Asignada

(348)

ANDE	Solicitud de Acción Correctiva (SAC) Solicitud de Acción de Mejora (SAM)	DD/MA/04/22 SIGLA / Nº / AÑO Código: Actualización: 00

1- Categoría

[X] Hallazgo [ ] Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

[ ] Auditorías [X] Actividades de rutina [ ] Otros

3- Descripción del Hallazgo u Observación

El Departamento de Atención de Reclamos (DD/ARM) solicita adecuaciones al Sistema de Atención de Reclamos ANDE (SARA) de acuerdo a la necesidad de implementación de nuevas tecnologías para brindar un mejor servicio. De esa necesidad de innovación surge el Sistema Gestión de Reclamos ANDE (GRA). El DD/ARM como usuario interesado, realiza la implementación de la utilización del mismo, por medio de las Secciones de Distribución. El DD/ADS, solicita la administración funcional GRA, situación que facilita las adecuaciones del mismo.

Área emitente: DD/ARM Emitido por: Tec. José Ibarra Firma: Fecha:

Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE

4- Análisis de las causas

Inconvenientes en la correcta gestión y distribución para la atención de los reclamos.

Nombre y Apellido del funcionario: Tec. José Ibarra Firma: Fecha:

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE

5- Acciones

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
560 1	Iniciar implementación del GRA en las distintas secciones dependientes del DD/ARM	AM	01/02/2022	DD/ARM	
562 2	Puesta en funcionamiento del GRA en cada sección	AM	01/12/2022	DD/ARM	
565 3	Sustitución del SARA por el GRA en todas las secciones dependientes de la DD/ARM	AM	30/01/2023	DD/ARM	

Nombre y Apellido del funcionario: Firma: Fecha:

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE

ANDE

Solicitud de Acción Correctiva (SAC)
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

DD/MA/04/22
SIGLA / N° / AÑO

Código:
Actualización: 00

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	El 17/01/2022 se inicia la implementación del Sistema GRA en la Sección de Distribución Fernando de la Mora dependiente del DD/ARM.
2	SI	El 30/11/2022 se finaliza la puesta en funcionamiento del Sistema GRA en las Secciones de Distribución dependientes del DD/ARM
3	SI	Se sustituyó el SARA por el Sistema GRA en todas las Secciones de Distribución dependientes del DD/ARM

Plazos para Evaluación de la Eficacia: _____

Obs./Reprogramaciones: _____

Nombre y Apellido del funcionario: Lic. Baldomero Zacarías R. Oficina de Coordinación Dirección de Distribución Firma: _____ Fecha: 15 JUN. 2023

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento ☐ Si ☐ No Fecha de cumplimiento: _____

Verificación de la eficacia ☐ Si ☐ No Fecha de cierre: _____

Motivo de Cierre: _____

Nombre y Apellido del funcionario: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Original: Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión

DD/MA 4/2022

ANDE

Sistema Integral de Gestión ANDE

Reporte Diario de Coordinacion

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA: 2560, Turno: 1,2,3]

Centro de Atención: **Coordinación de Turno**
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 1- Primer Turno
Inicio: 14/11/2023 05:53:15
Fin: 14/11/2023 13:41:28
Obs:

Nro. Personal	Nombre y Apellido	Rol	Nro. Móvil
6197	BENJAMIN MEDINA MIERS	Coordinador de Turno	-
5109	CANTALICIO RAMIREZ OJEDA	Encargado de Cuadrilla	1875
6443	WILLIAN ROLANDO GALEANO SALVIONI	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

Turno : 2- Segundo Turno
Inicio: 14/11/2023 13:41:46
Fin: 14/11/2023 21:50:11
Obs:

Nro. Personal	Nombre y Apellido	Rol	Nro. Móvil
5446	PEDRO BERNARDINO CABALLERO GODOY	Encargado de Cuadrilla	-
3881	HUGO ANTONIO FERREIRA LEZCANO	Asistente de Coordinación	-
10307	MARCIAL NICOLAS CUEVAS ESTIGARRIBIA	Encargado de Cuadrilla	1519
10337	CATALINO CARDOZO NUÑEZ	Ayudante de Cuadrilla	1519
5034	EMIGDIO OSVALDO MORENO DIAZ	Encargado de Cuadrilla	1875
12472	SERGIO DANIEL BENITEZ DELVALLE	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 2

