



SGC V10

GESTION DE AVISOS

MANUAL DE USUARIO.



CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN:		
MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR:		
Versión	Fecha	Descripción
1	07/11/08	ELABORACIÓN VERSIÓN 1
2	23/09/09	ELABORACIÓN VERSIÓN 2
3	29/12/10	ELABORACIÓN VERSIÓN 3 (HASTA VERSION 6)



Gestión de Avisos.....	4
Introducción	4
Búsqueda de Avisos	5
Asociar Aviso a Órdenes de Trabajo.....	8
Actividades Sobre Avisos	10
Modificar Aviso	10
Cancelar un Aviso	10
Re-direccionar Aviso.....	11

GESTIÓN DE AVISOS

Introducción

Un Aviso define un reclamo de un cliente o de una persona anónima sobre la prestación del servicio ya sea en un suministro particular o en las instalaciones en general.

Los distintos datos que componen un aviso son:

-Identificación del Cliente: Presenta los datos identificatorios del cliente, Nombre o Razón Social, Dirección, Cuenta, Teléfono y Cédula.

-Dirección: Presenta la dirección en la cual se referencia el reclamo.

-Atributos Principales: Son datos informativos de tipo generales del reclamo y son: Falta Agua, Poca Presión, Perjudica, Inunda.

-Atributos del Reclamo: Son los datos informativos de tipo particular del reclamo. Los tipos de atributos y los valores de cada uno de ellos varían conforme el reclamo que se trate.

-Descripción: Es un campo de libre incorporación de información relacionada con el reclamo.

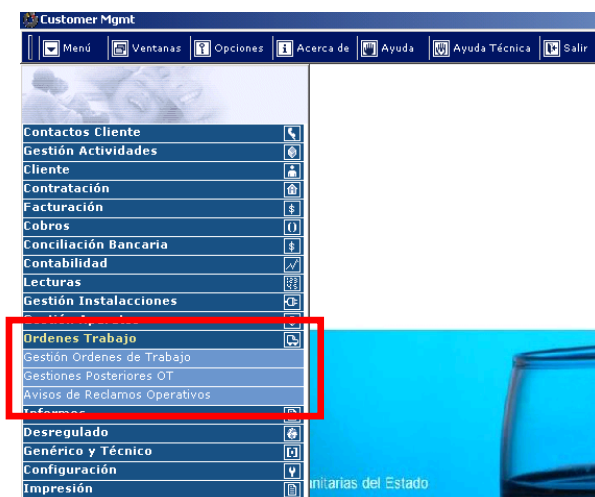
Los distintos estados posibles para los Avisos son las Siguietes:

- Generado: Estos Avisos estan pendientes de ser tratados, es decir de asociar a una OT ya generada o de generar una para su tratamiento.
- Orden Asociada: Los Avisos se encuentran en tratamiento a través de una Orden de Trabajo que se está gestionando.
- Resuelto Procedente: Son aquellos avisos que se han gestionado y resuelto a través de una OT.
- Resuelto Improcedente: Son aquellos avisos que se han "Cancelado", por ser improcedentes o cuya resolución no corresponde al Centro Técnico al cual fue asignado.

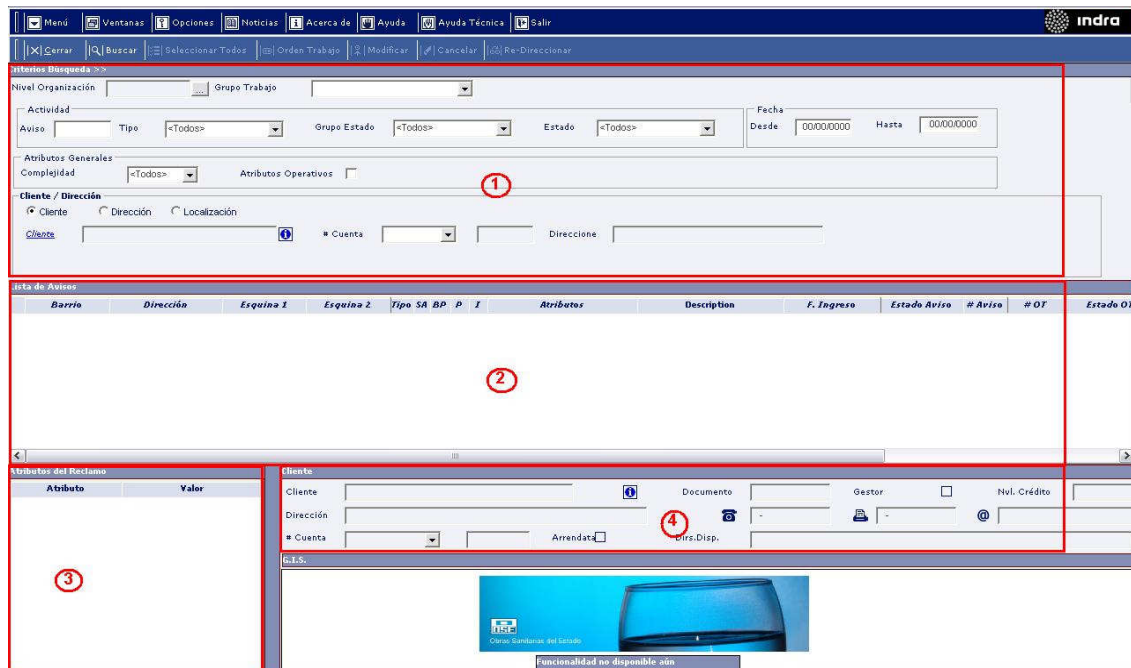
Con los estados descriptos, se forman dos Grupos de Estados, Pendientes y Resueltos.

