

	<p>NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL</p>	<p>DP.PY/OU.BR 23.11.18</p>
<p>Documento Normativo Relacionado</p>		
<p>Asunto NORMA DP.PY/OU.BR</p>		

NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL/OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL - TEXTO COMPLETO

1. FINALIDAD

Definir los conceptos, estándares y reglas para el ejercicio de las actividades de la Defensoría General /Ouvidoria Geral de la ITAIPU.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Toda la Entidad y el público externo.

3. GLOSARIO

3.1 Defensor General/Ouvidor Geral: empleado responsable por las actividades de recibir y encaminar sugerencias, reclamos, elogios, pedidos de informaciones, providencias y denuncias que sean dirigidas a la Entidad, referentes a procedimientos y acciones de empleados y/u órganos de la ITAIPU, en la margen izquierda y derecha respectivamente.

3.2 Defensor General Adjunto/Ouvidor Geral Adjunto: empleado que, por delegación del titular, ejecuta actividades de responsabilidad del Defensor General/Ouvidor Geral, siendo su sustituto en su ausencia.

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

3.4 Manifestación: reclamo, denuncia, sugerencia, elogio o pedido de información y/o providencia recibidos en la Defensoría General/Ouvidoria Geral.


Abog Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional


Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR





 ITAIPU BINACIONAL	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

3.5 Público interno/externo (manifestante): cualquier persona que entre en contacto con la Defensoría General/Ouvidoria Geral, realizando una manifestación.

3.6 Sistema Informatizado de Defensoría General/Ouvidoria Geral (SDG/SOU): sistema informatizado de la ITAIPU, concebido y estructurado para atender la finalidad de la Defensoría General/Ouvidoria Geral y su funcionamiento.

4. REFERENCIA LEGAL, NORMATIVA DOCUMENTAL

4.1. REGLAMENTO INTERNO

Capítulo VIII - De las Atribuciones, Deberes y Obligaciones del Consejo de Administración, Art. 19º, letra d);

Capítulo XIV - De las Atribuciones, Deberes y Obligaciones del Directorio Ejecutivo, Art. 42º, letra k);

Capítulo XVIII - De la Dirección General, Art. 57º - Director General Paraguayo y Director General Brasileño. Atribuciones, Deberes y Obligaciones conjuntas y solidarias, letra g).

4.2. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Capítulo Normas Generales de Organización.

4.3 La Resolución del Consejo de Administración N° RCA-013/09, de 21.08.09, de creación de la Defensoría/Ouvidoria; la Resolución del Directorio Ejecutivo N° RDE-325/12, de 22.11.12, y la Resolución N° RCA-049/12, de 14.12.12, de "Transformación de la Defensoría/Ouvidoria de la ITAIPU a Defensoría General/Ouvidoria Geral de la ITAIPU".

4.4 La Resolución del Directorio Ejecutivo N° RDE-059/08, de 10.04.08, de aprobación de la Norma Corporativa Básica de la ITAIPU.


Abog. Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional


Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR



	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

5. ÓRGANO Y SU FINALIDAD

5.1 La Defensoría General/Ouvidoria Geral tiene por finalidad servir como canal de comunicación entre la ITAIPU y su público interno/externo, contribuyendo a la realización de la gestión participativa y transparente para el perfeccionamiento de las prácticas y de los procesos empresariales de la Entidad.

5.2 De acuerdo con el Manual de Organización de la Entidad, se adoptará la sigla DP.PY para identificar la unidad de la Defensoría General de la margen derecha y la sigla OU.BR para identificar la unidad de la Ouvidoria Geral de la margen izquierda.

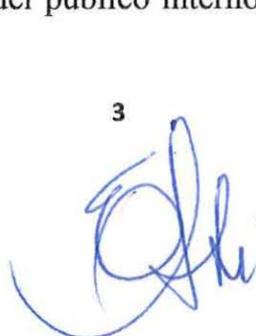
5.3 El Consejo de Administración designará al Defensor General (DP.PY), Ouvidor Geral (OU.BR) y sus respectivos Adjuntos, mediante Resolución del Consejo de Administración que apruebe la propuesta del Director General, de su nacionalidad, previa aprobación del Directorio Ejecutivo.

6. COMPOSICIÓN, FUNCIONAMIENTO Y GARANTÍAS

6.1 La Defensoría General/Ouvidoria Geral será integrada por empleados del cuadro propio de la ITAIPU, y tendrá la infraestructura necesaria, recursos de informática y estructura operacional adecuadas al desempeño de sus funciones.

6.2 La Defensoría General/Ouvidoria Geral se regirá por el Tratado de ITAIPU, el Anexo A, el Reglamento Interno, por esta NORMA las Resoluciones del Directorio Ejecutivo N° RDE-100/09, y N° RDE-325/12 y las Resoluciones del Consejo de Administración N° RCA-013/09, y N° RCA-049/2012, así como por las normas que le sean aplicables.

6.3 El Defensor General/Ouvidor Geral tendrá asegurado el pleno ejercicio de sus actividades, de acuerdo con el libre convencimiento que forme acerca de las manifestaciones dirigidas a la ITAIPU, sin interferencia de ninguna naturaleza, reconociendo el deber de resguardar el sigilo de las fuentes, siempre que sea necesario, a criterio del Defensor General (DP.PY)/Ouvidor Geral (OU.BR), o a pedido del público interno/externo (manifestante), sin



Abog. Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional

Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR



	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

perjuicio del cumplimiento de la legislación aplicable a situaciones específicas.

6.4 Quienes ejerzan las funciones de Defensor General/Ouvidor Geral y sus respectivos Adjuntos serán obligatoriamente empleados del cuadro propio de la ITAIPU, sin ningún registro en su legajo personal de cualquier sanción administrativa o ética derivada de proceso formal, en los últimos cinco años, con título universitario y tiempo de servicio mínimo de 10 (diez) años como empleado directo de la ITAIPU. Serán nominados por el Consejo de Administración, en los términos del ítem 5.3 de esta Norma, por un mandato de 2 (dos) años, admitida la reconducción, no siendo permitida la acumulación del ejercicio de la función de Defensor General/Ouvidor Geral con el de funciones de Dirección o de cualquier nivel gerencial.

6.5 El Defensor General/Ouvidor Geral y sus respectivos Adjuntos tendrán las siguientes garantías, durante sus mandatos:

- i) irreductibilidad de remuneración, exceptuando los descuentos legales;
- ii) inamovilidad durante el ejercicio de su mandato, salvo por interés propio;
- iii) estabilidad en el empleo, extendida por 1 (un) año, después del término del mandato, del cual no podrá ser dimitido, excepto por falta grave debidamente comprobada, a través de sumario administrativo (procedimiento disciplinario reglamentario);
- iv) derecho a asistencia jurídica en casos de responsabilidad civil y/o penal derivada del ejercicio de sus actividades, en cualquier momento.

Parágrafo primero: Las garantías previstas en esta disposición no se aplican al Defensor General/Ouvidor Geral que haya cometido infracción disciplinaria o ética comprobada a través de un estudio sigiloso, mediante proceso administrativo disciplinario o indicación reglamentaria;

Parágrafo segundo: El Defensor General/Ouvidor Geral no podrá ser destituido de sus funciones antes del término de su mandato, por motivos adversos a los establecidos en esta Norma.

Parágrafo tercero: El Defensor General/Ouvidor Geral tiene asegurada su autonomía gerencial de nivel de Superintendente, permitiéndose el pleno desempeño de las atribuciones establecidas en esta Norma, inclusive en




 Abog. Francisco J. Coronel Castiella
 Defensor General
 ITAIPU Binacional



 Erica M. G. Meirelles
 Ouvidoria-Geral
 OU.BR

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR
		23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

cuanto a traslados a las diferentes sedes y capacitaciones del equipo de la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

7. PRINCIPIOS Y VALORES

En el desarrollo de las actividades de la Defensoría General/Ouvidoria Geral se observarán los siguientes principios y valores:

7.1 Defensa de los derechos humanos y de la dignidad de la persona, basando sus acciones en principios éticos y morales.

7.2 Respeto a los preceptos constitucionales y legales del Paraguay, del Brasil y del Tratado de ITAIPU celebrado en 1973 entre los dos países, así como las demás normas que la rigen.

7.3 Reconocimiento y respeto a la diversidad de opiniones.

7.4 Ejercicio de sus funciones con independencia, equidad, imparcialidad y objetividad, con autonomía de opinión.

7.5 Transparencia en los procedimientos administrativos y gerenciales de la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

7.6 Agilidad en la atención a las manifestaciones, de acuerdo con lo establecido en esta Norma.

7.7 Adecuado uso de informaciones y documentos de la Entidad.

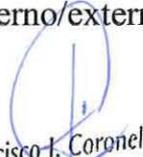
7.8 Sigilo de las informaciones y sus fuentes, sin perjuicio de lo definido en el ítem 6.3.

8. ATRIBUCIONES

La Defensoría General/Ouvidoria Geral tiene como atribuciones:

8.1 Recibir y examinar objetivamente las sugerencias, reclamos, elogios, pedidos de informaciones, providencias y denuncias referentes a procedimientos y acciones realizadas por el público interno/externo.




Abog Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional


Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR



	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR
		23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

8.2 Informar a las autoridades empresariales competentes de las cuestiones que le sean presentadas, o las que de otro modo lleguen a su conocimiento, solicitando informaciones y documentos.

8.3 Examinar, proponer y promover mecanismos e instrumentos alternativos para la recepción de sugerencias, reclamos, elogios, pedidos de informaciones, providencias y denuncias, utilizando prioritariamente los medios electrónicos de comunicación.

8.4 Organizar y fortalecer canales de comunicación con las diversas unidades de la Entidad y con el público interno/externo.

8.5 Coordinar con los órganos de la Asesoría de Comunicación Social (CS.GB y CS.GP) un sistema permanente de comunicación, buscando la divulgación periódica del papel institucional de la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

8.6 Elaborar, sobre la base de las informaciones y documentos recibidos, la respuesta al público interno/externo (manifestante), cuando fuese aplicable.

8.7 Sistematizar y consolidar la información recibida y elaborar informes periódicos.

8.8 Recomendar acciones, medidas administrativas y normativas, necesarias para la prevención, el combate y la corrección de los hechos apreciados.

8.9 Coordinar, supervisar y dirigir el sistema informatizado de la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

8.10 Ejercer las "Atribuciones Generales y Comunes de los Niveles Gerenciales" descritas en el Manual de Organización.

8.11 Adoptar la mediación para la resolución de conflictos que no puedan ser caracterizados como actos ilícitos, según procedimiento específico, siempre que fuese posible y no confrontando con las atribuciones de las Comisiones Internas de Reclamaciones (CIR) y de Relaciones Laborales (RL).



 Erica M. G. Meirelles Abog
 Ouvidoria-Geral
 OU.BR



 Francisco J. Coronel Castu
 Defensor General
 ITAIPU Binacional





	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

9. RELACIONES ORGANIZACIONALES Y PROVIDENCIAS CORRELATIVAS

9.1 Para cumplir la finalidad descrita en el ítem 5.1, la Defensoría General/Ouvidoria Geral, observará sus atribuciones, manteniendo relaciones organizacionales con:

- los órganos de administración de la ITAIPU;
- los órganos ejecutivos formales de la ITAIPU;
- público interno/externo; y
- entidades públicas y privadas.

Parágrafo único: Para todos los efectos, las manifestaciones recibidas, sean estas internas o externas, serán remitidas a los órganos de administración, unidades organizacionales ejecutivas, comisiones, comités, grupos de trabajo y cualquier grupo creado por Resolución del Consejo de Administración (RCA), Resolución del Directorio Ejecutivo (RDE) o Determinación (DET), por atribución, para su análisis, providencias y respuesta a la Defensoría General/Ouvidoria Geral en un plazo prudencial, teniendo en cuenta la necesidad dar respuesta al manifestante, en plazo, conforme establecido en el ítem 10.6 de esta Norma.

9.2 Lo dispuesto en el ítem anterior no impide la posibilidad de enviar directamente los reclamos y denuncias al Comité de Ética y a las Comisiones Internas de Reclamaciones – CIR's, conforme a las normas que les rigen.

9.3 Cuando las manifestaciones sean pertinentes al Comité de Ética o las Comisiones Internas de Reclamaciones u otras unidades competentes de ambas márgenes, la Defensoría General/Ouvidoria Geral registrará en el sistema SDG/SOU y las encaminará a esos órganos, para que en el ámbito de actuación las resuelvan en carácter urgente y prioritario, comunicando los resultados a la Defensoría General/Ouvidoria Geral para que ésta providencie la respuesta al manifestante en el plazo establecido en el ítem 10.6 de esta Norma.

9.4 Los órganos, unidades, comisiones, comités, equipos, grupos citados en el ítem 9.1, deberán, cuando fuese el caso, dentro de sus atribuciones y de su ámbito de actuación, adoptar de inmediato las providencias que consideren




 Abog. Francisco J. Coronel Castillo
 Defensor General
 ITAIPU Binacional



 Erica M. G. Meirelles
 Ouvidoria-Geral
 OU.BR

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

necesarias y oportunas sin perjuicio de medidas posteriores complementarias que sean necesarias para la solución de las manifestaciones.

