrito. No obstante, la identidad del reclamante constará por escrito en documento separado, presentado en sobre cerrado, a los miembros (al miembro) de la CBG que recibe el reclamo, quienes a su vez lo entregará al Coordinador de dicha Comisión y estará bajo la responsabilidad de la Coordinación.
- 5.1.5.** Los reclamos que se presentan en forma verbal con protección de identidad del reclamante deberán ser efectuadas directamente ante el Coordinador y al menos de un integrante de la Comisión de Buen Gobierno (CBG). No obstante, la identidad del reclamante constará por escrito en documento separado, en sobre cerrado.

## **5.2. Tipos de reclamos:**

### **5.2.1. Reclamos por escrito y con identificación del reclamante:**

- a. El reclamante (ciudadano, funcionario, personal contratado o persona facultada), presenta el reclamo por controversias o conflictos de intereses del Código de Buen Gobierno, directamente ante cualquier miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) en documento escrito.
- b. El miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) que recibe el reclamo, toma conocimiento del mismo y evalúa si cumple los requisitos establecidos en el numeral 5.1.3. En caso de cumplir con los requisitos, admite el reclamo. Caso contrario, devuelve el reclamo para ser subsanado y posterior presentación, en caso de corresponder.
- c. El miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) que recibe el reclamo, solicita al Coordinador de la CBG convocar a todos los miembros de dicha Comisión.
- d. La Comisión de Buen Gobierno (CBG) toma conocimiento del reclamo y procede a su evaluación dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo en la CBG.
- e. La Comisión de Buen Gobierno (CBG) luego de su evaluación inicial, convoca, de ser necesario, al presunto infractor o al jefe de la Unidad Administrativa para realizar indagaciones aclaratorias respecto al reclamo que le afecta. La CBG realiza investigaciones complementarias, en los casos que correspondan, conforme con el plazo establecido en el numeral 5.7.1 del presente procedimiento.

- f.** Si como resultado de la evaluación inicial, la Comisión de Buen Gobierno (CBG) determina que no existe mérito suficiente para estudio, archiva el reclamo y comunica por escrito al reclamante y al presunto infractor, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento antes mencionado, con la declaración que la misma no afecta el buen nombre y la dignidad del funcionario afectado.
- g.** De encontrar razones para investigar, la Comisión de Buen Gobierno (CBG) emite un Informe Preliminar y remite a las instancias que considere convenientes para la toma de las acciones preventivas referentes al reclamo presentado. Asimismo, en tres (3) días hábiles, la CBG corre traslado del reclamo al presunto infractor con reserva de la identidad del reclamante, de ser el caso, así como a los testigos, si los hubiera.
- h.** El presunto infractor presenta por escrito su descargo a la Comisión de Buen Gobierno (CBG), en el plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, adjunta la documentación que considere pertinente para sustentar sus afirmaciones.
- i.** La Comisión de Buen Gobierno (CBG), de considerarlo necesario, convoca al presunto infractor, así como al reclamante y al testigo, individualmente, para la toma de la manifestación oral de los mismos.
- j.** La Comisión de Buen Gobierno (CBG) evalúa las pruebas presentadas, así como los descargos del presunto infractor, si hubieran, por el término de diez (10) días hábiles. El plazo de pruebas puede ampliarse por cinco (5) días hábiles adicionales, si la CBG lo considera necesario.
- k.** La Comisión de Buen Gobierno (CBG), conforme con el plazo establecido en el numeral 5.7.1 del presente procedimiento, dicta el fallo fundado respecto a la responsabilidad o no del presunto infractor, adjunta los antecedentes del caso, conforme con lo establecido en el numeral. 5.8 del presente procedimiento. La CBG resguarda los antecedentes del caso.

#### **5.2.2. Reclamo verbal y con identificación del reclamante:**

- a.** El reclamante (ciudadano, funcionario, personal contratado o persona facultada), presenta el reclamo directamente ante cualquier miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) en forma oral. Los miembros de la CBG que reciben el reclamo, consignan toda la información requerida en el formulario habilitado para el efecto. El reclamante suscribe el formulario, conjuntamente con los miembros de la CBG.
- b.** El trámite de gestión de reclamos prosigue conforme con lo establecido en el numeral 5.2.1, literales c. al k.

