

ANDE

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

GC/ADC/01/2023

SIGLA / N° / 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

Gran cantidad de suministros con datos del cliente en el sistema OPEN SGC, que se encuentran desactualizados.

609

Área emitente: GC/ADC Emitido por: Carlos María Vera

Firma:

Ing. Carlos María Vera  
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial  
Gerencia Comercial - ANDE

Fecha:

31/05/2023

Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Administración y Desarrollo Comercial

4- Análisis de las causas

Falta de un medio digital por el cual el cliente pueda actualizar su datos.

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos María Vera

Firma:

Ing. Carlos María Vera  
Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial  
Gerencia Comercial - ANDE

Fecha:

31/05/2023

**ANDE**

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

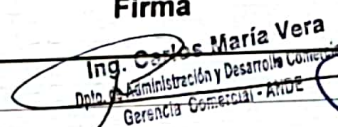
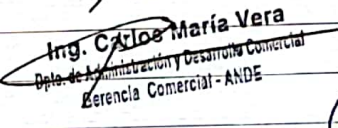
**GC/ADC/01/2023**

SIGLA / N° / AÑO


Código:

Actualización: 00

**5- Acciones**

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Modificar la Factura impresa y digital con código QR que direcciona a dicha opción	AM	30/08/2023	Carlos María Vera	 Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE
2	Socializar al área de At. al cliente.	AM	30/08/2023	Carlos María Vera	 Ing. Carlos María Vera Dpto. de Administración y Desarrollo Comercial Gerencia Comercial - ANDE

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos María Vera

Firma: 

Fecha: 31/05/2023

**6- Acompañamiento**

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios

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

Código:

Actualización: 00

**6- Acompañamiento**

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	En fecha 13 de marzo 2023, se empezaron a imprimir las primeras facturas con el código QR, tanto para las facturas originales que son entregadas al cliente en su domicilio, como para aquellas facturas descargadas de la página web de la institución y la APP disponible para dispositivos Android e IOS.
2	SI	Captura de pantalla de la página de inicio de la web institucional en dónde también aparece el mismo código que figura en las facturas, de ese modo la socialización tiene un mayor alcance tanto para los compañeros de todas las áreas como para los clientes.

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 31/06/2023

Obs./Reprogramaciones: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

**Lic. Ever Colmán**  
Departamento de Facturación  
Firma: \_\_\_\_\_ Fecha 27/02/2024

**7- Evaluación de Eficacia**

Verificación del cumplimiento  Si  No

Fecha de cumplimiento: 13/03/2023

Verificación de la eficacia  Si  No

Fecha de cierre: 27/02/2024

Motivo de Cierre: \_\_\_\_\_

Se adjuntas evidencias de las dos acciones presentadas con screen de impresión de facturas con el código QR como también la verificación de inicio de la web institucional para socialización

Nombre y Apellido del funcionario: \_\_\_\_\_

**Lic. Ever Colmán**  
Departamento de Facturación  
Firma: \_\_\_\_\_ Fecha 27/02/2024

Original: Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión

1a. Copla: Unidad Administrativa emitente



## Arturo Nicolas Castillo Alfonso

---

**De:** Victoria Guadalupe Riquelme Palacios  
**Enviado el:** lunes, 04 de marzo de 2024 10:10 a.m.  
**Para:** Arturo Nicolas Castillo Alfonso; Oscar Navarro; Carmen Lopez  
**Asunto:** RV: SAC/SAM- Presentar evidencias.-

Muy buenos días

Como lo conversado, se remite en adjunto la SAC/SAM de GC/ADC/01/2023, a fin de informar cierre.  
Ya se encuentra cerrado en el SISA.-

---

**De:** María Elena Díaz Caballero  
**Enviado el:** jueves, 30 de noviembre de 2023 06:44  
**Para:** Victoria Guadalupe Riquelme Palacios  
**CC:** Leticia Raquel Alderete Torres; Carlos Maria Vera  
**Asunto:** RE: SAC/SAM- Presentar evidencias.-

Buenos días, a continuación las evidencias de las acciones cumplidas;

- 1 **Modificar la Factura impresa y digital con código QR que direcciona a dicha opción**
- 2 **Socializar al área de At. al cliente.**

1. En fecha 13 de marzo 20223, se empezaron a imprimir las primeras facturas con el código QR, tanto para las facturas originales que son entregadas al cliente en su domicilio, como para aquellas facturas descargadas de la página web de la institución y la APP disponible para dispositivos Android e IOS.
2. Captura de pantalla de la página de inicio de la web institucional en dónde también aparece el mismo código que figura en las facturas, de ese modo la socialización tiene un mayor alcance tanto para los compañeros de todas las áreas como para los clientes;



## Estimado Cliente:

Estamos implementando la **Factura Electrónica en ANDE** y para recibirla, necesitas actualizar tus datos.

**Escaneá el código QR** para completar los datos requeridos o **acercate a nuestras oficinas de Atención al Cliente** para actualizarlos.



Captura de pantalla de cómo se visualiza la factura con el código QR en la web. La misma visualización se tiene desde la APP.





- 1 Realizar Especificaciones técnicas para nuevo servicio de Chat Bot
- 2 Gestionar llamado de licitación para adquisición del servicio

Se adjunta captura de pantalla de la página web de la DNCP, el ID de la licitación es 424512.

**LP1764-23 SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL PARA AUTOGESTIÓN DE CLIENTES DE LA ANDE, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO.**

**CONTRATO ABIERTO** **PLURIANUAL** **PLIEGO ELECTRÓNICO** **IMPUGNADO** **OFERTA ELECTRÓNICA**

**ID de Licitación:** 424512 **Etapas:** Adjudicada

**Convocante:** Administración Nacional de Electricidad / Empresas Públicas

**Categoría:** 7 - Servicios Técnicos **Tipo de Procedimiento:** LPN - Licitación Pública Nacional

**Publicación de la Convocatoria:** 31-07-2023 **Fecha de Entrega de Ofertas:** 24-08-2023

[Ver Adjudicación](#) +

Ing. Ma. Elena Díaz C.

Administración Nacional de Electricidad (ANDE)  
Departamento de Administración y Desarrollo Comercial  
Tel.: 021 - 217 2726

---

**De:** Victoria Guadalupe Riquelme Palacios  
**Enviado el:** miércoles, 29 de noviembre de 2023 12:20 p.m.  
**Para:** María Elena Díaz Caballero  
**Asunto:** RV: SAC/SAM- Presentar evidencias.-

Como lo solicitado!

---

**De:** Victoria Guadalupe Riquelme Palacios  
**Enviado el:** jueves, 23 de noviembre de 2023 10:09  
**Para:** Carlos Maria Vera; María Elena Díaz Caballero; Cayo Dario Torres Leguizamon; Mirtha Ascona; Eberth Arevalos; Nicolasa Elizabeth Aquino; Elizabeth Portillo  
**CC:** Carlos Alfonso  
**Asunto:** SAC/SAM- Presentar evidencias.-

**Estimados Jefes:**

Se solicita evidencias de las acciones cumplidas ya que los plazos están vencidos o por vencer; todo esto, por supuesto, en concordancia con los plazos establecidos por cada responsable de acción.

Se remite en adjunto la SAC/SAM para poder tener en cuenta la solicitud que se había presentado.-

**El plazo del mismo es el miércoles 29/11.**

Atentamente,

Lic. Victoria Riquelme  
GC/CG  
Int 2255