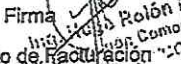








ANDE	Solicitud de Acción Correctiva (SAC) Solicitud de Acción de Mejora (SAM)	GC/DFT/01/2021 SIGLA/Nº/AÑO Código: Actualización: 00			
1- Categoría <input checked="" type="checkbox"/> Hallazgo <input type="checkbox"/> Observación					
2- Origen del Hallazgo u Observación <input type="checkbox"/> Auditorías <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de rutina <input type="checkbox"/> Otros					
3- Descripción del Hallazgo u Observación La operativa para realizar la resolución de anomalías en la Sección Gestión de Calidad y conforme instrucción es asignar a cada uno de los gestores algunas agencias específicas, quedando como propias las mismas de manera diaria. Lo cual lleva a desatender algunas agencias cuando uno de los gestores se ausenta por enfermedad, vacaciones, etc. Al asignar por agencia específica los gestores pierden ese grado de responsabilidad y dedicación del trabajo total a nivel país, dedicando única y exclusivamente a su agencia. Esta operativa se mantuvo para evitar cruce en la resolución de anomalías entre los gestores ya que generan algunos inconvenientes informáticos al tratar la operativa de manera conjunta.					
Área emittente: GC/DFT Emitido por: Ever Colmán Firma:  Fecha 27/10/2021 Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Facturación					
4- Análisis de las causas Originalmente conforme instrucción de procedimiento se delega a cada gestor agencias para la atención y resolución de anomalías, considerando que se contaba con una cantidad considerable de funcionarios motivo que ocasionaba molestias al cruzarse en algunos procedimientos, ya que el sistema OPEN SGC en ocasiones genera inconsistencia si dos funcionarios tratan una anomalía al mismo tiempo. A la vez muchos gestores son celosos de su trabajo.					
Nombre y Apellido del funcionario: Ever Colmán Firma:  Fecha 27/10/2021					
5- Acciones					
Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Eliminar asignación de agencias por gestor	AC	30/07/2022	GC/DFT	
2	Establecer mecanismos de Control de Resolución de Anomalías por producción	AC	30/09/2022	GC/DFT	
3	Mantener mecanismo de Producción	AC	30/10/2022	GC/DFT	
4	Socializar con las áreas afectadas	AC	30/12/2022	GC/DFT	
Nombre y Apellido del funcionario: Ever Colmán Firma:  Fecha 27/10/2021					

706

708.
710
711
712

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	Se elimina asignación de agencias por gestor
2	SI	Se establece mecanimos de Control de Resolución de anomalías
3	SI	Se mantiene mecanismo de Producción
4	SI	Se realiza circular para socializar

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 30/04/2023

Obs./Reprogramaciones: _____

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

P/Aic Ever Colmán
Departamento de Facturación
Tel: 211-2224

Firma: _____ Fecha: 18/04/2023

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento Si No

Fecha de cumplimiento: 30/12/2022

Verificación de la eficacia Si No

Fecha de cierre: 18/04/2023

Motivo de Cierre: _____

Se adjunta los nuevos mecanismos de Contrrol de Resolución dde Anomalias por Producción

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

P/A **Lic Ever Colmán**
Departamento de Facturación
ANDE
Tel: 211-2224

Firma: _____ Fecha: 18/04/2023

ANDE

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

CIRCULAR N° 01/2022

Asunción, 07 de abril de 2022.

Se pone a conocimiento de la Sección Gestión de Calidad, que considerando las acciones de Mejora Continua, se ha modificado el procedimiento de Resolución de Anomalías atendiendo la descripción inicial en la Instrucción de Procedimiento ICM – 08. En su Capítulo 13 – Comercialización, conforme Resolución P/N ° 45.900.

Dicha modificación establece que ya no se asignaran agencias a cada gestor sino que la responsabilidad en la facturación de las anomalías de todas las agencias recaerá en todos los gestores de facturación:

- La resolución de anomalías de todas las agencias serán prioridad para cada uno de los gestores de facturación.
- Se llevarán controles aleatorios, donde a partir de ahora podremos cuantificar la cantidad de anomalías resueltas por gestor de manera a controlar la productividad de cada funcionario.

Por consiguiente, se instruye a los funcionarios de la Sección Gestión de Calidad del Departamento de Facturación, a adoptar dicha operativa para su cumplimiento, de lo establecido en la presente disposición.

EVER Firmado
EDUARD digitalmente
O por EVER
COLMAN EDUARDO
GONZALEZ COLMAN
Z GONZALEZ
Fecha:

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población



nom_unicom	desc_usr	f_uce
ALBERDI	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAGUAZU	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIIBARY	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
COLONIAS UNIDAS	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
GUARAMBARE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
HERNANDARIAS	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
MARIA AUXILIADORA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
MCAL. ESTIGARRIBIA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
PARAGUARI	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SALTO DEL GUAIRA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN JUAN BAUTISTA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SANTA RITA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLA HAYES	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
FUERTE OLIMPO	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
MCAL. ESTIGARRIBIA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
PARAGUARI	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
SALTO DEL GUAIRA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ASUNCION	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAGUAZU	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
GUARAMBARE	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
HERNANDARIAS	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
KATUETE	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN ALBERTO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN ESTANISLAO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN LORENZO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN LORENZO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SANTA RITA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VALLEMI	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLA HAYES	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
AREA METROPOLITANA	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAPUCU	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00

Evidencia Acción 2 y 3

Suma de compute_0005	
desc_usr	Total
César Dario Silva (GC/DFT)	63
Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	224
Ever Colmán González (GC/DFT)	28
Jael Tamar Linares (GC/DFT)	99
Joel Rafael Bóveda	31
Marcos Caballero Aguilar	76
María Verónica Boutet Martínez (GC/DFT)	147
Monica Maricel Servin Gonzalez	99
Natalia Yampey (GC/DFT)	106
Robert H. Ortiz M.	7
Ronald Baez	8
Total general	888

DEPARTAMENTO DE FACTURACION
SECCION GESTION DE CALIDAD
ANOMALIAS GENERADAS POR DIA

AGENCIA	LUNES 11/12/12	MARTES 12/12/12	MIERCOLES 13/12/12	JUEVES 14/12/12	VIERNES 15/12/12			
	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE
AS. INTERIOR	913	21	80	92	20	129	15	106
ASUNCION	56	24	54	22	38	46	208	33
AYOLAS	564	115	637	76	39	91	903	37
CAAGUAY	1068	39	554	4	336	90	453	29
CAMPUCU	97	22	223	21	176	68	151	10
CAZAPAPA	114	9	81	3	201	18	221	2
CAPIRARY	198	49	145	1	129	18	181	4
Ciudad del Este	1038	36	538	37	644	209	1507	206
CONCEPCION	402	25	219	16	53	32	509	3
CHEL. BOGADO	183	49	649	42	129	56	185	20
CHEL. OVEDO	528	60	643	46	834	56	825	63
CURUGUATY	850	13	714	10	820	1	614	15
ENCARNACION	863	3	2	11	3	1	496	15
GUARABARE	4	13	10	11	11	1	506	16
JEE	228	16	211	4	253	12	219	35
MA. AUXILIADORA	228	16	211	4	253	12	219	35
MGAL. ESTIGARRIBIA	335	47	272	17	244	11	83	14
PARAGUARI	212	258	184	85	162	119	208	171
PEDRO JUAN CABALL	263	2	348	22	287	130	362	171
PELAR	160	85	440	28	619	170	453	6
S. DEL GUARA	149	48	580	28	669	170	493	28
SANTANI	135	67	151	43	191	49	449	63
SAN IGNACIO MBONES	3	4	5	3	237	12	162	14
SAN LORENZO	14	11	5	3	3	107	153	35
SAN PEDRO	379	86	338	109	141	68	1262	17
SANTA RITA	325	13	1287	37	1693	40	1262	17
SANTA ROSA	34	13	98	40	37	40	56	5
VALLEMI	319	13	244	22	347	27	249	17
VILLA HAYES	239	2	294	31	347	27	308	17
VILLARICA	16609	1425	13139	1019	15515	1477	12315	1018
YBY YAU								
TOTAL								
PENDIENTE								
SEQUIBIENTO								

Con la acción de Mejora:

Todas las agencias son prioridad y llevamos un control cuantificable de la cantidad y calidad de facturación.

Área emisor: GC/DFT Emitido por: Ever Colmán Fecha: 27/10/2021
 Área origen del Mensaje u Observación: Departamento de Facturación

2. Analista de las causas
 Originalmente conforme instrucción de procedimiento se diligenció en cada gestor agenda para la atención y resolución de anomalías, considerando que se continúa con una cantidad considerable de incidencias motivo que ocasiona problemas al cruzarse en algunas procedimientos, ya que el sistema OPEN SOC en ocasiones genera inconsistencia al dar funcionalidad bruta una anomalía al mismo tiempo. A la vez muchos gestores por cobro de su trabajo.

Nombre y Apellido del Funcionario: Ever Colmán Fecha de Emisión: Fecha 27/10/2021

Nro.	Acción	Estado del Mensaje	Plazo / Fecha	Responsable	Fecha
1	Enviar asignación de agendas por gestor	AC	30/07/2022	GC/DFT	
2	Establecer mecanismo de Control de Resolución de Anomalías por procedimiento	AC	30/10/2022	GC/DFT	
3	Actualizar mecanismo de Procedimiento	AC	30/12/2022	GC/DFT	
4	Reconstruir con las áreas afectadas	AC		GC/DFT	

- ALBERDI 2
- Nester Benitez (GC/DFT) 1
- Ronald Baez 1
- AREA METROPOLITANA 1
- Natalia Yampey (GC/DFT) 1
- ASUNCION 50
- Cynthia Gomelez Nuñez (GC/DFT) 11
- Marcos Caballero Aguilar 13
- Robert H. Ortiz M. 1
- Ronald Baez 3
- Victor Rogelio Verón Gutiérrez (GC/DFT) 22
- AYOLAS 3
- Natalia Yampey (GC/DFT) 1
- Nester Benitez (GC/DFT) 1
- Ronald Baez 1
- CAACUPE 1
- Victor Rogelio Verón Gutiérrez (GC/DFT) 1
- CAMGUAZU 9
- Maria Verónica Boutet Martinez (GC/DFT) 1
- Natalia Yampey (GC/DFT) 5
- Ronald Baez 3
- CAMPUCU 17
- Maria Verónica Boutet Martinez (GC/DFT) 2
- Mónica Mariscal Servín González 1
- Natalia Yampey (GC/DFT) 9
- Robert H. Ortiz M. 3

Atte,

Lic. Ever Colmán
 Departamento de Facturación
 Jefatura

Tel.: 217.2224

