

1- Categoría


Hallazgo Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

Auditorías Actividades de rutina 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.

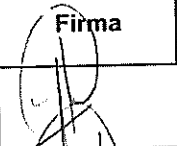

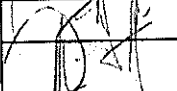
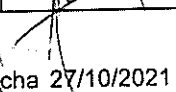
Área emittente: GC/DFT Emitido por: Ever Colmán Firma:  Rolón F. Fecha 27/10/2021
Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Facturación

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:  Rolón F. 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:  Rolón F. Fecha 27/10/2021