

A : **División de Desarrollo del Personal.**
De : **Oficina de Apoyo a la Gestión de la Dirección de Telemática**
Lugar y Fecha : **Asunción, 28 de diciembre de 2020**

Ref.: Remitir Acuerdos y Compromisos Éticos.-

Señora Jefe:

Remitimos a su consideración los “Acuerdos y Compromisos Éticos” de la Dirección de Telemáticos, a su consideración.

Atentamente,


Ing. Luis O. Ribeiro S.

MISIÓN DE LA ANDE:

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país para contribuir a su desarrollo y al bienestar de la población, buscando la excelencia en la administración de los recursos y en la prestación de servicios.

ANDE

**ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS
DIRECCIÓN DE TELEMÁTICA - DTE**

CLIENTE INTERNO: DIVISION DE OPERACIONES

VALOR: EFICIENCIA

<u>ITEM</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES QUE APLICA VALOR.</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS LA VALOR.</u>	<u>COMPROMISOS ETICOS.</u>
1	Repcionamos y atendemos reclamos de acuerdo a las necesidades y prioridades de los clientes.	No estamos realizando un procedimiento para el seguimiento de los reclamos para el resultado final (una respuesta final).	Elaboramos un procedimiento para el seguimiento de los reclamos.
2	Interactuamos con los clientes para resolver sus necesidades y prioridades de los clientes.	Nos falta una correcta planificación para anticiparnos a las necesidades de los clientes.	Nos interiorizamos de los proyectos y requerimientos próximos.
3	Gestionamos capacitaciones de RRHH para satisfacer necesidades del cliente.	En ocasiones no acompañamos a las necesidades de capacitación tecnológica de los RRHH.	Creamos un plan de capacitación de los grupos de trabajo acorde a las nuevas tecnologías a ser implementadas.

CLIENTE INTERNO: SEDE CENTRAL

VALOR: EFICIENCIA Y EFICACIA

<u>ITEM</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES QUE APLICA VALOR.</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS LA VALOR.</u>	<u>COMPROMISOS ETICOS.</u>
1	Atendemos reclamos recibidos de acuerdo a llamados de las distintas dependencias de la sede central (telefonía, radio) para las distintas dependencias.	Si bien realizamos las tareas delegadas con eficacia, en algunas situaciones, priorizamos actividades personales, antes de asistir los reclamos, perdiendo eficiencia.	Priorizamos el pedido de reclamo de las diferentes dependencias antes que los asuntos personales, con esto colaboramos con facilitar las tareas y obligaciones de los mismos.
2	Atendemos los reclamos recibidos en área metropolitana e interior del país, sector GT, DD, GC.	En la mayoría de los casos, perdemos mucho tiempo en trámites administrativos y particulares obligando esto el traslado al interior en forma tardía y fuera del Horario Laboral.	Acordamos utilizar en forma práctica, herramientas tecnologías de manera a adelantar los otros trámites no relacionados al trabajo.

[Handwritten signatures and initials]

ANDE

3	Presentamos informes de trabajo de las actividades realizadas, como así también planillas de horas extraordinarias.	Muchas veces presentamos los informes de trabajo y planilla a destiempo, dificultando las tareas administrativas de las secretarías, afectando también así, la toma de decisiones de la jefatura por la conclusión del trabajo.	Los días viernes preparamos nuestros informes y nuestras herramientas de manera a que los lunes a primera hora estemos listos para iniciar las actividades de traslado.
---	---	---	---

CLIENTE INTERNO: DEPENDENCIAS DE ANDE

VALOR: USO DEL TIEMPO DE LA JORNADA LABORAL

ITEM	<u>PRACTICAS ACTUALES QUE APLICA VALOR.</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS LA VALOR.</u>	<u>COMPROMISOS ETICOS.</u>
1	Respondemos en tiempo las incidencias del cliente dentro de la jornada laboral	En algunas ocasiones realizamos actividades personales en el horario laboral y prolongamos el horario de almuerzo.	Realizamos horarios escalonados en horarios de almuerzos, para cubrir reclamos de los clientes.
2	Realizamos éticamente los trabajos solicitados por el cliente	En algunas ocasiones priorizamos a usuarios internos conocidos.	Damos igual de trato a todos los clientes internos.
3	Cumplimos responsablemente con las solicitudes del cliente como ser: Configuración, instalación, modificación, corrección de errores informáticos.		

