
GESTIÓN DE RECLAMOS POR CONTROVERSIAS O CONFLICTOS DE INTERESES

1. OBJETIVO:

Establecer los conceptos, el alcance, los documentos de referencia, las atribuciones y obligaciones de la Comisión de Buen Gobierno y el procedimiento para la resolución y administración de los reclamos por controversias o conflictos de intereses del Código de Buen Gobierno de la ANDE, protegiendo a quienes formulen reclamos de buena fe.

2. CONCEPTOS:

- 2.1. **Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación que orientan la conducta institucional, buscando garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública.
- 2.2. **Comisión de Buen Gobierno (CBG):** Instancia encargada de promover y velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, con competencia preventiva y orientadora, sin atribuciones sancionatorias administrativas.
- 2.3. **Conflicto de Intereses:** Situación en virtud de la cual el funcionario o empleado público (contratado) de la Institución, 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. Es decir, es describe una colisión entre dos o más intereses: el personal (familiar, económico, etc.) y el deber profesional o público.
- 2.4. **Controversia:** Situación de desacuerdo, discrepancia o interpretación divergente entre dos o más partes respecto a la aplicación o alcance del Código de Buen Gobierno, sin que implique una presunta falta ética, una falta administrativa grave o un hecho punible.
- 2.5. **Denuncia o Reclamo:** Acto o documento mediante el cual una persona declara o da a conocer una controversia o conflicto de intereses relacionado con el Código de Buen Gobierno.
- 2.6. **Ética Pública:** Pautas éticas que rigen la actuación de quienes desempeñan una función pública, es decir, de los funcionarios y del empleado público (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.
- 2.7. **Función Pública:** Toda actividad temporal o permanente, remunerada, realizada por una persona física en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades.
- 2.8. **Funcionario o Empleado Público (contratado):** Persona física designada para prestar servicio de carácter permanente o temporal en la ANDE.

2.9. Gestión de Reclamos por Controversias: Conjunto de acciones o diligencias para la tramitación de reclamos por controversias conforme con las disposiciones del Código de Buen Gobierno.

2.10. Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible el ejercicio real, legítimo, íntegro y transparente de la gestión institucional.

2.11. Gobierno Corporativo: Forma en que las Instituciones son dirigidas y controladas, mejorando interna y externamente su funcionamiento, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

2.12. 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 empleado público (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.

2.13. 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.

2.14. 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.

2.15. Reincidencia: Circunstancia agravante derivada de conductas reiteradas.

2.16. Reiteración: Existencia de sanciones administrativas previas de diversa índole.

3. ALCANCE:

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

- 3.2. Quedan excluidos las denuncias por presunta falta ética, las faltas administrativas graves y los hechos punibles, los cuales deberán ser derivados a la Comisión Institucional de Ética u otras instancias competentes.

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. Código de Buen Gobierno de la Administración Nacional de Electricidad – ANDE vigente.
- 4.3. Manual de Ética Pública.
- 4.4. Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM) – MECIP 2015.
- 4.5. Procedimiento de Gestión de Denuncias por Presunta Falta Ética.

5. GESTIÓN DE RECLAMOS:

5.1. Presentación del reclamo:

- 5.1.1. El funcionario o empleado público (contratado) y otros grupos de interés, tiene el derecho de reclamar ante la Comisión de Buen Gobierno, los hechos que impliquen la transgresión de las políticas institucionales, así como el incumplimiento de las prohibiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno de la ANDE.
- 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.
- 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 o hecho que vulnera el Código de Buen Gobierno con especificación del lugar, tiempo, modo y circunstancias en que fue cometido el mismo.
 - c. La identidad del presunto infractor si fuera conocido y del (los) testigo(s) que presenciaron el acto o hecho, así como el lugar donde pueden ser citados.
 - d. Todas las evidencias o pruebas que ayuden a la comprobación del acto o 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 al momento de realizar su reclamo escrito. No obstante, la identidad del reclamante constará por escrito en documento aparte, presentado en sobre cerrado, a los miembros o al miembro de la Comisión de Buen Gobierno que recibe el reclamo, quien(es) a su vez lo entregará(n) al Coordinador de la misma 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 aparte, en sobre cerrado.

5.2. Tipos de reclamos:

5.2.1. Reclamos por escrito y con identificación del reclamante:

- a.** El reclamante (funcionario, empleado público (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 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 de ser el caso.
- c.** El miembro de la Comisión de Buen Gobierno que recibe el reclamo, solicita al Coordinador convocar a todos los miembros de dicha Comisión, luego de admitida la denuncia.
- d.** La Comisión de Buen Gobierno 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.
- e.** La Comisión de Buen Gobierno 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 Comisión de Buen Gobierno 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 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 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 mencionada Comisión 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, 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, 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 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 mencionada Comisión lo considera necesario.
- k. La Comisión de Buen Gobierno, 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 mencionada Comisión resguarda los antecedentes del caso.

5.2.2. Reclamo verbal y con identificación del reclamante:

- a. El reclamante (funcionario, empleado público (contratado) o persona facultada), presenta el reclamo directamente ante cualquier miembro de la Comisión de Buen Gobierno en forma oral. Los miembros de la Comisión de Buen Gobierno 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 mencionada Comisión .
- 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 (funcionario, empleado público (contratado) o persona facultada), presenta el reclamo directamente ante cualquier miembro de la Comisión de Buen Gobierno en documento escrito manifestando su voluntad de acogerse a la reserva de identidad.
- b. La identidad del reclamante consta por escrito en documento aparte, presentado en sobre cerrado, el mismo que es entregado al miembro de la Comisión de Buen Gobierno que recibe el reclamo, quien a su vez lo entrega al Coordinador de la mencionada Comisión.
- c. El Coordinador de la Comisión de Buen Gobierno 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 (funcionario, empleado público (contratado) o persona facultada), realiza el reclamo ante el Coordinador de la Comisión de Buen Gobierno 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 Comisión de Buen Gobierno consigna toda la información requerida en el formulario habilitado para el efecto. El reclamante suscribe el formulario, conjuntamente con el Coordinador de la mencionada Comisión. La identidad del reclamante consta por escrito en documento aparte, 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 empleado público (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 empleado público (contratado), no constituye acto de represalia.

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

- a.** Medidas disciplinarias al funcionario o empleado público (contratado) originadas en procedimientos o faltas producidas antes de la presentación del reclamo.
- b.** Reclamos que se formulen contra el (los) funcionario(s) o empleado(s) público(s) (contratados) 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.

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 estarán obligados a proteger la identidad del reclamante. Durante el plazo de protección, la información relativa a su identidad es considerada confidencial.

5.3.5. La identidad del reclamante y la información del expediente serán tratadas con carácter confidencial. Se garantiza protección contra represalias a quienes actúen de buena fe.

5.4. Responsabilidad

La responsabilidad en relación con el Código de Buen Gobierno es independiente de la responsabilidad administrativa, civil, penal o política. En caso que un reclamo por presunta controversia o conflicto de intereses también constituya un hecho punible, la Comisión de Buen Gobierno deberá abstenerse de intervenir en el asunto y remitir los antecedentes al Presidente de la ANDE.

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 investigación por parte de la Comisión de Buen Gobierno, conforme con este procedimiento.

5.6. Inhibición de participación de los miembros de la Comisión de Buen Gobierno

- 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, 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.
- 5.6.3. Los miembros de la Comisión de Buen Gobierno deberán inhibirse de intervenir cuando exista conflicto de interés real o aparente.

5.7. Investigaciones complementarias

- 5.7.1. La Comisión de Buen Gobierno llevará a cabo investigaciones complementarias, conforme 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 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 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, empleado público (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 al Gerente, Director o Jefe de Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico equivalente, según fuera el caso.

5.8.2. Llamada de Atención: Consiste en una advertencia por escrito respecto al reclamo presentado por el funcionario, empleado público (contratado) o grupo de interés, citando las consecuencias de la situación o conducta inapropiada. Se entregará copia al reclamante, al afectado y al superior inmediato, además de ser comunicada al Gerente, Director o Jefe de 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, empleado público (contratado) o grupo de interés, advirtiéndole 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 al Gerente, Director o Jefe de Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico equivalente y se informa al Presidente de la ANDE.

Estas medidas son de carácter preventivo. No constituyen sanciones disciplinarias ni administrativas.

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 al (los) testigo(s) 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 correspondiente informe final sobre los actos o 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 empleados públicos (contratados) 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, empleados públicos (contratados) y ciudadanos o grupos de interés que formulen reclamos por infracción al Código de Buen Gobierno.
- 5.9.9.** Informar al Presidente de la ANDE 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.
- 5.9.11.** Mantener actualizado el presente procedimiento y realizar las aclaraciones del contenido a las Unidades Administrativas afectadas

COMISION DE BUEN GOBIERNO
DISTRIBUCIÓN: ABCDE