



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

GC/DFT/1/2022

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

1- Categoría

Hallazgo Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

Auditorías Actividades de rutina

3- Descripción del Hallazgo u Observación

La Sección Distribución de Facturas recibe reclamos diarios. No existe un control y seguimiento adecuado dentro de nuestra Instrucción de Procedimiento, por lo cual no se puede realizar un control específico y detallada para brindar una solución a los usuarios reclamantes de manera a regularizar el envío en tiempo y forma.

Lic. Ever Colmán
Departamento de Facturación
ANDE

Área emitente: GC/DFT Emitido por: Ever Colmán Firma: tel: 217-2224 Fecha 24/11/2022

Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Facturación.

4- Análisis de las causas

La falta de una actualización y adecuación dentro de nuestra Instrucción de Procedimiento ocasiona que no se pueda contar con pasos a seguir para una atención eficiente y eficaz que pueda brindar un control, atención y retroalimentación de los reclamos presentados por los usuarios del servicio.

Lic. Ever Colmán
Departamento de Facturación
ANDE

Nombre y Apellido del funcionario: Ever Colmán Firma: tel: 217-2224 Fecha 24/11/2022

5- Acciones

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Adequar y actualizar nuestra instrucción de procedimiento, orientado a la mejora en la atención de los reclamos/distribución.	AC	20/12/2023	GC/DFT Y GP/DOM	Lic. Ever Colmán Departamento de Facturación ANDE Tel: 217-2224
2	Coordinar con DP/DOM, para la aprobación via R/P del Instructivo ajustado.	AC	20/12/2023	GP/DOM	
3	Socialización del instructivo aprobado.	AM	21/12/2023	GC/DFT	Lic. Ever Colmán Departamento de Facturación ANDE Tel: 217-2224