CLIENTE INTERNO: DEPENDENCIAS DE ANDE

VALOR: IGUALDAD DE TRATO

ITEM	<u>PRACTICAS ACTUALES QUE APLICA VALOR.</u>	<u>PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS LA VALOR.</u>	<u>COMPROMISOS ETICOS.</u>
1	Atendemos a todos los clientes por igual, dependiendo de la urgencia del caso.	En algunas situaciones priorizamos el pedido de ejecutivos, antes que situaciones de otros usuarios con situaciones más críticas.	Creamos una escala de prioridades para la atención de los reclamos.
2	Cumplir el trabajo en tiempo y forma agilizando la labor de los demás.	No tener una escala de prioridades.	Tratar por igual a todos los compañeros sin importar antigüedad, jerarquía o tiempo de conocerse.
3	Trato amable y cordial a todos los usuarios por igual	No prestarle mucha atención o la misma importancia a compañeros desconocidos.	







ANDE	EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE ÉTICA	Actualización: 00 Código : Fecha : 10.11.2020
-------------	--	---

REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION: Diseño de Acuerdos y Compromisos Éticos de la **DTE**

NÚMERO	UNIDAD DEPENDIENTE	NRO. DE PERSONAL	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	DTE/MSC	5244	MANUEL METTEL	
2	DTE/TE	4587	Gustavo A. Goiracy V.	
3	DTE/DTI	6580	JUAN CUEVAS	
4	DTE/DSI	6685	carlor Román	
5	DTE/DSI	6382	Rodrigo Cereles	
6	DTE/DSI	3922	Luis Galeano	
7	DTE/DTI	13218	Esteban Ferreira	
8	DTE/14TI	6280	LEOPOLDO BOICHTA	
9	DTE/SE	6183	Fernando González	
10	DTE/MCO	5.309	Juan Esteban Díaz	
11	DTE/TSC	6501	Diego A Colmán R	
12	DTE/DIC	6191	TONNY VILLAR	
13	DTE/NSC	13.039	Miguel Perruchino	
14	DTE/OAG	4644	Luis RIBEIRO	
15	DRH/OP	5413	MARTA MARTINEZ	
16	DRH/DFC	5178	Fabiola Ayala	
17	DRH/DFC	4735	ROSALIB BORDÓN	
18	AI/OE	5200	Esther Soriano	

Firma del Responsable:

ANDE

EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO DE ÉTICA

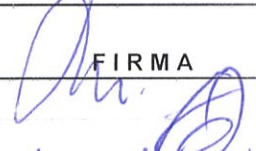
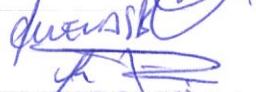



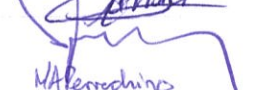
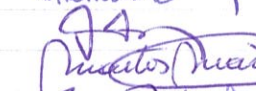
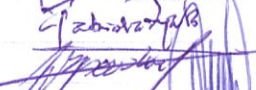










Actualización: 00

Código :

Fecha : 10.11.2020

REGISTRO DE ASISTENCIA

TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION: Diseño de Acuerdos y Compromisos Éticos de la DTE

NÚMERO	UNIDAD DEPENDIENTE	NRO. DE PERSONAL	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	DTE/MSC	5244	MANUEL METTEL	
2	DTE/TI	4587	Gustavo A. Goiracy V.	
3	DTE/DTI	6580	JUAN CUEVAS	
4	DTE/DSI	6685	carlos Román	
5	DTE/DSI	6382	Rodrigo Lizales	
6	DTE/DSI	3922	Luis Galeano	
7	DTE/DTI	13218	Esteban Ferreira	
8	DTE/ITI	6280	LEOPOLDO Boicetta	
9	DTE/SE	6183	Fernando González Guff	
10	DTE/MC	5.309	Juan Esteban Díaz	
11	DTE/TSC	6501	Diego A Colmán R	
12	DTE/DIC	6191	TONNY VILLAR	
13	DTE/MS	13.039	Miguel Perruchino	
14	DTE/OAG	4644	Luis RIBEIRO	
15	DRH/OP	5413	MARTA MARTINEZ	
16	DRH/DFC	5178	Fabiola Ayala	
17	DRH/DFC	4735	ROSALÍA BORDÓN	
18	AI/OE	5200	Esther Izarte	

Firma del Responsable: