

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa</p>	<p>PDC - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48898 Fecha: 07/03/24</p>
--	--	---

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

1. OBJETIVO


Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para la recepción, el tratamiento, la resolución y el cierre de reclamos, opiniones y sugerencias referentes al Sistema de Control Interno realizados por funcionarios de la Institución.

2. ALCANCE

Comprende la recepción, el tratamiento, la resolución y el cierre de reclamos, opiniones o sugerencias referentes al Sistema de Control Interno realizados por funcionarios de las distintas Unidades Administrativas de la Institución.

3. CONCEPTOS

- 3.1. 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.
- 3.2. Opinión:** Constituye la idea, el juicio, el concepto o la valoración que una persona tiene o se forma acerca del Sistema de Control Interno.
- 3.3. Sugerencia:** Es una idea que se propone, aconseja o recomienda sobre el Sistema de Control Interno.
- 3.4. Cliente interno:** Es el funcionario de la Institución que realiza el reclamo, emite una opinión o una sugerencia respecto al Sistema de Control Interno.
- 3.5. Tratamiento de reclamos, opiniones o sugerencias:** Representan las gestiones administrativas para la resolución de reclamos, opiniones o sugerencias referentes al Sistema de Control Interno.
- 3.6. Sistema de Control Interno:** 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. Comprende, además, los planes, métodos, políticas y procedimientos utilizados para cumplir con la Misión, el Plan Estratégico y los objetivos institucionales.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa</p>	<p>PDC - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48898 Fecha: 07/03/24</p>
---	--	---

4. CONDICIONES

- 4.1.** La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recepcionará los reclamos, opiniones o sugerencias a través de los siguientes canales:
- 4.1.1. Foro ANDE,** constituye un canal de interacción de los usuarios del servicio de Intranet.
- 4.1.2. Correo electrónico corporativo:** constituye un canal de interacción de los usuarios a través de opiniones@ande.gov.py, administrado por la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI).
- 4.2.** Para acceder al Foro ANDE, los funcionarios ingresarán a través de la pestaña “Opiniones”, ubicada en la parte superior de la Intranet, 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>
- 4.3.** El funcionario remitirá su reclamo, opinión o sugerencia respecto al Sistema de Control Interno al correo electrónico corporativo establecido en el numeral 4.1.2., que será redirigida a las Jefaturas responsables de las Unidades Administrativas de la Institución, afectadas por los mismos.
- 4.4.** La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) designará a un funcionario en carácter de Titular y a otro en carácter de Alterno, para la recepción y registro de los reclamos, opiniones y sugerencias efectuadas por los funcionarios respecto al Sistema de Control Interno (SCI).

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** El reclamo, opinión o sugerencia deberá ser respondida al funcionario remitente en un plazo de treinta (30) días calendario, a partir de la recepción respectiva.
- 5.2.** Los reclamos, opiniones y sugerencias afectadas por esta Instrucción serán exclusivamente institucionales y realizados por los funcionarios de la Institución.

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Resolución P/Nº 47988/2023 “Por la que se actualiza el Capítulo 03 – Política de Comunicación del Manual de Políticas de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE)”.
- 6.2.** Norma de Requisitos Mínimos para Sistemas de Control Interno (NRM) – MECIP 2015.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.02 Gestión de Comunicaciones y Relaciones Públicas Institucionales SPR 13.02.02 Gestión de Imagen Corporativa	PDC - 10 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48898 Fecha: 07/03/24
--	---	--

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), dentro de su ámbito de gestión:
- 7.1.1.** Recepcionar, a través de los medios disponibles (correo electrónico corporativo e Intranet), los reclamos, opiniones y sugerencias de los funcionarios de la Institución.
 - 7.1.2.** Realizar el seguimiento de los reclamos, opiniones y sugerencias, conforme con el plazo establecido.
 - 7.1.3.** Crear, mantener y actualizar la base de datos de reclamos, opiniones y sugerencias de los funcionarios, así como clasificar por ámbito de gestión organizacional y por cada tema expuesto.
 - 7.1.4.** Publicar periódicamente en los medios de comunicación interna (correo electrónico, Intranet, grupos de WhatsApp ANDE) los canales habilitados para realizar reclamos, opiniones y sugerencias respecto al Sistema de Control Interno.
 - 7.1.5.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.2.** Es responsabilidad de las Unidades Administrativas afectadas analizar, definir e implementar las acciones correctivas, de mejoras o de innovación inherentes al reclamo, opinión o sugerencia. Asimismo, comunicar la implementación de las acciones a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), en un plazo máximo de quince (15) días, a los efectos de comunicar al funcionario la respuesta de las mismas.

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Reclamos, opiniones o sugerencias recibidos	Funcionarios	Reclamos, opiniones o sugerencias resueltos Acciones implementadas	Funcionarios Unidades Administrativas

9. INDICADORES

- 9.1.** Número de reclamos, opiniones o sugerencias recibidos / procesadas.
- 9.2.** Número de reclamos, opiniones o sugerencias por ámbito de gestión organizacional.
- 9.3.** Número de reclamos, opiniones o sugerencias por tema.
- 9.4.** Número de reclamos, opiniones o sugerencias por año.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Recepción de reclamos, opiniones y sugerencias	10.1.1. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe el reclamo, opinión o sugerencia, a través de los canales habilitados, verifica y determina la pertinencia del mismo. Si considera que es pertinente, registra el reclamo, opinión o sugerencia para su posterior tratamiento. Caso contrario, comunica al cliente interno (funcionario) remitente la no viabilidad del reclamo, opinión o sugerencia planteada.	Reclamos, opiniones y sugerencias	Mejora continua de procesos institucionales
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias para su atención y retorno correspondientes	10.1.2. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) remite el reclamo, opinión o sugerencia, vía correo electrónico corporativo a la Unidad Administrativa afectada.	Correo electrónico corporativo	Mejora continua de procesos institucionales
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias para su atención y retorno correspondientes	10.1.3. La Unidad Administrativa afectada recibe el reclamo, opinión o sugerencia, 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, comunica a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), vía correo electrónico corporativo. Caso contrario, analiza lo expuesto en el reclamo, opinión o sugerencia.	Correo electrónico corporativo	Mejora continua de procesos institucionales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Derivación de reclamos, opiniones y sugerencias para su atención y retorno correspondientes	10.1.4. La Unidad Administrativa afectada, concluido el análisis y conforme con el resultado del mismo, define las acciones correctivas, de mejoras o de innovación así como la posterior implementación de las mismas. Emite un Informe y remite a la Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI), vía correo electrónico corporativo.	Correo electrónico corporativo Informe Acciones correctivas, de mejora o de innovación	Mejora continua de procesos institucionales
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Monitoreo y seguimiento de reclamos, opiniones o sugerencias pendientes de resolución / Contacto con el requirente	10.1.5. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) recibe el Informe relativo a las acciones correctivas, de mejoras o de innovación 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 de la implementación de las acciones correctivas, de mejoras o de innovación por parte de la Unidad Administrativa afectada.	Correo electrónico corporativo Informe Acciones correctivas, de mejora o de innovación	Mejora continua de procesos institucionales
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Monitoreo y seguimiento de reclamos, opiniones o sugerencias pendientes de resolución / Contacto con el requirente	10.1.6. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) registra en la base de datos habilitada la resolución y la implementación de las acciones correctivas, de mejoras o de innovación derivadas del reclamo, opinión o sugerencia.	Base de datos	Mejora continua de procesos institucionales

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Atención de reclamos, opiniones o sugerencias	Elaboración de informes de reclamos, opiniones y sugerencias recibidos y las acciones realizadas	10.1.7. La Oficina de Comunicaciones Institucionales y Protocolo (GP/OCI) elabora, mensualmente, un Informe consolidado relativo a los reclamos, opiniones y sugerencias resueltos e implementados y los pendientes de resolución, adjunta a un Interno y remite, vía jerárquica, consolidado a la Oficina de Sistema de Control Interno (AI/CI) para su procesamiento respectivo.	Informe de reclamos, opiniones y sugerencias Interno Mód. Gestión Documental (OpenText)	Mejora continua de procesos institucionales Interno y Memorándum

GABINETE DE PRESIDENCIA
DP/DOM: GSS-12069