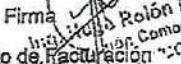


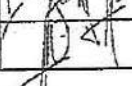
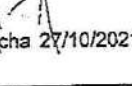


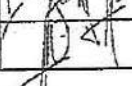
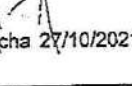

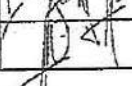
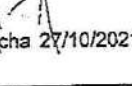


ANDE	Solicitud de Acción Correctiva (SAC) Solicitud de Acción de Mejora (SAM)	GC/DFT/01/2021 SIGLA / N° / AÑO Código: Actualización: 00																														
1- Categoría <input checked="" type="checkbox"/> Hallazgo <input type="checkbox"/> Observación																																
2- Origen del Hallazgo u Observación <input type="checkbox"/> Auditorías <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de rutina <input type="checkbox"/> 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 Emittido por: Ever Colmán Firma:  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:  Fecha 27/10/2021																																
5- Acciones <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Nro.</th> <th style="width: 40%;">Acción</th> <th style="width: 10%;">Acción Correctiva (AC) / Acción de Mejora (AM)</th> <th style="width: 15%;">Plazo / Fecha</th> <th style="width: 15%;">Responsable</th> <th style="width: 15%;">Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Eliminar asignación de agencias por gestor</td> <td style="text-align: center;">AC</td> <td style="text-align: center;">30/07/2022</td> <td style="text-align: center;">GC/DFT</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Establecer mecanismos de Control de Resolución de Anomalías por producción</td> <td style="text-align: center;">AC</td> <td style="text-align: center;">30/09/2022</td> <td style="text-align: center;">GC/DFT</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Mantener mecanismo de Producción</td> <td style="text-align: center;">AC</td> <td style="text-align: center;">30/10/2022</td> <td style="text-align: center;">GC/DFT</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Socializar con las áreas afectadas</td> <td style="text-align: center;">AC</td> <td style="text-align: center;">30/12/2022</td> <td style="text-align: center;">GC/DFT</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Nombre y Apellido del funcionario: Ever Colmán Firma:  Fecha 27/10/2021			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	
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																												

706.

708.
710
711
712

6- Acompañamiento

Acción N°	Cumplida (Si/No)	Evidencias/Comentarios
1	SI	Se elimina asignación de agencias por gestor
2	SI	Se establece mecanismos de Control de Resolución de anomalías
3	SI	Se mantiene mecanismo de Producción
4	SI	Se realiza circular para socializar

Plazos para Evaluación de la Eficacia: 30/04/2023

Obs./Reprogramaciones: _____

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

P/A Lic. Ever Colmán
Departamento de Facturación

Firma: _____

Fecha: 18/04/2023

7- Evaluación de Eficacia

Verificación del cumplimiento Si No

Fecha de cumplimiento: 30/12/2022

Verificación de la eficacia Si No

Fecha de cierre: 18/04/2023

Motivo de Cierre: _____

Se adjunta los nuevos mecanismos de Control de Resolución de Anomalías por Producción

Nombre y Apellido del funcionario: Carlos Alfonso

P/A Lic. Ever Colmán
Departamento de Facturación
ANDE
Tel: 217-2224

Firma: _____

Fecha: 18/04/2023

ANDE**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD****CIRCULAR N° 01/2022**

Asunción, 07 de abril de 2022.

Se pone a conocimiento de la Sección Gestión de Calidad, que considerando las acciones de Mejora Continua, se ha modificado el procedimiento de Resolución de Anomalías atendiendo la descripción inicial en la Instrucción de Procedimiento ICM – 08. En su Capítulo 13 – Comercialización, conforme Resolución P/N ° 45.900.

Dicha modificación establece que ya no se asignaran agencias a cada gestor sino que la responsabilidad en la facturación de las anomalías de todas las agencias recaerá en todos los gestores de facturación:

- La resolución de anomalías de todas las agencias serán prioridad para cada uno de los gestores de facturación.
- Se llevarán controles aleatorios, donde a partir de ahora podremos cuantificar la cantidad de anomalías resueltas por gestor de manera a controlar la productividad de cada funcionario.

Por consiguiente, se instruye a los funcionarios de la Sección Gestión de Calidad del Departamento de Facturación, a adoptar dicha operativa para su cumplimiento, de lo establecido en la presente disposición.

EVER Firmado
EDUARD digitalmente
O por EVER
COLMAN EDUARDO
GONZALEZ COLMAN
Z GONZALEZ
Fecha:

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población



DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN
SECCION GESTION DE CALIDAD
ANOMALIAS GENERADAS POR DÍA

AGENCIA	LUNES 17/12/12			MARTES 18/12/12			MIÉRCOLES 19/12/12			JUEVES 20/12/12			VIERNES 21/12/12	
	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE		SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE		SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE		SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE		SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE
AS. INTERIOR	713	74	20	80	98	1596	129	15	305	106	173	83		
ASUNCION	56	24	22	51	22	120	26	120	120	32	101	33		
AYOLAS	564	115	39	637	76	399	91	403	67	372	34			
CAAGUAY	1058	5	232	554	4	332	90	455	29	1020	56			
CAAPUCÚ	222	39	176	223	21	176	30	153	20	167	19			
CAAZAPA	174	16	256	256	52	303	68	143	20	204	12			
CAPIATÁ	198	9	81	81	3	327	18	229	4	293	3			
CAPIBARY	1038	49	165	165	1	129		121		159	32			
CIUDAD DEL ESTE	402	36	538	538	27	1646	209	504	3	854	252			
CONCEPCIÓN	183	25	214	214	16	57	32	185	20	54	245			
CNEL. BOGADO	528	49	640	640	42	224	56	825	63	945	36			
CNEL. OVIEDO	850	60	673	673	16	226	36	644	15	903	15			
CURUGUATY	863	13	884	884	10	220	3	486	5	789	25			
ENCARNACION	4	2	2	2		3	1	509	16	119	53			
GUARAMBARÉ	2	12	10	10		16	14	229	75	153	29			
JEE	226	16	271	271		253	15	387	14	101	37			
MA. AUXILIADORA														
MCAL. ESTIGARRIBIA														
PARAGUARI	325	47	272	272	17	244	32	83	1	230	450			
PEDRO JUAN CABALL.	212	258	184	184	85	780	119	208	171	244	204			
PILAR	363	2	348	348	22	287	6	362	6	540	20			
S. DEL GUAIRÁ	360	85	441	441	35	674	130	455	28	654	87			
SANTANI	149	48	520	520	28	668	79	193	63	113	43			
SAN IGNACIO MISIONES	135	69	151	151	43	141	49	144	17	165	28			
SAN LORENZO	86	15	5	5		257	12	162	4	115	4			
SAN PEDRO	319	92	338	338	100	144	101	153	35	250	0			
SANTA RITA	825	86	1287	1287	47	1697	68	1262	19	1402	33			
SANTA ROSA		13			10		10							
VALLEMI	34	13	98	98	22	37	8	56	5	68	31			
VILLA HAYES	284	30	546	546	24	484	27	749	22	810	71			
VILLARICA	239	4	292	292	31	327	64	309	13	323	73			
YBY YAU	10609	1425	13134	13134	1079	13515	1477	12378	1078	12311	1835			
TOTAL														
PENDIENTE														
SEGUIMIENTO														

eronica
 Norma
 Michay
 Juan
 Ana
 Pedro
 Wilberto
 Alan
 Norma
 Gilde
 Juan
 Michel
 Norma
 eronica
 eronica
 Pedro
 Alan
 Norma
 Gilde
 Norma
 eronica
 Norma
 TOTAL

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN
SECCION GESTION DE CALIDAD
ANOMALIAS GENERADAS POR DÍA

AGENCIA	LUNES 10/12/12		MARTES 11/12/12		MIÉRCOLES 12/12/12		JUEVES 13/12/12		VIERNES 14/12/12	
	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE
AS. INTERIOR	5		12		4					
ASUNCION	447	40	972	80	520	75	70	50	723	9
AYOLAS	51	16	2	5	46	24	50	21	55	102
CAAGUPE	739	107	1036	94	1974	75	803	71	524	51
CAAGUAY	880	109	1404	22	1974	17	1524	10	1196	6
CAAPUCÚ	79	18	128	15	113		79	16	76	33
CAAZAPA	50	11	326	42	360	17	333	15	282	61
CAPIATÁ	142	13	68	6	223	11	138	11	82	2
CAPIBARY	4		115	8	100		99		82	
CIUDAD DEL ESTE	1047	34	1238	49	221	53	1500	167	1252	88
CONCEPCIÓN	1133	67	815	6	740	34	702	53	282	6
CNEL. BOGADO	27	13	140	23	56	8	6	3	129	13
CNEL. OVIEDO	462	73	646	40	722	40	744	43	421	30
CURUGUATY	542	67	719	64	729	97	656	75	533	21
ENCARNACION	312	1	722	15	654	12	315	28	722	3
GUARAMBARÉ	88	13	73	18	114	26	187	22	1	2
JEE	78	23	68	11	249	38	46	21	1	44
MA. AUXILIADORA	96	18	132	17	197	9	46	4	113	11
MCAL. ESTIGARRIBIA		13		13		13		1		
PARAGUARI	156	57	226	20	102	8	92	1	102	4
PEDRO JUAN CABALL.	25	27	70	19	124	8	315	41	5	5
PILAR	711	48	760	7	868	7	909	18	343	3
S. DEL GUAIRÁ	89	77	183	4	151	4	150	9	248	7
SANTANI										
SAN IGNACIO MISIONES	255	42	227	8	20	1	36	24	32	18
SAN LORENZO	37	2	167	1	32		149	3	108	1
SAN PEDRO	31	1	376	31	62	20	61	2	64	1
SANTA RITA	11	2	280	170	403	176	391	2	307	21
SANTA ROSA	550	27	447	51	113	71	43	81	360	8
VALLEMI	92	12	92	12	92	12	39	12	23	12
VILLA HAYES	51	35	48	7	67	18	14	18	57	12
VILLARICA	530	33	297	23	263	18	458	27	414	8
YBY YAU	153	101	270	22	322	37	393	81	340	3
TOTAL	8873	1000	12089	933	11066	931	10782	938	8715	579
PENDIENTE										
SEGUIMIENTO										

Gilde
Norma
Alan
Gilberto
Pedro
Verónica
Carmen
Juan
Archel
Patricia
Verónica
Pedro
Paco
Carmen
Juan
Richard
Patricia
Verónica
Gilberto
Alan
Pedro
Juan
Patricia
Verónica
Carmen
Pedro
Gilberto

nom_unicom	desc_usr	f_uce
ALBERDI	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAGUAZU	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIIBARY	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
COLONIAS UNIDAS	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
GUARAMBARE	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
HERNANDARIAS	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
MARIA AUXILIADORA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
MCAL. ESTIGARRIBIA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
PARAGUARI	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SALTO DEL GUAIRA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN JUAN BAUTISTA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
SANTA RITA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLA HAYES	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
FUERTE OLIMPO	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
MCAL. ESTIGARRIBIA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
PARAGUARI	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
SALTO DEL GUAIRA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	César Dario Silva (GC/DFT)	01/07/2022 00
ASUNCION	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAGUAZU	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
ENCARNACION	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
GUARAMBARE	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
HERNANDARIAS	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
ITAUGUA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
KATUETE	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN ALBERTO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN ESTANISLAO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN LORENZO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SAN LORENZO	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
SANTA RITA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VALLEMI	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLA HAYES	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
VILLARRICA	Ever Colmán González (GC/DFT)	01/07/2022 00
AREA METROPOLITANA	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAAPUCU	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CAPIATA	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00
CIUDAD DEL ESTE	Jael Tamar Linares (GC/DFT)	01/07/2022 00

Evidencia Acción 2 y 3

Suma de compute_0005	
desc_usr	Total
César Dario Silva (GC/DFT)	63
Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT)	224
Ever Colmán González (GC/DFT)	28
Jael Tamar Linares (GC/DFT)	99
Joel Rafael Bóveda	31
Marcos Caballero Aguilar	76
María Verónica Boutet Martínez (GC/DFT)	147
Monica Maricel Servin Gonzalez	99
Natalia Yampey (GC/DFT)	106
Robert H. Ortiz M.	7
Ronald Baez	8
Total general	888