Turno : 3- Tercer Turno
Inicio: 14/11/2023 21:50:26
Fin: 15/11/2023 05:47:50
Obs:

Nro. Personal	Nombre y Apellido	Rol	Nro. Móvil
12506	ARTHUR ANTUNEZ MEDINA	Coordinador de Turno	-
6165	ISMAEL TORRES VILLALBA	Ayudante de Cuadrilla	1875
12496	RODRIGO JOSE ZARZA	Encargado de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos: 36

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4

Sistema Integral de Gestión ANDE

Reporte Diario de Coordinacion

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA: 2560, Turno: 2]

Centro de Atención: **Coordinación de Turno**
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 2- Segundo Turno
Inicio: 14/11/2023 13:41:46
Fin: 14/11/2023 21:50:11

Obs:

Nro. Personal	Nombre y Apellido	Rol	Nro. Móvil
5446	PEDRO BERNARDINO CABALLERO GODOY	Encargado de Cuadrilla	-
3881	HUGO ANTONIO FERREIRA LEZCANO	Asistente de Coordinación	-
10307	MARCIAL NICOLAS CUEVAS ESTIGARRIBIA	Encargado de Cuadrilla	1519
10337	CATALINO CARDOZO NUÑEZ	Ayudante de Cuadrilla	1519
5034	EMIGDIO OSVALDO MORENO DIAZ	Encargado de Cuadrilla	1875
12472	SERGIO DANIEL BENITEZ DELVALLE	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 2

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos: 20

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4

ANDE

Sistema Integral de Gestión ANDE

Reporte Diario de Coordinacion

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA: 2560, Turno: 3]

Centro de Atención: **Coordinación de Turno**
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 3- Tercer Turno
Inicio: 14/11/2023 21:50:26
Fin: 15/11/2023 05:47:50

Obs:

Nro. Personal	Nombre y Apellido	Rol	Nro. Móvil
12506	ARTHUR ANTUNEZ MEDINA	Coordinador de Turno	-
6165	ISMAEL TORRES VILLALBA	Ayudante de Cuadrilla	1875
12496	RODRIGO JOSE ZARZA	Encargado de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos:

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4

Carmen Lopez

De:	Rocio Nayr Petters Gonzalez
Enviado el:	lunes, 11 de diciembre de 2023 03:36 p.m.
Para:	Carina Gallas; Carmen Lopez
CC:	Lider Ulises Vera Caballero; Gabriel Cuevas; Karina Ovelar; Hugo Hernan Pertile Martínez
Asunto:	RV: Presentamos las Evidencias solicitadas DD/MA/04/22

Buenas tardes estimadas compañeras Lic. Carmen y Lic. Carina Gallas.
Cumplimos en enviarles las evidencias solicitadas para dar **seguimiento a las SAC/SAM .**

Atte .

Téc. Rocío Petters
Asist. DD/ARM

De: Juan Carlos Diaz
Enviado el: lunes, 04 de diciembre de 2023 10:20 a.m.
Para: Rocio Nayr Petters Gonzalez
CC: Lider Ulises Vera Caballero; Victor Manuel Bogado
Asunto: RE: SOLICITAMOS EVIDENCIAS

Buenos días.
Sr. Jefe

Como solicitado.

Atentamente,

Lic. Juan Carlos Diaz V.
DD/ADS4
Cod. 80968

De: Rocio Nayr Petters Gonzalez
Enviado el: martes, 28 de noviembre de 2023 01:59 p.m.
Para: Juan Carlos Diaz
CC: Lider Ulises Vera Caballero
Asunto: SOLICITAMOS EVIDENCIAS

Buenas tardes estimado compañero Juan Carlos Diaz:
Solicitamos de sus buenos oficios, para que nos faciliten datos que necesitamos sobre el sistema GRA , el pedido obedece a que nos han solicitado informes el Dpto. de Auditoria al respecto, específicamente a partir de qué fecha se implementó el sistema GRA, en cada Sección a cargo del Dpto. de Atención de

En tal sentido, solicitamos de su amable colaboración para dar **seguimiento a las SAC/SAM .**

Secciones donde ya se implementó el sistema GRA.