Búsqueda de Avisos

Para acceder a la opción de Gestión de Avisos se selecciona la opción:
MENU/ ORDENES TRABAJO/ AVISOS DE RECLAMOS OPERATIVOS, tal como se muestra:



Se despliega la siguiente pantalla, en donde se procede a la búsqueda de Avisos de Reclamos Operativos:



Esta ventana se puede dividir en 4 áreas para su comprensión:

1- Se encuentra los criterios de Selección de búsqueda.

a) En Nivel de Organización: se selecciona la opción OSE, el Área Geográfica y la Localidad que corresponde.



b) Grupo Trabajo: se selecciona el Grupo de Trabajo según la opción que corresponda, en la localidad seleccionada previamente.



c) En Actividad se permite seleccionar por:

Número, se incorpora un número de Actividad y se obtiene la información de ésta. Esta opción de "filtro", invalida todas las demás opciones.

Tipo de Aviso, según la búsqueda que se consulte. Si se desea consultar todas las opciones se selecciona la opción <Todos>.

Actividad

Tipo

<Todos>

<Todos>

Denuncia Pérdida

Desbordamiento Aguas Servidas

Problema Abastecimiento

Problema Calidad Agua

Reposición Calzada

Grupo de Estados, según la búsqueda que se consulte, conforme a la agrupación de estados disponibles. Si se desea consultar todas las opciones se selecciona la opción <Todos>.

Grupo Estado

<Todos>

<Todos>

Pendientes

Resueltos

Estado, se selecciona la opción que se considere para la búsqueda

Estado

<Todos>

<Todos>

Generado

Orden Asociada

Resuelto Improcedente

Resuelto Procedente

d) Fecha: Se selecciona el período que corresponda, combinado con un estado, proporcionando los avisos que pasaron al estado requerido en el rango de fecha incorporado.

Desde: 00/00/0000 Hasta: 00/00/0000

e) Atributos Generales /Complejidad: Se selecciona el grado de complejidad: <Todos> /Genérico / Equipo de 1/ Equipo de 3 / Con Corte de Pavimento / Con Tunelera

Atributos Generales

Complejidad

<Todos>

Atributos Operativos ☒

Falta Agua ☐

Poca Presión ☐

Perjudica ☐

Inunda ☐

d) Cliente / Dirección: Permite seleccionar un aviso o grupo de ellos a partir de ubicar un cliente, una dirección o la localización de una referencia geográfica.

Cliente / Dirección

Cliente ☐ Dirección ☐ Localización ☒

Calle

Departamento

Entre Calle

Localidad

Barrio

2- Lista de Avisos:

Una vez completados los datos de los Criterios de Búsqueda se oprime la opción  y aparece la lista de avisos según la opción correspondiente.

Allí se presenta la información correspondiente a cada uno de los avisos, siendo la mas relevante la relacionada con la dirección (Barrio, Calle, Esquina 1, Esquina 2) y con el reclamo en sí (Tipo de Contacto, Atributos, Descripción), entre otros.

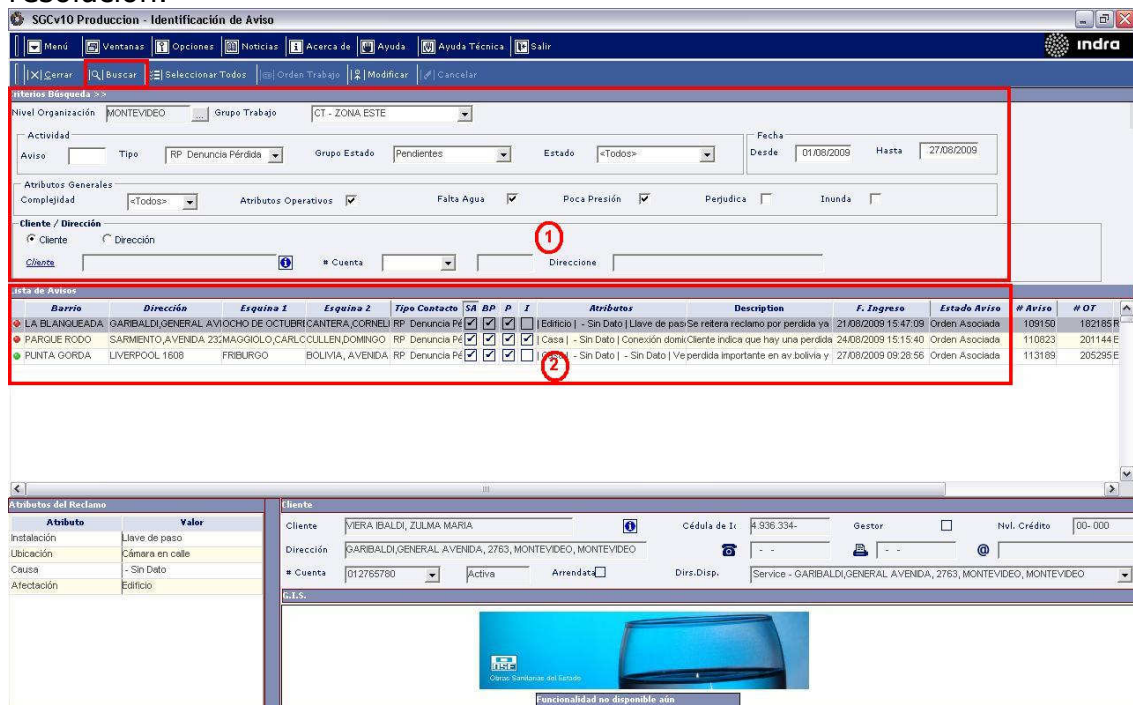
3- En este sector de la pantalla se presentan los atributos del reclamo seleccionado, con los valores que fueran ingresados. Los atributos y valores de los mismos varían según el reclamo del cual se trate.

4- En este sector de la pantalla se presentan los datos del cliente que ha efectuado el reclamo.

Asociar Aviso a Órdenes de Trabajo

El tratamiento de los Avisos /Reclamos, se puede hacer a través de Crear o Asignar una Orden de Trabajo.

A través de los [Criterios de Búsqueda \(1\)](#) y de  se realiza la selección de aquellos avisos que se encuentran pendientes de tratamiento y que aún no han sido asociados a una OT para su resolución.



Criterios de Búsqueda

Nivel Organización: MONTEVIDEO Grupo Trabajo: CT - ZONA ESTE

Actividad: Aviso Tipo: RP Denuncia Pérdida Grupo Estado: Pendientes Estado: <Todos> Fecha Desde: 01/08/2009 Hasta: 27/08/2009

Atributos Generales: Complejidad: <Todos> Atributos Operativos: Falta Agua: [X] Poca Presión: [X] Perjudica: [] Inunda: []

Cliente / Dirección: Cliente: [] Dirección: [] Cuenta: []

Lista de Avisos

Barrio	Dirección	Esquina 1	Esquina 2	Tipo Contacto	SA	BP	P	I	Atributos	Descripción	F. Ingreso	Estado Aviso	# Aviso	# OT
LA BLANQUEADA	GARIBALDI, GENERAL AVIACHO DE OCTUBRI, CANTERA, CORNELI	RP	Denuncia Pé	[X]	[X]	[X]	[X]	[X]	[X]	Edificio Sin Dato Llave de pas-Se retera reclamo por perdida ya	21/08/2009 15:47:09	Orden Asociada	109150	182185R
PARGUE RODO	SARMENTO, AVENIDA 232, MAGGIOLO, CARLO CULLEN, DOMINGO	RP	Denuncia Pé	[X]	[X]	[X]	[X]	[X]	[X]	Casa Sin Dato Conexión domi-Cliente indica que hay una perdida	24/08/2009 15:15:40	Orden Asociada	110823	201144E
PUNTA GORDA	LIVERPOOL 1608	FRIBURGO	BOLIVIA, AVENIDA	RP	Denuncia Pé	[X]	[X]	[X]	[X]	Casa Sin Dato Sin Dato Ve perdida importante en av.bolivia y	27/08/2009 09:28:56	Orden Asociada	113189	205295E

Atributos del Reclamo

Atributo	Valor
Instalación	Llave de paso
Ubicación	Cámara en calle
Causa	- Sin Dato
Afectación	Edificio

Cliente

Cliente: VERA IBALDI, ZULMA MARIA Cédula de Id: 936.334- Gestor: [] Nvl. Crédito: 00-000

Dirección: GARIBALDI, GENERAL AVENIDA, 2763, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuenta: 012765780 Activa: [X] Arrendata: [] Dirs.Disp.: Service - GARIBALDI, GENERAL AVENIDA, 2763, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

G.L.S.: []

Funcionalidad no disponible sin

Luego de realizada la búsqueda, el sistema presenta el listado de avisos (2) que se encuentran pendientes de tratamiento.

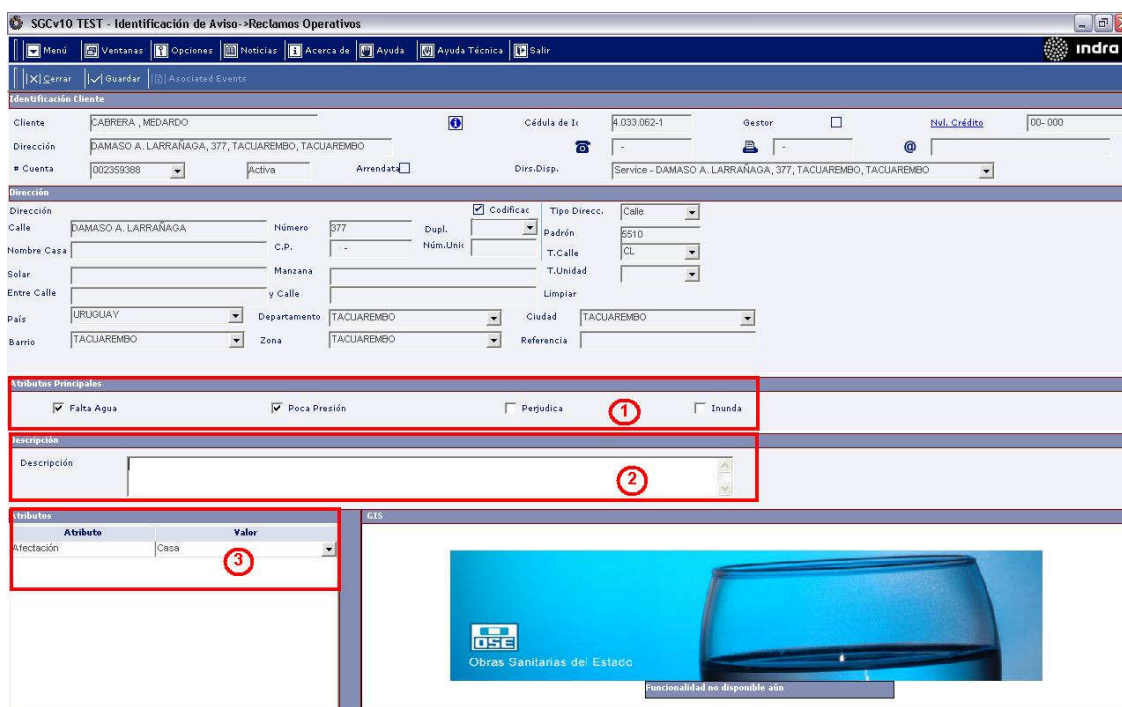


([Ver Generación Manual OT](#)).

Actividades Sobre Avisos

Modificar Aviso

Para Modificar una Aviso, se lo selecciona a través de los distintos criterios de búsqueda (Ver Búsqueda de Avisos) y a través de  se despliega la siguiente ventana:

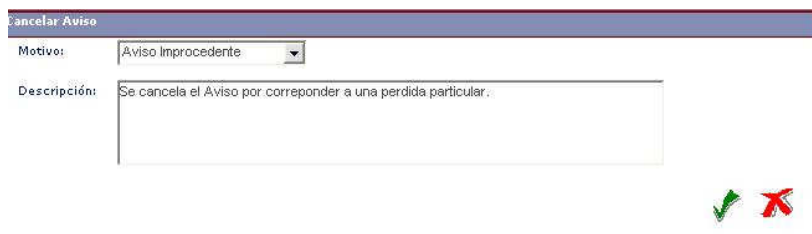


Allí se puede modificar los datos relacionados con los Atributos Principales (1), la Descripción del Aviso (2) y los Atributos propios del Aviso (3).