10. PROCEDIMIENTOS DE LA DEFENSORÍA GENERAL / OUVIDORÍA GERAL

10.1 La Defensoría General/Ouvidoria Geral operará independientemente en su respectiva margen, o en conjunto cuando la naturaleza de la manifestación así lo requiera.

10.1.1 El Defensor General (DP.PY) y el Ouvidor Geral (OU.BR), deberán realizar reuniones periódicas y cuando la situación lo requiera, para el intercambio de información y experiencias entre las márgenes que contribuyan al perfeccionamiento de los sistemas y procedimientos de la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

10.2 El proceso de funcionamiento para que la Defensoría General/Ouvidoria Geral ejerza las atribuciones definidas en el ítem 8 de esta Norma, tendrá como secuencia básica:

10.2.1 La recepción de la manifestación, que será su elemento de entrada;

10.2.2 La manifestación será inicialmente analizada por la Defensoría General/Ouvidoria Geral y contestada de inmediato, si están disponibles las informaciones, siempre que no contravengan normas de la Entidad;

10.2.3 La manifestación será encaminada a los órganos de administración o a las unidades organizacionales ejecutivas de la ITAIPU, por atribución, para que la analicen y respondan a la Defensoría General/Ouvidoria Geral en un plazo razonable;

10.2.4 Recibida la respuesta de los órganos de administración o de las unidades organizativas ejecutivas, la Defensoría General/Ouvidoria Geral analizará su consistencia en cuanto a la manifestación y, cuando fuese el caso, solicitará información adicional para examinar todas las alternativas que permitan que la respuesta sea la más ecuánime posible;

8
Abog Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR

Abog Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

10.2.4.1 La Defensoría General/Ouvidoria Geral solicitará orientación y/u opinión de la Dirección Jurídica de la ITAIPU, observados los principios y valores que constan en el ítem 7 de esta Norma, siempre que entienda que las respuestas a ser encaminadas hacia el público externo podrán tener efectos jurídicos para la Entidad;

10.2.4.2 Cuando la respuesta al interesado deba ser por escrito y firmada por el Director General respectivo, la Defensoría General/Ouvidoria Geral, previamente solicitará parecer jurídico a la Dirección Jurídica de la ITAIPU, conforme a su margen.

10.2.4.3 Queda delegada al Defensor General paraguayo y al Ouvidor Geral brasileño la atribución para encaminar respuesta al público externo, excepto en materias que fuesen de competencia exclusiva de los Directores Generales.

10.3 Todas las manifestaciones dirigidas a la Defensoría General/Ouvidoria Geral, cuando no sean anónimas, deberán contener básicamente la identificación del público interno/externo (manifestante), el número del documento de identidad, el municipio, estado o departamento y país, la exposición del motivo de la manifestación, los medios disponibles para contacto e- mail, teléfono, fax, dirección o personalmente y la descripción detallada de la manifestación. Es posible que el público interno/externo (manifestante) se identifique y solicite expresamente la confidencialidad de sus datos personales, hipótesis en que la Defensoría General/Ouvidoria Geral procesará normalmente la manifestación, resguardando cuidadosamente el sigilo de la identidad del público interno/externo (manifestante).

10.4 En lo que se refiere al ítem 10.2.1, también se aceptarán las manifestaciones anónimas que, tras un análisis preliminar de la Defensoría General/Ouvidoria Geral y la confirmación de indicios de veracidad, cumplan la condición fundamental para la apertura de un proceso o procedimiento correspondiente, en los términos del procedimiento para tratamiento de la manifestación, previsto en instrucción específica, desvinculado de la manifestación anónima de origen. Se garantiza que ninguna manifestación anónima podrá justificar por sí misma la apertura de proceso o procedimiento formal en la Defensoría General/Ouvidoria Geral.

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

La manifestación anónima que sólo transmite contenido calumnioso, difamatorio o injurioso deberá ser archivada.

10.5 La posibilidad de respuesta inmediata de la manifestación por la Defensoría General/Ouvidoria Geral prevista en el ítem 10.2.2, se refiere a la situación cuando el simple suministro de datos e informaciones disponibles en los documentos oficiales de la ITAIPU ser capaz de satisfacer plenamente la manifestación.

10.6 El plazo máximo para dar respuesta al público interno/externo (manifestante) será de hasta 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la manifestación, excepto cuando haya motivos justificados que impidan su cumplimiento, lo que será debidamente comunicado al público interno/externo (manifestante). Cuando se trate de una denuncia a ser investigada por los órganos internos de la Entidad, la Defensoría General/Ouvidoria Geral informará al público interno/externo (manifestante) que el pedido fue encaminado al órgano competente para el procesamiento, que seguirá los plazos de dicho órgano y que el interesado recibirá la respuesta de la Defensoría General/Ouvidoria Geral, proveída por el órgano competente.

