

Sistema de Defensoría

Guía de Referencia para uso del Manifestante

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Contenido | 2 |
| 1) Presentación..... | 3 |
| 2) Glosario | 4 |
| 3) Funcionalidades del Sistema | 5 |
| 4) Acceso al Sistema INFORMATICO - “SDE” | 5 |
| 5) Flujo del Sistema de Defensoría | 7 |
| 6) Funciones Principales del Sistema..... | 8 |
| 6.1 Crear Manifestación | 9 |
| 6.2 Seguimiento de la Manifestación | 12 |
| 6.3 Recuperar Señal | 13 |
| 7) Modulo de Ayuda | 13 |
| 8) Contactos | 14 |

1) PRESENTACIÓN

En esta *Guía de Referencia* se encuentran *informaciones relacionadas a los procesos sistematizados y la descripción detallada de los pasos a seguir por el usuario para realizar sus manifestaciones en el Sistema SDE.*

La *Guía de Referencia* es un material de consulta que podrá ser utilizado para realizar su manifestación a través del Sistema Informático de Defensoría - SDE, dirigida a la Defensoría General - DP.PY de la ITAIPU Binacional.

El Sistema Informático - SDE es una herramienta diseñada en base a la Norma de Defensoría General. Constituye un importante canal de contacto entre el manifestante (público interno/externo) y la ITAIPU Binacional, a través del Órgano de Defensoría General - DP.PY.

A través de este medio, el manifestante podrá realizar denuncias, reclamos, sugerencias o elogios sobre procedimientos o acciones realizados por empleados de la ITAIPU Binacional, y por las unidades organizacionales, con el objetivo de contribuir con la gestión participativa y transparente y así perfeccionar las prácticas y procesos empresariales de la Entidad.

2) GLOSARIO

Defensor General u Ouvidor Geral: empleado responsable por las actividades de recibir y procesar reclamos, denuncias, sugerencias y elogios dirigidas a la Entidad, referentes a procedimientos y acciones realizadas por empleados de la ITAIPU Binacional y/u Órganos de su estructura organizacional, en la margen derecha y/o izquierda.

Defensoría General /Ouvidoria Geral: órgano ejecutivo formal, integrante de la estructura organizacional de la ITAIPU, de nivel equivalente a Superintendencia, funcionalmente subordinado al Consejo de Administración y administrativamente al Director General de su nacionalidad, cuyo objetivo es servir como canal de comunicación entre el público (interno y externo) y la ITAIPU.

Área afectada: Dependencia, que forma parte de la estructura organizacional de la ITAIPU Binacional, a la cual es derivada una manifestación para su conocimiento y la elaboración de la respuesta correspondiente.

Manifestación: cualquier reclamo, denuncia, sugerencia o elogio recibidos en la Defensoría General/Ouvidoria Geral de la ITAIPU.

Manifestante: Cualquier persona que entre en contacto con la Defensoría General/Ouvidora Geral, realizando una manifestación.

Sistema Informático de Defensoría General - SDE: Sistema informático de la ITAIPU, concebido y estructurado para atender la finalidad de la Defensoría/Ouvidoria y de su funcionamiento.

3) FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA

- Creación de manifestaciones.
- Trámite electrónico del flujo.
- Seguimiento de cada manifestación recepcionada por la Defensoría General.
- Integración con el correo electrónico de la Defensoría General.

4) ACCESO AL SISTEMA INFORMATICO - “SDE”

El Sistema SDE, está disponible en Internet, a través de la página de ITAIPU.

También puede ser accedido a través de INTRANET de la ITAIPU Binacional.

El Sistema Informático tiene dos canales de acceso distintos:

- 1- **Acceso por Internet:** El manifestante podrá incluir su manifestación accediendo a la página de ITAIPU: www.itaipu.gov.py, dirigirse al Logotipo de la **Defensoría General** y seleccionar el ícono del Sistema “**Sistema de Defensoría - SDE**”.

En la **figura 1** se muestra el acceso al sistema vía Internet.

