

ANDE

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

DD/MA/04/22

SIGLA / Nº / AÑO

Código:

Actualización: 00

1- Categoría
 Hallazgo Observación
2- Origen del Hallazgo u Observación
 Auditorías Actividades de rutina Otros
3- Descripción del Hallazgo u Observación

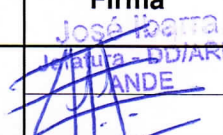

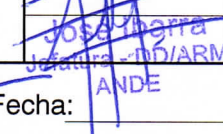
El Departamento de Atención de Reclamos (DD/ARM) solicita adecuaciones al Sistema de Atención de Reclamos ANDE (SARA) de acuerdo a la necesidad de implementación de nuevas tecnologías para brindar un mejor servicio. De esa necesidad de innovación surge el Sistema Gestión de Reclamos ANDE (GRA). El DD/ARM 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
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: _____
5- Acciones

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

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

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE