



INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE “SIN AGUA”

Contenido

OBJETIVO.....	1
ALCANCE.....	1
ANTECEDENTES	1
INSTRUCTIVO DE ACTUACION	2
1. Call Center	2
2. Sector Operativo	2
3. Acción en campo	4
4. Acción en oficina	4

OBJETIVO

Se pretende lograr mayor precisión en el cálculo de los tiempos de respuesta a reclamaciones de Clientes calificadas como “Sin Agua” certificando en campo, previo a la reparación que corresponda, la ausencia o no del suministro de agua.

El resultado de dicha certificación será contrastada luego con la expresada por el Cliente reclamante.

Por tanto este documento pretende:

Detallar la operativa en campo y en oficina que debe seguirse para el tratamiento de las Órdenes de Trabajo (OT's) con calificación del Cliente, “Sin Agua”.

ALCANCE

Este instructivo tiene **Alcance Nacional** por tanto deberá ser aplicado en el atendimento de cada reclamo registrado como “Sin Agua”.

ANTECEDENTES

En la actualidad el cálculo de nuestros tiempos de respuesta se basa en lo declarado por el Cliente en el reclamo operativo, siendo objetivo esencial de los operadores de Call Center certificar si efectivamente se trata de ausencia parcial o total de suministro de agua.

La realidad indica que en un porcentaje considerable la realidad en campo no se corresponde con lo declarado por el Cliente.



INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE “SIN AGUA”

Por tal razón la Superioridad ha determinado modificar la forma de cálculo del tiempo de respuesta a los reclamos clasificados como “Sin Agua”.

INSTRUCTIVO DE ACTUACION

A continuación se detallará el ciclo completo de un reclamo de Cliente con la clasificación “Sin Agua” precisando las actuaciones de los distintos roles participantes y resaltando específicamente los cambios que deberán ser aplicados de aquí en más.

1. Call Center

Atiende el reclamo del Cliente esforzándose en todo momento por certificar si realmente tiene ausencia TOTAL del suministro de agua.

En caso que el Cliente insista en tal condición, el operador deberá señalar el indicativo correspondiente en el reclamo operativo en el SGC.

Ejemplo:

The screenshot shows the 'SGCv10 TEST - Información' form. A red arrow points to the 'Falta Agua' checkbox under 'Atributos Principales', which is currently checked. Other fields include 'Cliente: PEREZ ALBERTO', 'Dirección: CATALA,JOSE 2081,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO', 'Cédula de Id: 1.555.128-7', 'Account Manager: []', 'Credit Score: 04-000', 'Dirección: CATALA,JOSE 2081,MONTEVIDEO,MONTEVIDEO', 'Calle: CATALA,JOSE', 'Número: 2081', 'Dupl.: []', 'Tipo Direc.: Calle', 'Padrón: 130678', 'C.P.: []', 'Núm.Unic.: []', 'T.Calle: CL', 'T.Unidad: []', 'Solar: []', 'Manzana: []', 'Entre Calle: DULCINEA', 'Calle: CALATEA', 'Limpia: []', 'País: URUGUAY', 'Departamento: MONTEVIDEO', 'Ciudad: MONTEVIDEO', 'Barrio: LARRANAGA', 'Zona: CENTRO', 'Repeticiones: 0', 'Grupo de Trabajo: CT - ZONA CENTRO', 'Atributos: Afectación: Casa, Causa: Sin Dato, Ubicación: Vereda', 'GES: []', 'Obras Serenitas del Estado: []', 'Funcionalidad no disponible aún: []'.

2. Sector Operativo

Genera la Orden de Trabajo relacionando al o a los avisos que entienda pertinente, si corresponde.

La Orden generada toma el indicativo “Sin Agua” proveniente del Aviso y a continuación debe procederse a su asignación y despacho a campo acorde a la prioridad pertinente.



INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE "SIN AGUA"

Ejemplo:

Orden de Trabajo Generada:

Ordenes de Trabajo >>>

Orden de Trabajo: 8992249, Tipología: <Todos>, Estado: <Todos>, F. Planificación: Desde 00/00/0000, Cita Previa: Con Cita, Sin Cita, Todos.