**5.2.3. Reclamo por escrito y con reserva de identificación del reclamante:**

- a. El reclamante (ciudadano, funcionario, personal contratado o persona facultada), presenta el reclamo directamente ante cualquier miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) en documento escrito manifestando su voluntad de acogerse a la reserva de identidad.
- b. La identidad del reclamante consta por escrito en documento separado, presentado en sobre cerrado, el mismo que es entregado al miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) que recibe el reclamo, quien a su vez lo entrega al Coordinador de la CBG.
- c. El Coordinador de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) toma conocimiento del reclamo y evalúa si éste cumple con los requisitos de presentación establecidos en el numeral 5.1.3 del presente procedimiento. De cumplir con ellos admite el reclamo, de lo contrario lo devuelve para subsanar y posterior presentación de ser el caso.
- d. El trámite de gestión de reclamos prosigue conforme con lo establecido en el numeral 5.2.1, literales c. al k.

**5.2.4. Reclamo verbal y con reserva de identificación del reclamante:**

- a. El reclamante (ciudadano, funcionario, personal contratado o persona facultada), realiza el reclamo ante el Coordinador de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) con al menos un integrante, éste toma conocimiento del reclamo y evalúa si cumple con los requisitos de presentación establecidos en el numeral 5.1.3 del presente procedimiento. El Coordinador de la CBG consigna toda la información requerida en el formulario habilitado para el efecto. El reclamante suscribe el formulario, conjuntamente con el Coordinador de la CBG. La identidad del reclamante consta por escrito en documento separado, presentado en sobre cerrado.
- b. El trámite de gestión de reclamos prosigue conforme con lo establecido en el numeral 5.2.1, literales c. al k.

**5.3. Medidas de protección al reclamante:**

- 5.3.1.** Con el fin de garantizar el derecho del reclamante, se establecerán las siguientes medidas de protección:
  - a. El reclamante se encuentra protegido contra cualquier medida que implique represalia de la Institución, en especial la aplicación de sanciones o despido (en caso de ser funcionario o personal contratado), así como actos que pudieran ser calificados como de hostilidad.
  - b. Corresponde a la Administración de la Institución proporcionar la prueba para demostrar que cualquier acción o medida disciplinaria que involucre al

reclamante en caso de ser funcionario o personal contratado, no constituye acto de represalia.

**5.3.2.** Las limitaciones al derecho de protección del reclamante estarán establecidas en:

- a.** Medidas disciplinarias al personal originadas en procedimientos o faltas producidas antes de la presentación del reclamo.
- b.** Reclamos que se formulen contra el (los) funcionario(s) o personal contratado por haber infringido lo dispuesto en el Reglamento de Sanciones Disciplinarias del Personal de la ANDE, referidas a faltas graves.
- c.** Quienes hubieren efectuado reclamos de mala fe o sin aportar indicio o prueba de los hechos que se alegan.
- d.** Infracción al Código Buen Gobierno (CBG).

**5.3.3.** Corresponde a la Administración de la ANDE determinar que el reclamo por presunta controversia o conflicto de intereses relacionados al Código de Buen Gobierno no esté comprendido dentro de los alcances de las medidas de protección.

**5.3.4.** Los miembros de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) estarán obligados a proteger la identidad del reclamante. Durante el plazo de protección, la información relativa a su identidad es considerada confidencial.

#### **5.4. Responsabilidad**

La responsabilidad en relación con el Código de Buen Gobierno es independiente de las responsabilidades administrativas, civiles, penales o políticas. En caso que un reclamo por presunta controversia o conflicto de intereses también constituya un hecho punible, la Comisión de Buen Gobierno (CBG) deberá abstenerse de intervenir en el asunto y remitir los antecedentes a la Máxima Autoridad Institucional.

#### **5.5. Reclamo con información falsa, insustancial o engañosa:**

La presentación de un reclamo que contenga información falsa, insustancial o engañosa (denuncia de mala fe) será considerada una violación al Código de Buen Gobierno. Esta conducta constituye una infracción que podrá ser objeto de análisis por parte de la Comisión de Buen Gobierno (CBG).

#### **5.6. Inhibición de participación de los miembros de la Comisión de Buen Gobierno (CBG)**

**5.6.1.** En caso que el reclamo por presunta controversia o conflicto de intereses involucre a un miembro de la Comisión de Buen Gobierno (CBG), éste se apartará de participar en la atención del caso y será sustituido por un miembro suplente.