DD/ARM 1: Seccion de Dist. San Cristobal.
Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020
Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 2: Sección de Dist. Centro
Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020
Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 3: Sección de Dist.Lambare
Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020
Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 4: Seccion de Dist. Luque
Fecha de Baja del SARA : 03/12/2020
Fecha de Alta del GRA : 03/12/2020

DD/ARM 5: Seccion de Dist. Limpio
Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020
Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 6: Seccion de Dist. Fdo de la Mora
Fecha de Baja del SARA : 01/11/2020
Fecha de Alta del GRA : 01/11/2020 (Unidad Administrativa Piloto y en producción)

DD/ARM 7: Seccion de Dist. Acceso sur.
Fecha de Baja del SARA : 02/12/2021
Fecha de Alta del GRA : 02/12/2021

ANDE

Solicitud de Acción Correctiva (SAC)
Solicitud de Acción de Mejora (SAM)

DD/M
SIGI
Código
Actualiz

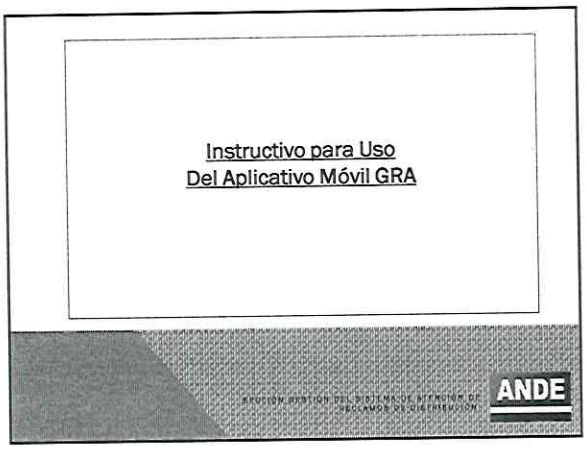
6- Acompañamiento

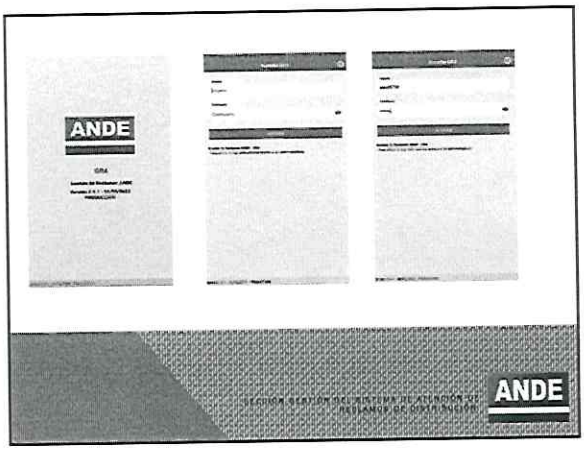
Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	El 17/01/2022 se inicia la implementación del GRA en la Sección de Distribución Fernando Mora dependiente del DD/ARM.
2	SI	El 30/11/2022 se finaliza la puesta en funcion del Sistema GRA en las Secciones de Distrib dependientes del DD/ARM
3	SI	Se sustituyó el SARA por el Sistema GRA en Secciones de Distribución dependientes del D