10.7 La Superintendencia de Informática (SI.GG), quedará encargada de la implantación, mantenimiento y actualización del sistema informatizado de la Defensoría General/Ouvidoria Geral, incluyendo el suministro de programas informáticos, computadoras y equipamiento de las oficinas, de manera a atender permanentemente las necesidades de la Defensoría General/Ouvidoria Geral, aplicándose a todos los empleados involucrados con el deber de sigilo y confidencialidad establecido en el ítem 11.1.1 de esta Norma.

10.8 La Defensoría General/Ouvidoria Geral presentará un informe anual al Consejo de Administración, y copia a los Directores Generales de sus actividades, del análisis cuantitativo y cualitativo de las manifestaciones registradas, inclusive con la información de cumplimiento de los plazos por las áreas y las recomendaciones emitidas con el status de la atención.

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

Asimismo, hará dos presentaciones anuales de las manifestaciones recibidas para acompañamiento del Consejo de Administración, con copia a los Directores Generales, siendo:

10.8.1 El Informe Anual de la Defensoría General/Ouvidoria Geral, será presentado en la primera reunión del Consejo de Administración del año siguiente, conteniendo las principales actividades, actos, así como comentarios y recomendaciones.

10.8.2 Copias del Informe Anual que fuese emitido por margen, deberán ser siempre formalmente encaminadas a la otra margen, para el conocimiento mutuo de su contenido.

10.8.3 A pedido del Consejo de Administración o por iniciativa de la propia Defensoría General/Ouvidoria Geral, podrán ser también elaborados informes con contenido especial o fuera de los períodos estipulados en el ítem 10.8.

11. DISPOSICIONES FINALES

11.1 Todos los órganos de administración y unidades organizativas ejecutivas de la ITAIPU, así como también las comisiones, comités, coordinadores, núcleos, grupos de trabajo, que fuesen formados por Resoluciones del Consejo de Administración, Resoluciones del Directorio Ejecutivo, Determinación del Director General o de otros Directores, de acuerdo con la presente Norma, proporcionarán aclaraciones, informaciones y documentos solicitados por la Defensoría General/Ouvidoria Geral, siempre en carácter prioritario.

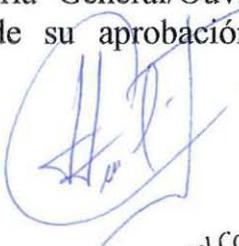
11.1.1 El deber de sigilo y confidencialidad, previsto en los ítems 6.3, 7.7 y 7.8 de esta Norma, se extiende a todos quienes según lo previsto en el ítem 11.1 del presente capítulo, deben proporcionar aclaraciones, informaciones o documentos, y para quienes en forma directa o indirecta tengan acceso a las manifestaciones registradas en la Defensoría General/Ouvidoria Geral. El que incumpliera esta obligación, estará sujeto a imputaciones y sanciones disciplinarias y éticas previstas en las normas de la ITAIPU y en las legislaciones vigentes.

	NORMA DE LA DEFENSORIA GENERAL / OUVIDORIA GERAL DE LA ITAIPU BINACIONAL	DP.PY/OU.BR 23.11.18
Documento Normativo Relacionado		
Asunto NORMA DP.PY/OU.BR		

11.1.2 La Defensoría General/Ouvidoria Geral, presentará informe bimensual al Director General de la respectiva margen con la estadística del cumplimiento de los plazos de respuesta por las áreas, así como de eventuales infracciones al deber de sigilo y confidencialidad por parte de cualquier empleado de la Entidad. El Director del área que no responda a la Defensoría General/Ouvidoria Geral, dentro de los plazos establecidos también será comunicado.

11.2 La Defensoría General y la Ouvidoria Geral podrán proponer Instrucciones de Procedimientos y de Servicios, relacionadas con esta Norma, que serán aprobadas por Resolución del Directorio Ejecutivo (Instrucción de Procedimiento) y por Determinación conjunta de los Directores Generales (Instrucción de Servicios), siempre comunicadas al Consejo de Administración.

11.3 Esta Norma de la Defensoría General/Ouvidoria General, tendrá vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de la ITAIPU.


Abog. Francisco J. Coronel Castillo
Defensor General
ITAIPU Binacional


Erica M. G. Meirelles
Ouvidoria-Geral
OU.BR