DEPARTAMENTO DE FACTURACION
SECCION GESTION DE CALIDAD
ANOMALIAS GENERADAS POR DIA

AGENCIA	LUNES 17/12/12	MARTES 18/12/12	MIERCOLES 19/12/12	JUEVES 20/12/12	VIERNES 21/12/12					
	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE	SIN PRIORIDAD	GRAN CLIENTE
AS. INTERIOR	9	—	30	—	20	—	15	—	106	0
ASUNCION	9	—	30	—	20	—	15	—	106	0
AYOLAS	56	34	54	24	38	46	120	34	101	33
CAAGUAY	564	115	637	76	399	41	403	67	512	37
CAAGUAYZU	1068	99	554	44	331	90	455	29	1070	50
CAPUCU	99	39	223	21	126	68	151	10	107	15
CAZAPYA	232	16	223	22	301	68	193	20	109	19
CAPATA	119	9	81	3	327	18	229	4	203	17
CAPIBARY	198	9	145	1	129	18	121	4	203	17
CIDAD DEL ESTE	1038	46	445	1	429	18	121	4	203	17
CONCEPCION	402	25	538	37	496	209	1507	206	1151	32
CHEL BOGADO	183	25	219	16	53	32	509	3	1159	32
CHEL DUEDO	528	49	640	42	329	32	185	20	859	25
CURUGUATY	850	60	643	16	329	56	825	63	995	36
ENCARNACION	863	13	814	10	820	1	414	15	903	25
GUARABARE	4	2	2	10	220	1	416	15	903	25
JEE	4	2	2	10	220	1	416	15	903	25
MA AUXILIADORA	228	16	10	11	16	12	506	16	119	53
MAL ESTIGARRIBA	—	—	211	—	253	—	321	—	101	—
PARAGUARI	335	47	222	17	249	34	83	1	250	64
PEDRO JUAN CABALL	212	250	189	65	162	119	208	111	154	84
PELAR	263	82	349	22	287	10	362	6	540	20
S. DEL GUARA	160	82	441	28	619	130	458	28	459	23
SANTANI	149	40	530	28	669	479	493	61	1118	43
SAN IGNACIO MISIONES	115	67	151	41	491	99	499	17	118	22
SAN LORENZO	3	4	5	—	237	12	162	—	115	9
SAN PEDRO	14	15	—	3	—	—	—	—	—	—
SANTA RITA	319	45	338	100	141	107	153	35	250	54
SANTA ROSA	325	66	1287	97	1692	66	1262	17	1408	33
VALLEMI	—	13	—	10	—	10	—	—	—	—
VILLA HAYES	349	13	98	40	37	40	56	5	168	32
VILLANCA	319	30	244	22	484	27	249	13	110	34
YBY YAU	239	4	244	31	347	24	308	13	115	34
TOTAL	16609	1425	13134	1019	15515	1477	12315	1078	18311	1835
PENDIENTE SEGUIMIENTO										

Con la acción de Mejora:

Todas las agencias son prioridad y llevamos un control cuantificable de la cantidad y calidad de facturación.

Área emisor: GC/DFT Emisión por: Ever Colmán
 Área origen del historial o observación: Departamento de Bodega

4. Analista de las causas
 Organizada conforme estructura de procedimiento en línea y cada gestor asignada para la ejecución y resultado de acciones, considerando que se trabaja con una cantidad considerable de incidencias motivo que ocasiona problemas al cruzarse en algunas procedimientos, ya que el sistema OPEN SOC en ocasiones genera inconvenientes al dar funcionalidad brutas una eventual al mismo tiempo. A la vez muchos gestores por razones de su trabajo.

Nombre y Apellido del funcionario: Ever Colmán
 Fecha: 27/10/2021

Nº	Acción	Estado de la Acción	Plazo / Fecha	Responsable	Firma
1	Enviar asignación de acciones por gestor	AC	30/07/2022	GC/DFT	
2	Establecer mecanismos de Control de Ejecución de Acciones por procedimientos	AC	30/10/2022	GC/DFT	
3	Analizar mecanismo de Producción	AC	30/12/2022	GC/DFT	
4	Revisar con las áreas afectadas				

- ALBERDI
 - Nester Benítez (GC/DFT) 2
 - Ronald Baez 1
- AREA METROPOLITANA
 - Natalia Yampey (GC/DFT) 1
- ASUNCION
 - Cynthia Gimenez Nuñez (GC/DFT) 50
 - Marcos Caballero Aguilar 11
 - Robert H. Ortiz M. 13
 - Ronald Baez 1
 - Victor Rogelio Verón Gutiérrez (GC/DFT) 3
- AYOLAS
 - Natalia Yampey (GC/DFT) 22
 - Nester Benítez (GC/DFT) 3
 - Ronald Baez 1
- CAACUPE
 - Victor Rogelio Verón Gutiérrez (GC/DFT) 1
- CAGUAZU
 - Maria Verónica Bourlet Martinez (GC/DFT) 9
 - Natalia Yampey (GC/DFT) 1
 - Ronald Baez 5
- CAVAPUCU
 - Maria Verónica Bourlet Martinez (GC/DFT) 17
 - Mónica Mariscal Servín González 2
 - Natalia Yampey (GC/DFT) 1
 - Robert H. Ortiz M. 9

Atte,

Lic. Ever Colmán
 Departamento de Facturación
 Jefatura

Tel.: 217.2224