**5.6.2.** En caso que el reclamo por presunta controversia o conflicto de intereses involucre al Presidente de la ANDE, éste se someterá a la competencia de la Comisión Nacional de Ética Pública.

### **5.7. Investigaciones complementarias**

**5.7.1.** La Comisión de Buen Gobierno (CBG) llevará a cabo investigaciones complementarias, según corresponda, en un plazo que no podrá exceder los treinta (30) días hábiles, contados a partir de la presentación del reclamo.

**5.7.2.** Una vez recibido y admitido el reclamo, la investigación se realizará de acuerdo con los principios del debido proceso, hallándose la Comisión de Buen Gobierno (CBG) facultada a gestionar todo trámite pertinente a la naturaleza y exigencias de la responsabilidad.

### **5.8. Medidas aplicadas**

En caso de comprobarse la existencia de la falta relacionada con el reclamo presentado, la Comisión de Buen Gobierno (CBG) podrá adoptar las siguientes medidas:

**5.8.1. Recomendación:** Se trata de una observación o sugerencia en relación con el reclamo presentado por el funcionario, personal contratado o grupo de interés, con el objetivo de prevenir o evitar su repetición. Esta recomendación se formalizará por escrito y se entregará al reclamante, al presunto infractor y al superior inmediato, así como a la Gerencia, Dirección o Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico equivalente, según corresponda.

**5.8.2. Llamada de Atención:** Consiste en una advertencia por escrito respecto al reclamo presentado, en la que se citan las consecuencias de la situación o conducta inapropiada. Se entregará copia al reclamante, al afectado y al superior inmediato, además de ser comunicada a la Gerencia, Dirección o Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico equivalente, según corresponda.

**5.8.3. Urgimiento:** Es una advertencia severa por escrito en la que se documenta una falta cometida por el funcionario, personal contratado o grupo de interés, advirtiendo sobre su conducta inapropiada y solicitando una intervención urgente, dado que esta pone en riesgo la gobernanza institucional. Se entregará copia al afectado y al superior inmediato, así como a la Gerencia, Dirección o Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico equivalente y se informará a la Máxima Autoridad Institucional.

### **5.9. Atribuciones y obligaciones de la Comisión de Buen Gobierno (CBG)**

**5.9.1.** Recibir y actuar sobre los reclamos por controversias o conflictos de intereses que se formulen por actos que infrinjan las normas y Políticas establecidas en el Código de Buen Gobierno.



- 5.9.2. Tramitar los reclamos por presuntas controversias o conflictos de intereses presentados que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 5.1.3 de este procedimiento.
- 5.9.3. Convocar al reclamante, al presunto infractor y a los testigos de la presunta controversia o conflicto de intereses, tomar sus manifestaciones y evaluar las pruebas y descargos recibidos.
- 5.9.4. Investigar si existe reincidencia por parte del presunto infractor.
- 5.9.5. Emitir el Informe Final correspondiente sobre los hechos y las personas involucradas en el reclamo por presunta falta al Código de Buen Gobierno.
- 5.9.6. Remitir el Informe Final al reclamante y al reclamado, así como a las instancias correspondientes. En caso de determinar la inexistencia de la infracción, proceder al archivo del reclamo y comunicación de las partes.
- 5.9.7. Recomendar a la Presidencia de la ANDE la adopción de medidas que promuevan entre los funcionarios y personal contratado la cultura de probidad, transparencia, justicia y servicio público en el ejercicio de la función pública.
- 5.9.8. Controlar el cumplimiento de los mecanismos de protección para los funcionarios, personal contratado y ciudadanos o grupos de interés que formulen reclamos por infracción al Código de Buen Gobierno.
- 5.9.9. Informar a la Máxima Autoridad Institucional sobre sus actividades relacionadas con la gestión de reclamos por presuntas controversias o conflictos de intereses del Código de Buen Gobierno.
- 5.9.10. Resguardar los registros de reclamos por controversias o conflictos de intereses del Código de Buen Gobierno, incluyendo el expediente de investigación (reclamo, documentos probatorios, anexos, descargos presentados por el reclamado y otros), copia del documento de identidad del reclamante, actas, entre otros.

**COMISION DE BUEN GOBIERNO**

**DISTRIBUCIÓN: ABCDE**

**Está a cargo de la Comisión de Buen Gobierno (CBG) mantener actualizado el presente procedimiento y realizar las aclaraciones del contenido a las Unidades Administrativas afectadas.**