Portugués English

ITAIPU
BINACIONAL

La mayor hidroeléctrica del mundo en producción de energía

ENERGÍA MEDIO AMBIENTE RESPONSABILIDAD SOCIAL TURISMO TECNOLOGIA

HISTÓRICO
PERFIL INSTITUCIONAL
RECURSOS HUMANOS
PORTAL DE PROVEEDORES
SALA DE PRENSA

COMITÉ PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**Generando Energía
Generando Inclusión**

ITAIPU es la primera empresa en Paraguay, en contar con un Comité para Personas con Discapacidad.

FUNDACIONES

Fundación Tesái
Cajubí
Fundación Itaiguapy
Fundación Fobra

SALA DE PRENSA

19 de Junio de 2017
La ITAIPU apoya el Campeonato Sudamericano de Atletismo

19 de Junio de 2017
La ITAIPU apoya concurso "Colosos de la Tierra" para preservar árboles de diversas especies

19 de Junio de 2017
En maratón verde, la IB plantó 10 mil arbolitos

19 de Junio de 2017
La ITAIPU encara más proyectos con la INC

EVENTOS

22 MAYO 2017 Evento

18 MAYO 2017 Agenda

10 MAYO 2017 Agenda

PTI Parque Tecnológico Itaipu

CIH

AGUA BUENA

ACCESO A LA INFORMACIÓN

DEFENSORÍA GENERAL DE ITAIPU

INFORMES DE GESTIÓN

- 2- **Acceso por INTRANET:** Los empleados de la Entidad y todas aquellas personas que tienen vínculo contractual con la ITAIPU Binacional, podrán acceder al Sistema Informático SDE, ingresando al Portal de Defensoría General, disponible en INTRANET.

The image shows the ITaipu Binacional Intranet website. At the top, there is a search bar and navigation links for 'BRASIL' and 'PARAGUAY'. The main content area features several news articles with images and titles. A red box highlights the 'DEFENSORÍA GENERAL DE ITAIPU' menu item in the left sidebar. The sidebar also includes other menu items like 'Empresa', 'Documentación', 'Aplicaciones', 'Noticias', 'Utilidades', and 'Empleados'. The right sidebar contains logos for various organizations like TIC, PAE, CLPR, MTO, and AGUA BUENA.

figura 2: Acceso al Sistema - INTRANET

5) FLUJO DEL SISTEMA DE DEFENSORÍA

El Sistema SDE sigue el siguiente flujo de proceso:

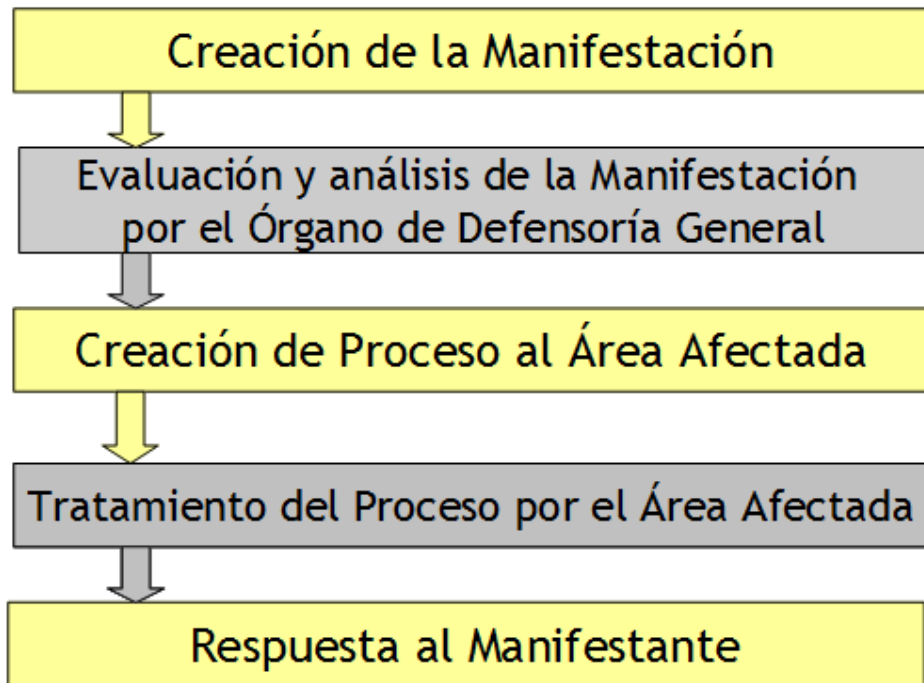


figura 3: Proceso del Sistema SDE

6) FUNCIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA

El acceso a las funcionalidades del sistema se realiza a través del menú principal (*figura 4*).

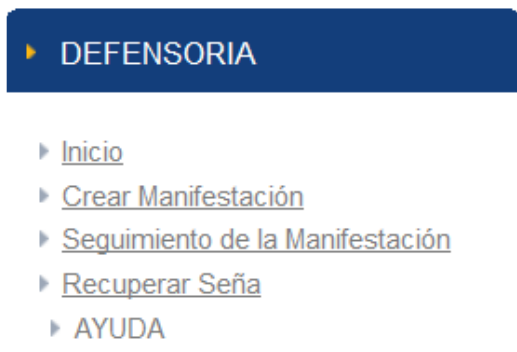


figura 4: Menú Principal

6.1 CREAR MANIFESTACIÓN

En esta sección deberán ser registradas las informaciones necesarias y relevantes referentes a la *Denuncia, Reclamo, Sugerencia o Elogio*.

La pantalla (*figura 5*) está dividida en dos sesiones principales, dependiendo de la opción seleccionada por el manifestante.

Las informaciones que deberán ser incluidas durante la creación de la manifestación son:

A- Manifestante Identificado: El manifestante puede seleccionar la opción “*Deseo Identificarme*”, a partir de la selección de esta opción, el sistema SDE disponibilizará los campos en donde se incluirán los datos personales del manifestante.

Las secciones disponibles para este caso son:

- **Datos Personales:** En esta sesión deberán incluirse los datos personales del manifestante. Como por ejemplo: *Nombre Completo, Nro. de Documento, etc.*
- **Datos de la Manifestación:** En esta sesión se incluirán los datos relacionados a la manifestación, la forma de respuesta deseada por el manifestante con sus respectivas informaciones relacionadas. También podrán incluirse archivos anexos que hagan referencia a la manifestación.

B- Manifestante NO Identificado: El manifestante puede seleccionar la opción “*No Deseo Identificarme*”, y crear su manifestación de forma anónima.

En este caso, la sesión “*Datos Personales*” estará oculta para el manifestante, quedando únicamente disponible la sesión “*Datos de la Manifestación*”

- **Datos de la Manifestación:** En esta sección se incluirán los datos relacionados a la manifestación, la forma de respuesta deseada por el manifestante con sus respectivas informaciones relacionadas. También podrán incluirse archivos anexos que hagan referencia a la manifestación.

El Sistema Informático de Defensoría - SDE permite la ejecución de las siguientes acciones:

- **Incluir Anexos:** El botón “Incluir Anexo” permite al manifestante la inclusión de archivos anexos que hagan referencia a la manifestación creada, una vez que todos los campos obligatorios hayan sido validados.
- **Enviar:** Una vez que el manifestante haya incluido todos los datos referentes a la manifestación, podrá seleccionar la opción “Enviar”. El Sistema SDE generará un Nro de Protocolo y seña, que posibilitará al manifestante la realización del seguimiento de su manifestación.
- **Limpiar:** En el caso que el manifestante desee limpiar todos los campos de la manifestación, deberá seleccionar la opción “Limpiar”, la cual borrará todos los datos ingresados en el documento actual.



Dependiendo de la opción seleccionada, el sistema SDE exige el llenado de algunos campos.

