

Asignado

SAR

ANDE

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

DD/MA/04/22

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

1- Categoría

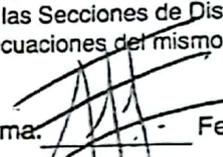
Hallazgo Observación

2- Origen del Hallazgo u Observación

Auditorías Actividades de rutina Otros

3- Descripción del Hallazgo u Observación

El Departamento de Atención de Reclamos (DD/ARM) solicita adecuaciones al Sistema de Atención de Reclamos ANDE (SARA) de acuerdo a la necesidad de implementación de nuevas tecnologías para brindar un mejor servicio. De esa necesidad de innovación surge el Sistema Gestión de Reclamos ANDE (GRA). El DD/ARM como usuario interesado, realiza la implementación de la utilización del mismo, por medio de las Secciones de Distribución. El DD/ADS, solicita la administración funcional GRA, situación que facilita las adecuaciones del mismo.

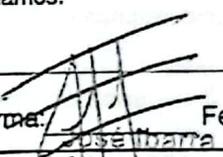
Área emitente: DD/ARM Emitido por: Tec. José Ibarra Firma:  Fecha: _____

Área origen del Hallazgo u Observación: Departamento de Atención de Reclamos Metropolitano

4- Análisis de las causas

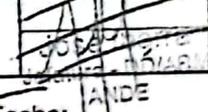
José Ibarra
Ibarra - DD/ARM
ANDE

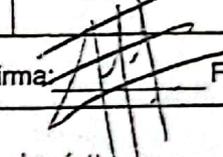
Inconvenientes en la correcta gestión y distribución para la atención de los reclamos.

Nombre y Apellido del funcionario: Tec. José Ibarra Firma:  Fecha: _____

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE

5- Acciones

Nro.	Acción	Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Iniciar implementación del GRA en las distintas secciones dependientes del DD/ARM	AM	01/02/2022	DD/ARM	
2	Puesta en funcionamiento del GRA en cada sección	AM	01/12/2022	DD/ARM	
3	Sustitución del SARA por el GRA en todas las secciones dependientes de la DD/ARM	AM	30/01/2023	DD/ARM	

Nombre y Apellido del funcionario: _____ Firma:  Fecha: _____

José Ibarra
Jefatura - DD/ARM
ANDE

ANDE

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

DD/MA/04/22

SIGLA / N° / AÑO

Código:

Actualización: 00

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	El 17/01/2022 se inicia la implementación del Sistema GRA en la Sección de Distribución Fernando de la Mora dependiente del DD/ARM.
2	SI	El 30/11/2022 se finaliza la puesta en funcionamiento del Sistema GRA en las Secciones de Distribución dependientes del DD/ARM
3	SI	Se sustituyó el SARA por el Sistema GRA en todas las Secciones de Distribución dependientes del DD/ARM

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 31/08/2023

Obs./Reprogramaciones: _____

Nombre y Apellido del funcionario: Lic. Baldomero Zacarías R.
Oficina de Coordinación
Dirección de Distribución

Firma:  Fecha: 15 JUN. 2023

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento Si No

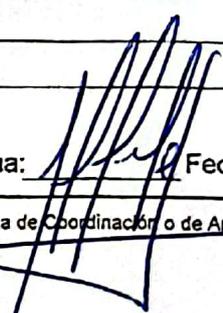
Fecha de cumplimiento: 15/06/23

Verificación de la eficacia Si No

Fecha de cierre: 09/04/24

Motivo de Cierre: Complimiento de las Acciones

Nombre y Apellido del funcionario: Lic. Baldomero Zacarías R.
Oficina de Coordinación
Dirección de Distribución

Firma:  Fecha: 09/04/24

Original: Oficina de Coordinación o de Apoyo a la Gestión



Reporte Diario de Coordinación

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA: 2560, Turno: 1,2,3]

Centro de Atención: Coordinación de Turno
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 1- Primer Turno

Inicio: 14/11/2023 05:53:15

Fin: 14/11/2023 13:41:28

Obs:

<u>Nro. Personal</u>	<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Rol</u>	<u>Nro. Móvil</u>
6197	BENJAMIN MEDINA MIERS	Coordinador de Turno	-
5109	CANTALICIO RAMIREZ OJEDA	Encargado de Cuadrilla	1875
6443	WILLIAN ROLANDO GALEANO SALVIONI	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

Turno : 2- Segundo Turno

Inicio: 14/11/2023 13:41:46

Fin: 14/11/2023 21:50:11

Obs:

<u>Nro. Personal</u>	<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Rol</u>	<u>Nro. Móvil</u>
5446	PEDRO BERNARDINO CABALLERO GODOY	Encargado de Cuadrilla	-
3881	HUGO ANTONIO FERREIRA LEZCANO	Asistente de Coordinación	-
10307	MARCIAL NICOLAS CUEVAS ESTIGARRIBIA	Encargado de Cuadrilla	1519
10337	CATALINO CARDOZO NUÑEZ	Ayudante de Cuadrilla	1519
5034	EMIGDIO OSVALDO MORENO DIAZ	Encargado de Cuadrilla	1875
12472	SERGIO DANIEL BENITEZ DELVALLE	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 2

Turno : 3- Tercer Turno

Inicio: 14/11/2023 21:50:26

Fin: 15/11/2023 05:47:50

Obs:

<u>Nro. Personal</u>	<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Rol</u>	<u>Nro. Móvil</u>
12506	ARTHUR ANTUNEZ MEDINA	Coordinador de Turno	-
6165	ISMAEL TORRES VILLALBA	Ayudante de Cuadrilla	1875
12496	RODRIGO JOSE ZARZA	Encargado de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos: 36

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4

Reporte Diario de Coordinación

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA:
2560, Turno: 2]

Centro de Atención: Coordinación de Turno
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 2- Segundo Turno

Inicio: 14/11/2023 13:41:46

Fin: 14/11/2023 21:50:11

Obs:

<u>Nro. Personal</u>	<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Rol</u>	<u>Nro. Móvil</u>
5446	PEDRO BERNARDINO CABALLERO GODOY	Encargado de Cuadrilla	-
3881	HUGO ANTONIO FERREIRA LEZCANO	Asistente de Coordinación	-
10307	MARCIAL NICOLAS CUEVAS ESTIGARRIBIA	Encargado de Cuadrilla	1519
10337	CATALINO CARDOZO NUÑEZ	Ayudante de Cuadrilla	1519
5034	EMIGDIO OSVALDO MORENO DIAZ	Encargado de Cuadrilla	1875
12472	SERGIO DANIEL BENITEZ DELVALLE	Ayudante de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 2

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos: 20

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4



Reporte Diario de Coordinación

Parámetros:[Fecha creación desde: 14/11/2023 00:00:00, Fecha creación hasta: 14/11/2023 23:59:59, CUA: 2560, Turno: 3]

Centro de Atención: Coordinación de Turno
2560- de SECCION DE DISTRIBUCION LUQUE

Turno : 3- Tercer Turno

Inicio: 14/11/2023 21:50:26

Fin: 15/11/2023 05:47:50

Obs:

<u>Nro. Personal</u>	<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Rol</u>	<u>Nro. Móvil</u>
12506	ARTHUR ANTUNEZ MEDINA	Coordinador de Turno	-
6165	ISMAEL TORRES VILLALBA	Ayudante de Cuadrilla	1875
12496	RODRIGO JOSE ZARZA	Encargado de Cuadrilla	1875

Cant. Móviles: 1

DATOS DE RECLAMOS

Reclamos Resueltos:

DATOS DE AVERÍAS

Averías 016: 5

Averías 500: 1

Averías 501: 4

Carmen Lopez

De: Rocío Nayr Petters Gonzalez
Enviado el: lunes, 11 de diciembre de 2023 03:36 p.m.
Para: Carina Gallas; Carmen Lopez
CC: Lider Ulises Vera Caballero; Gabriel Cuevas; Karina Ovelar; Hugo Hernan Pertile Martínez
Asunto: RV: Presentamos las Evidencias solicitadas DD/MA/04/22

Buenas tardes estimadas compañeras Lic. Carmen y Lic. Carina Gallas.
Cumplimos en enviarles las evidencias solicitadas para dar **seguimiento a las SAC/SAM** .

Atte .

 **Téc. Rocío Petters**
Asist. DD/ARM

De: Juan Carlos Diaz
Enviado el: lunes, 04 de diciembre de 2023 10:20 a.m.
Para: Rocío Nayr Petters Gonzalez
CC: Lider Ulises Vera Caballero; Victor Manuel Bogado
Asunto: RE: SOLICITAMOS EVIDENCIAS

Buenos días.
Sr. Jefe

 Como solicitado.

Atentamente,

Lic. Juan Carlos Diaz V.
DD/ADS4
Cod. 80968

De: Rocío Nayr Petters Gonzalez
Enviado el: martes, 28 de noviembre de 2023 01:59 p.m.
Para: Juan Carlos Diaz
CC: Lider Ulises Vera Caballero
Asunto: SOLICITAMOS EVIDENCIAS

Buenas tardes estimado compañero Juan Carlos Diaz:
Solicitamos de sus buenos oficios, para que nos faciliten datos que necesitamos sobre el sistema GRA , el
pedido es de los datos que nos han solicitado informes el Dpto. de Auditoria al respecto, específicamente a

En tal sentido, solicitamos de su amable colaboración para dar **seguimiento a las SAC/SAM** .