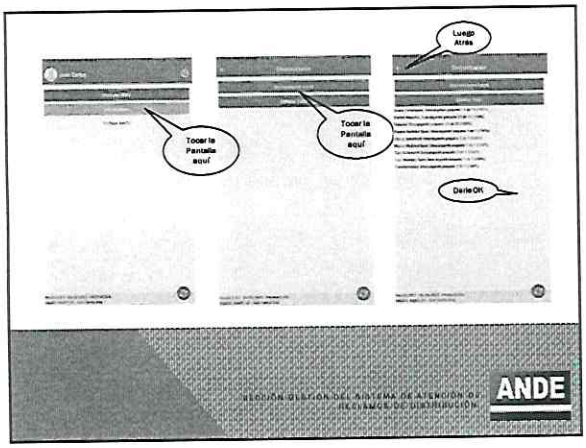
Atte

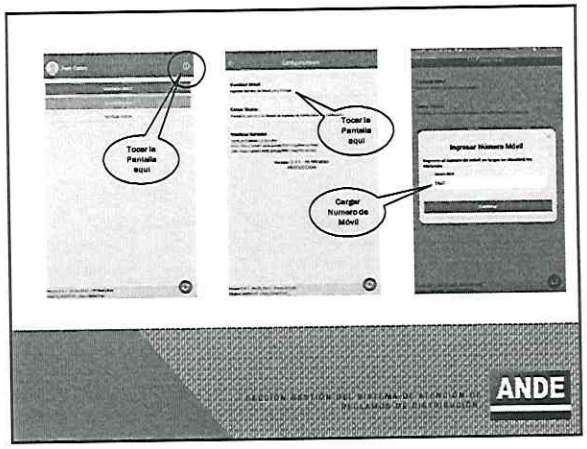
Téc. Rocío N.Petters G.
Asist.del Dpto.de Atención
de Reclamos Metropolitana

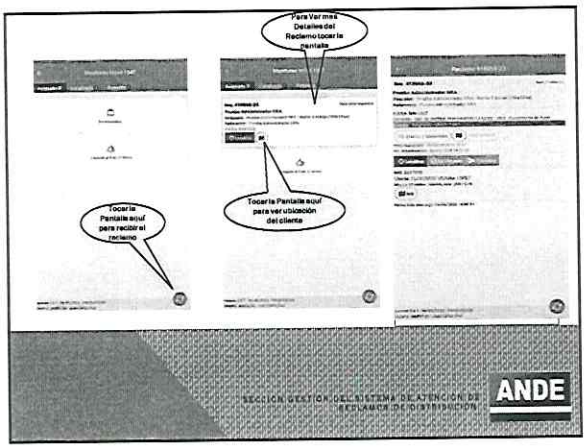
ANDE

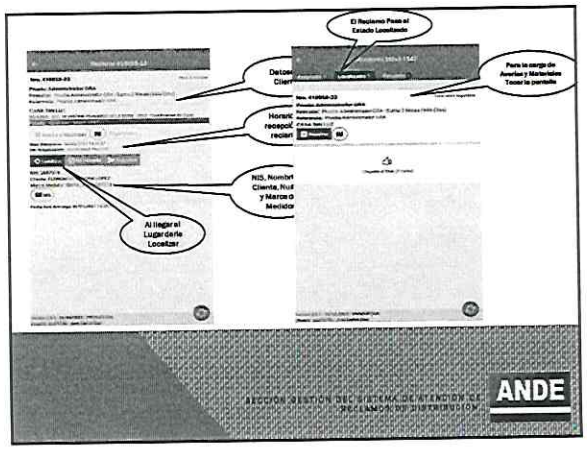

Instructivo para Uso
Del Aplicativo Móvil GRA
ANDE


ANDE
GRA
ANDE


Luego Atrás
Tocar la Pantalla aquí
Tocar la Pantalla aquí
Darle Ok
ANDE


Tocar la Pantalla aquí
Tocar la Pantalla aquí
Cargar Numero de Móvil
Ingresar Numero Móvil
ANDE


Para Ver mas Detalles del Reclamo tocar la pantalla
Tocar la Pantalla aquí para ver ubicación del cliente
Tocar la Pantalla aquí para recibir el reclamo
ANDE

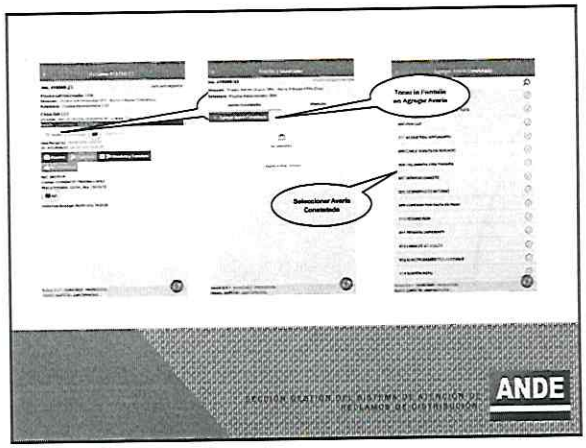

El Reclamo Pasa al Estado Localizado
Para la carga de Averia y Materiales Tocar la pantalla
Al llegar al Lugar darle Localizar
ANDE

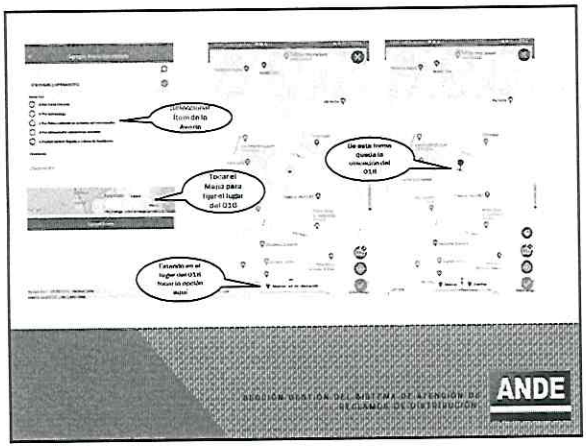
Una ves Reparada la Avería in situ en el terreno se procede a la carga de datos en la App según proceso.

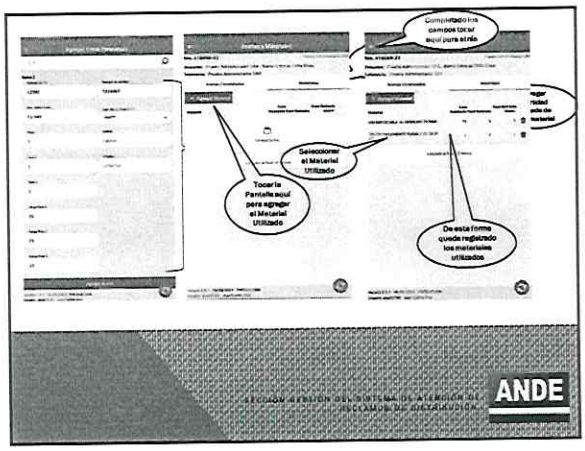
Aclaramos que las Averías Constatadas mencionadas mas abajo, deben de ser registrados con todos los datos requeridos en la Apps.

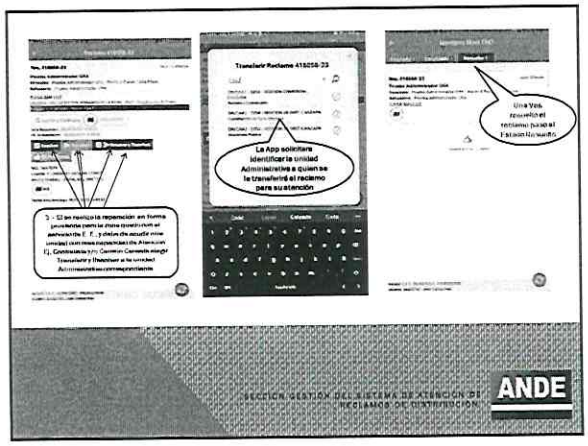
- 500 : Transformador Averiado
- 501 : Fusible Operado en MT
- 016 : Fusible Operado en BT
- 006 : Medidor Averiado
- 019 : Seccionador Averiado
- 022 : Choque por Columna

ANDE



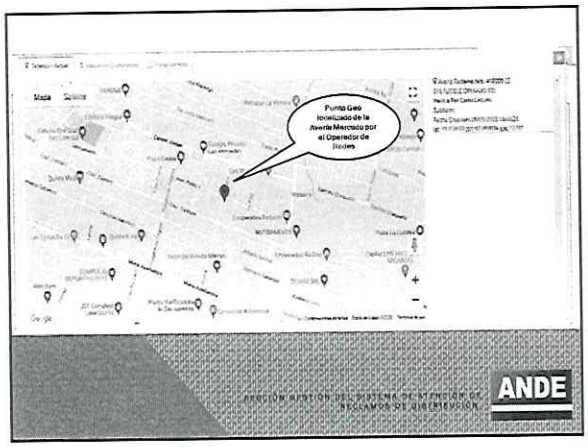


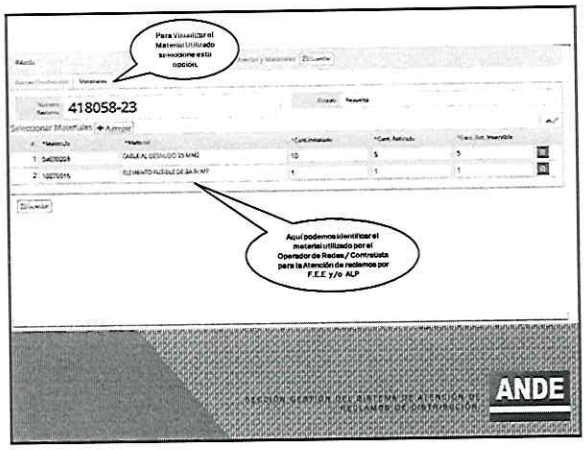




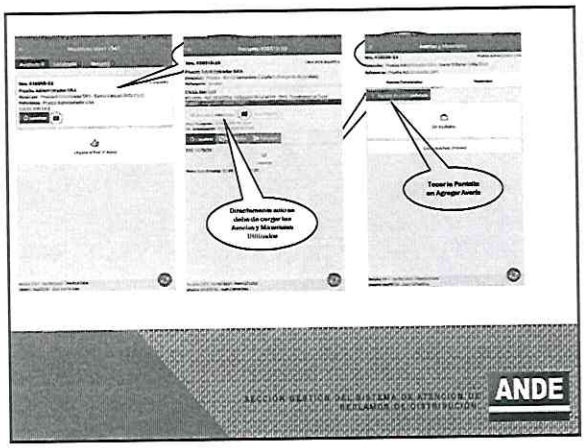
Como quedan los reclamos una ves registrados por el Operador de Redes para el Coordinador de Turno.

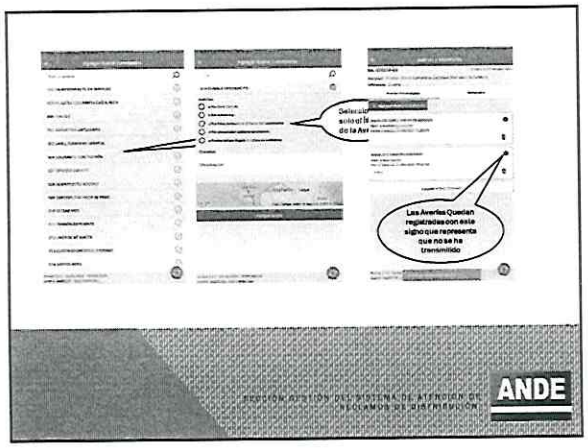
ANDE



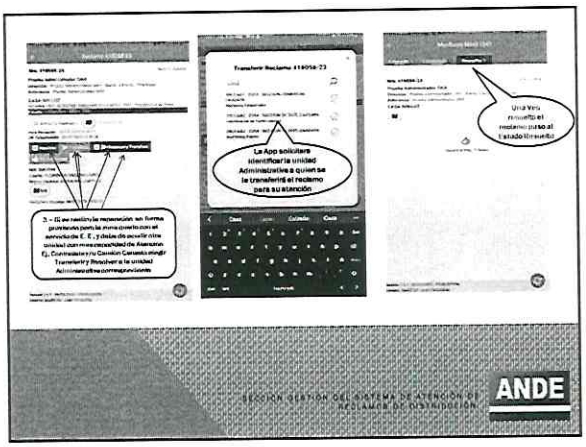


Que ocurre cuando estoy sin señal en los dispositivos móviles de la Apps.





Una ves que se ha realizado todo el trabajo de reposición y/o aislar peligro por alguna Avería de gran importancia, al salir de la zona con falta de cobertura el Operador podrá continuar con la Operativa de transmisión de los datos a la coordinación de turno para su posterior tramite si así lo fuera necesario.



Una ves transferido el Reclamo por parte del Operador de Redes de Distribución el mismo vuelve a su ciclo de tramite en la Unidad Administrativa correspondiente

ANDE

Sistema de Gestion de Reclamos ANDE - GRA

¡Muchas Gracias!

SECCIÓN GESTIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE DISTRIBUCIÓN.

ANDE