

**GERENCIA COMERCIAL  
(DEPARTAMENTO DE  
FATURACIÓN)**

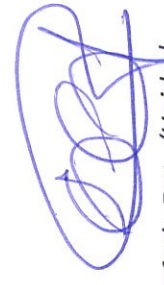
Hoja 1

MATRIZ PARA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS

Gerencia/ Dirección /Nivel Equivalente: Gerencia Comercial Fecha actual: 07/04/2022  
División/Oficina Nivel Equivalente: División de Gestión Comercial Dependencia: Dpto. Facturación  
Público o grupo de Interés: Usuarios Valor: Innovación

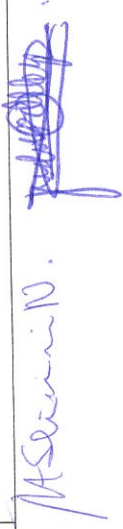
PRÁCTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR	PRÁCTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR	COMPROMISOS ÉTICOS
- Utilización de tecnología para comunicación directa con los Usuarios Ej.: WhatsApp	- No se realizan <sup>seguidos</sup> seguimientos efectivos a los reclamos diarios de parte de los Usuarios	Incorporamos nueva tecnología para facilitar la atención al usuario
- Incorporación de nuevos sistemas de control de reclamos (GRA Comercial)	- Se sobrecarga a los distribuidores con una mayor capacidad de atención de entrega de facturas	- Tenemos mejor control para que la distribución llegue al Usuario
- Control y salida al terreno para verificación de entrega de factura		

Firma de los participantes:



Jefe de Dpt. /Unidad

Eze Comán

  
Asesora N. ~~Asesora N.~~

Jefe de División

Gerente/Director/Nivel equivalente del Área

MATRIZ PARA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS

Gerencia/ Dirección / Nivel Equivalente: Gerencia Comercial Fecha actual: 07/04/2022  
Dependencia: Dpto. Facturación  
División/Oficina Nivel Equivalente: División de Gestión Comercial  
Público o grupo de Interés: Distribuidores de facturas Valor: sentido de pertenencia

PRÁCTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR	PRÁCTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR	COMPROMISOS ÉTICOS
- Motivar a los funcionarios a sentir respeto, y valor por la institución a través de la actividad que desempeña	- No se entregan facturas en tiempo establecido considerando el total de usuarios de ANDE.	- (Mot) Inculcamos a los compañeros a comprometerse con la tarea asignada mediante la aplicación de normas y leyes establecidas por la Institución.

Firma de los participantes:


Jefe de Dpt. /Unidad

Euse Camarín

Jefe de División

Gerente/Director/Nivel equivalente del Área



**MATRIZ PARA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS**

CPDT

Gerencia/ Dirección /Nivel Equivalente: Gerencia Comercial Fecha actual: 07-04-2021  
 Dependencia: Dpto. Facturación  
 División/Oficina Nivel Equivalente: División de Gestión Comercial  
 Público o grupo de Interés: Usuarios Valor: Excelencia en el servicio.

PRÁCTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR	PRÁCTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR	COMPROMISOS ÉTICOS
<p>Empuje en el desarrollo de nuestras Actividades.</p>	<p>Falta de interés en el desarrollo en las actividades puntuales</p>	<p>Buscamos mejorar nuestra gestión para lograr los objetivos que corresponde.</p>
<p>Estamos al día en las Resoluciones de Anomalías generadas diariamente.</p>	<p>No siempre llegamos a los usuarios, con las Resoluciones de Anomalías, por trabajos urgentes y pedidos pendientes.</p>	<p>Intentamos buscar a los usuarios para el logro de nuestra meta.</p>
<p>Anomalías creadas interno e externo con la mayor seriedad posible.</p>	<p>No siempre damos la debida atención a los usuarios.</p>	<p>Buscamos mejorar nuestra atención para hacer más eficiente.</p>

Firma de los participantes:  Juan Carlos Barrantes  
 Juan Carlos Barrantes  
 Juan Carlos Barrantes  
 Juan Carlos Barrantes  
 Juan Carlos Barrantes

Jefe de Dpt. /Unidad  
**EVER CALMA**

Jefe de División

Gerente/Director/Nivel equivalente del Área



**REGISTRO DE ASISTENCIA**

**TEMA DEL EVENTO DE CAPACITACION:** Taller de Formulación de Compromisos Éticos

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	NRO. DE PERSONAL	DEPENDENCIA	FIRMA
1	CASTO SARUBBI	5867	DPTO. FACTURACIÓN	
2	Rosalia Mociel	2424	OF: Cultura	
3	Judith Ortellado Ortiz	13.081	DPTO. FACTURACION	
4	Natalia E. Yampay P	6025	Facturacion	
5	Paola Avalos	5934	DPTO Facturacion	
6	Veronica Boutet	12247	Dpto. Facturacion	
2	Victor Veron	13080	Dpto. Facturacion	
8	Cynthia Gimenez Wonez	13064	Dpto. Facturacion	
9	TAMAR LINARES	13056	DPTO FACTURACION	
10	Gerald Roberto Diaz Perez	12.346	DPTO. FACTURACION	
11	Victor Morales Wanda	3943	Dpto Facturacion	
12	MARCOS CABALLERO	11.444	DPTO. FACTURACION	
13	RICHARD DAMIAN BARRIOS DUARTE	12.067	DPTO. FACTURACION	
14	César Dario Silva Cabrera	13.245	Dpto. Facturacion	
15	Mari Lynn E. Schirini W	790013	Dpto. Facturacion	
16	Marta Orza Ros	11833	Dpto Facturacion	
17	Monica Secuin Gonzalez	12.153	Dpto. Facturacion	
18	NORMA ESTEVA BARRIOS R	3025	Dpto. Facturacion	
19	Ezer Colman	6178	DPTO. FACTURACION	

**Firma del Responsable:**

Lic. Marta R. Martinez C.