DEFENSORIA

- Inicio
- Crear Manifestación
- Seguimiento de la Manifestación
- Recuperar Señal
- AYUDA
 - Como Crear Manifestación
 - Como Seguir Manifestación
 - Guía del Sistema

Manifestación

Llene los campos y seleccione Enviar

Deseo identificarme No deseo identificarme

Datos Personales

Nombre:
Tipo de Documento: CI ID (Extranjeros)
N° Documento:

Datos de la Manifestación

Tipo*:
Asunto*:
Forma de Respuesta*:
E-mail:
Teléfono:
Fax:
Calle:
Número:
Barrio:
Ciudad:
País:
Codigo Postal:
Manifestación:

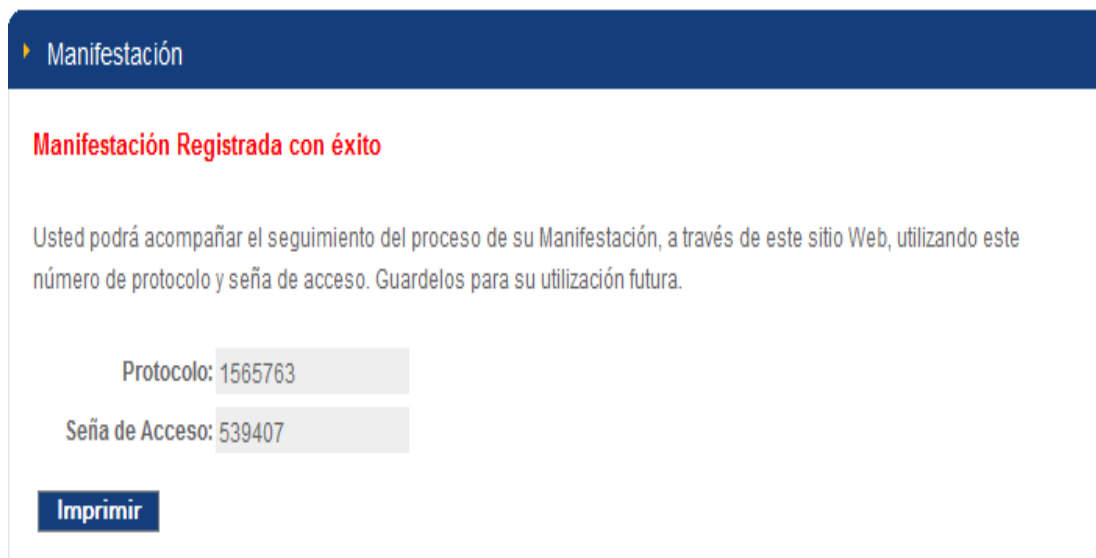
Anexos

Ningún documento anexo

[Incluir Anexo](#) [Enviar](#) [Limpiar](#)

figura 5: Pantalla de creación de Manifestaciones

Una vez seleccionada la opción “*Enviar*” el Sistema SDE presenta una pantalla con los datos de la manifestación para su seguimiento, conforme *figura 5*.

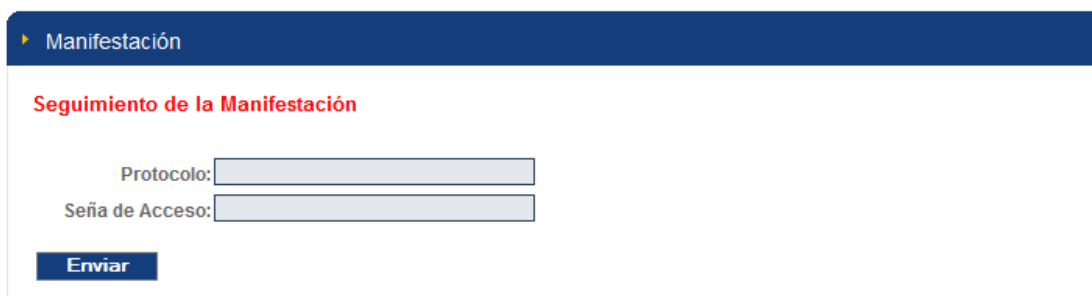


The screenshot shows a web interface with a dark blue header containing a white arrow and the text 'Manifestación'. Below the header, the main content area has a red heading 'Manifestación Registrada con éxito'. Underneath, there is a paragraph of text: 'Usted podrá acompañar el seguimiento del proceso de su Manifestación, a través de este sitio Web, utilizando este número de protocolo y seña de acceso. Guardelos para su utilización futura.' Below this text, there are two input fields: 'Protocolo: 1565763' and 'Seña de Acceso: 539407'. At the bottom left of the content area, there is a dark blue button with the white text 'Imprimir'.