Cancelar un Aviso

Cancelar un Aviso, implica la anulación del mismo, en caso que el aviso tenga una OT asociada, el aviso se puede cancelar mientras que la OT no se encuentre en estado: enviada, en ejecución, planificada.

Para cancelar una Aviso, se lo selecciona a través de los distintos criterios de búsqueda ([Ver Búsqueda de Avisos](#)) y a través de  se despliega la siguiente ventana:



The dialog box titled "Cancelar Aviso" contains a "Motivo:" dropdown menu with "Aviso Improcedente" selected, and a "Descripción:" text area with the text "Se cancela el Aviso por corresponder a una perdida particular.". At the bottom right, there are green checkmark and red X icons.

Se selecciona un Motivo para Cancelar el Aviso:

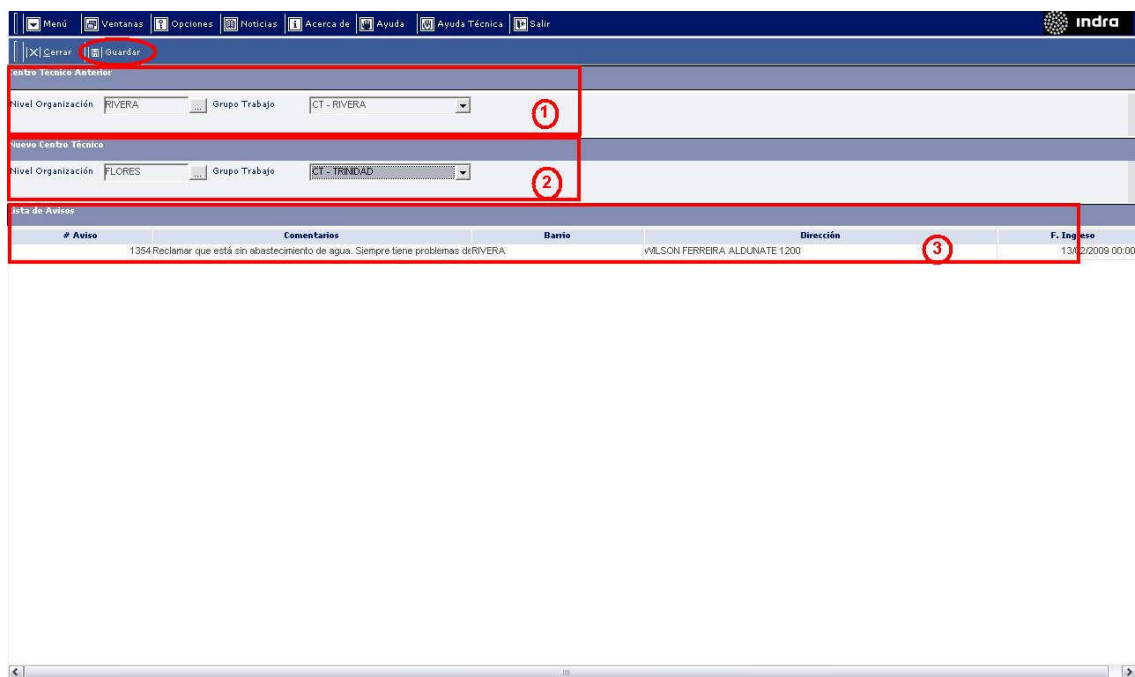
- Aviso Improcedente
- Resolución Externa

Se agrega algún comentario que se considere pertinente.

Para guardar los cambios se oprime el  y la cancelación se ha efectuado correctamente.

Re-direccionar Aviso

Para Re-direcccionar un aviso (derivar un aviso en estado Generado, desde un Centro Técnico a otro) , se lo selecciona a través de los distintos criterios de búsqueda (Ver [Búsqueda de Avisos](#)) y a través de  se despliega la siguiente pantalla:



Allí se muestra el Centro Técnico origen del Aviso (1), el Listado de Avisos a re-direccionar (3) y permite seleccionar el Nuevo Centro Técnico (2) al cual se asignarán el o los avisos en cuestión.