Secciones donde ya se implementó el sistema GRA.

DD/ARM 1: Sección de Dist. San Cristobal.

Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020

Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 2: Sección de Dist. Centro

Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020

Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 3: Sección de Dist.Lambare

Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020

Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 4: Sección de Dist. Luque

Fecha de Baja del SARA : 03/12/2020

Fecha de Alta del GRA : 03/12/2020

DD/ARM 5: Sección de Dist. Limpio

Fecha de Baja del SARA : 04/12/2020

Fecha de Alta del GRA : 04/12/2020

DD/ARM 6: Sección de Dist. Fdo de la Mora

Fecha de Baja del SARA : 01/11/2020

Fecha de Alta del GRA : 01/11/2020 (Unidad Administrativa Piloto y en producción)

DD/ARM 7: Sección de Dist. Acceso sur.

Fecha de Baja del SARA : 02/12/2021

Fecha de Alta del GRA : 02/12/2021

ANDE

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

DD/IV
SIOI

Código
Actualiz

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (SI/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	El 17/01/2022 se inicia la implementación del GRA en la Sección de Distribución Fernando Mora dependiente del DD/ARM.
2	SI	El 30/11/2022 se finaliza la puesta en funcion del Sistema GRA en las Secciones de Distrib dependientes del DD/ARM
3	SI	Se sustituyó el SARA por el Sistema GRA en Secciones de Distribución dependientes del C

Desde va agradecemos el apoyo de siempre ,

Atte

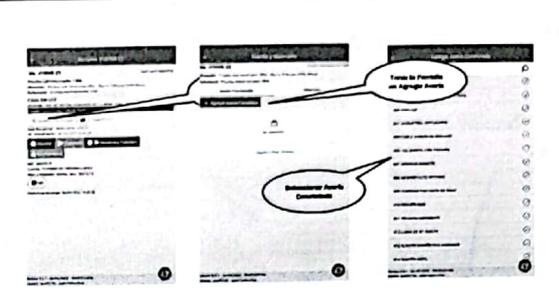
*Téc. Rocío N. Petters G.
Asist. del Dpto. de Atención
de Reclamos Metropolitana*

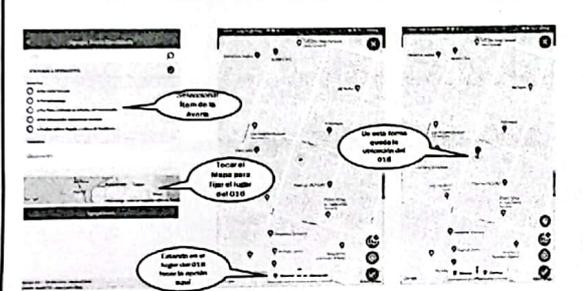
ANDE

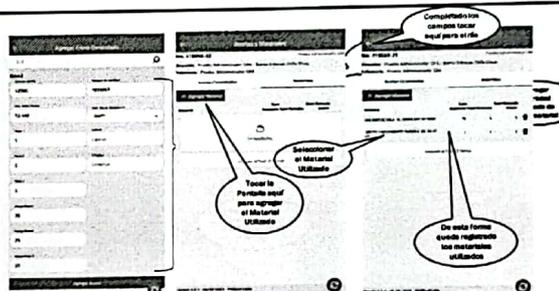
Una vez Reparada la Avería in situ en el terreno se procede a la carga de datos en la App según proceso.

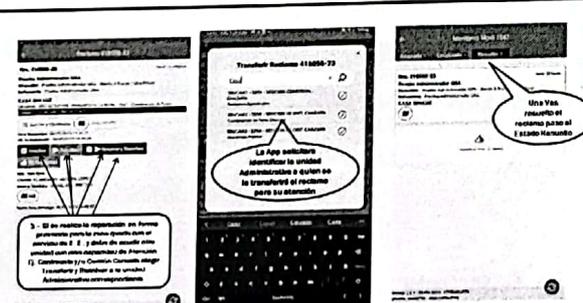
Aclaremos que las Averías Constatadas mencionadas mas abajo, deben de ser registrados con todos los datos requeridos en la Apps.

- 500 : Transformador Averiado
- 501 : Fusible Operado en MT
- 016 : Fusible Operado en BT
- 006 : Medidor Averiado
- 019 : Seccionador Averiado
- 022 : Choque por Columna








Como quedan los reclamos una vez registrados por el Operador de Redes para el Coordinador de Turno.