figura 6: Acompañamiento de la Manifestación

6.2 SEGUIMIENTO DE LA MANIFESTACIÓN

El manifestante podrá realizar el seguimiento de su manifestación registrando el número de protocolo y la seña de acceso generados por el Sistema, debiendo seleccionar la opción “*Enviar*”, conforme vemos en la *figura 7*.



The screenshot shows a web interface with a dark blue header containing a white arrow and the text 'Manifestación'. Below the header, the main content area has a red heading 'Seguimiento de la Manifestación'. Underneath, there are two input fields: 'Protocolo:' and 'Seña de Acceso:'. At the bottom left of the content area, there is a dark blue button with the white text 'Enviar'.

figura 7: Seguimiento de la Manifestación

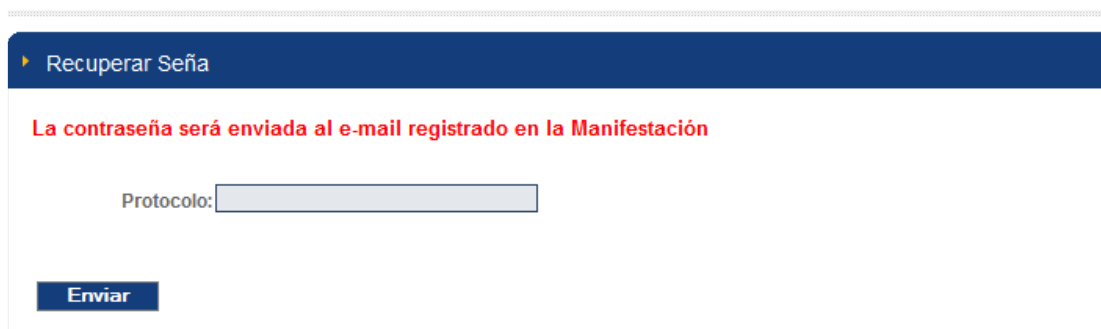
El sistema de Defensoría disponibilizará los datos relacionados a la manifestación para su seguimiento según la *figura 7*.

6.3 RECUPERAR SEÑA

El manifestante que haya registrado su e-mail durante la creación de la manifestación, podrá recuperar la contraseña de acceso a la misma, insertando el número de protocolo.

El Sistema SDE enviará un correo electrónico al manifestante con los datos de acceso a su manifestación.

En la *figura 8* se muestra la pantalla de inclusión de Número de Protocolo para recuperación de contraseña de acceso a la manifestación.



Recuperar Señal

La contraseña será enviada al e-mail registrado en la Manifestación

Protocolo:

Enviar

figura 8: Pantalla de recuperación de contraseña

7) MODULO DE AYUDA

El Sistema SDE disponibiliza un módulo de Ayuda al usuario Manifestante, en donde este podrá encontrar informaciones necesarias para el momento de la creación de su manifestación.

8) CONTACTOS

En caso de alguna duda o consulta referente al Sistema Informático de Defensoría de ITAIPU Binacional, se encuentran habilitados los siguientes canales de comunicación:

- Asunción - Paraguay

De la Residenta N° 1075

Teléfonos: (021) 248 1990

(021) 248 1137

(021) 248 1149

- Ciudad del Este - Paraguay

Ruta Internacional, Km 3,5

Centro Administrativo, bloque "G"

(061) 599 8909

Fax: (061) 599 8373

- Días y horarios de atención: De lunes a viernes, excepto feriados

Mañana: 7:30 a 12:00 Horas.

Tarde: 14:00 a 17:30 horas

www.itaipu.gov.py