Area/Centro Técnico/Personal: Area: <Todos>, Grupo de Trabajo: <Todos>, Personal: <Todos>, Georeferencia: <Todos>.

Atributos Generales: Complejidad: <Todos>, Atributos Operativos: <Todos>.

Cliente / Dirección: Cliente: PEREZ ALBERTO, Dirección: CATALA,JOSE 2081, Localización: <Todos>, Ruta: <Todos>, Otros: <Todos>.

Ordenes de Trabajo [VISTA PROGRAMACIÓN]

Barrio	Dirección	Esquinas	Reta	Itinerario	Orden	P Zone	Tip. Contacto	OT	SA	BP	P	I	Georeference	Atributos	Modo	Descripción
LARRANAGA	CATALA,JOSE 2081	DULCINEA , GAR12	MONTEVIDEO	12058MVD1	660	MONTEVIDEO	RP REPARACIÓN	1	1	1	1	1	1	Veredal - Sin Datos Casa	TPL	

Detalle Orden Trabajo

Cliente: ALBERTO PEREZ, Cuentas: 411736, Min.Ejec.: 31/05/2018, Min.Ejec.: 04/06/2018, Atributos Orden: Ubicación: Veredal, Valor: Veredal.

Dirección: CATALA,JOSE 2081, Suministro: 905011, Ejec.Pet.: 31/05/2018, Generación: 31/05/2018, Ubicación: Veredal, Valor: Veredal.

Personal: <Todos>, Printed: <Todos>, Comentario: <Todos>, Inicio: 00/00/0000, Últ.Ejecu.: 00/00/0000, Afectación: Casa, Valor: Casa.

Unidades Soli: Reclamos Operativos, Motivo: Reclamos Operativos, Proceso: Reclamos Operativos, Tiempo Ejecuci.: <Todos>, Instalaciones Específicas: Necesario, Valor: Necesario.

Orden de Trabajo impresa:

RP REPARACIÓN PÉRDIDA

DIA: 31, MES: 05, AÑO: 2018, HORA: 13:30, NUMERO OT: 8992249, HORA OT: 13:24.

CALLE: CATALA,JOSE, PUERTA DUPL.: 2081, APTD.: <Todos>.

1er ESQUINA: DULCINEA, 2da ESQUINA: GALATEA, REFERENCIA: <Todos>.

MANZANA: <Todos>, SOLAR: <Todos>, ZONA: ZONA CENTRO, PADRON: 130678, BARRIO: LARRANAGA.

MEDIDOR: 782765, SECTOR SUMINISTRO: 2516898, TITULAR DE CUENTA: PEREZ ALBERTO.

PERSONA QUE REALIZO EL RECLAMO: PEREZ ALBERTO, DOCUMENTO: 15561287, TELEFONO: 24808924.

OBSERVACIONES: <Todos>.

ATRIBUTOS: Veredal - Sin Datos Casa.

SERVICIO SOLICITADO

CODIGO: <Todos>, DESCRIPCION: RP REPARACIÓN PÉRDIDA.

INUNDA: <Todos>, SIN AGUA: <Todos>, PERJUDICA: <Todos>, POCA PRESION: <Todos>, T.A.C.: <Todos>.

SERVICIO EJECUTADO

UBICACIÓN

EMPRESA: <Todos>.



INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE "SIN AGUA"

3. Acción en campo

Paso 1) Como primera acción en campo el operario DEBE:

**COMPROBAR DE FORMA FEHACIENTE QUE EL CLIENTE RECLAMANTE
CARECE DE SUMINISTRO DE AGUA EN SU TOTALIDAD.**

Paso 2) A continuación el operario DEBE registrar por escrito en la orden impresa en el campo "Observaciones" y en forma clara la conclusión de su pesquisa, es decir :

Servicio CON AGUA o Servicio SIN AGUA.

Paso 3) Luego procede con la tarea operativa que corresponda

4. Acción en oficina

El Programador transfiere la orden impresa con la información proveniente de campo al Sistema de Gestión Comercial.

Luego de completar los datos de horarios, tiempos, personal actuante, etc. el Programador debe ingresar los códigos de trabajo realizados respetando el principio de que el primero en la lista debe corresponder a la principal actividad técnica realizada.

Luego, en función de lo detallado en el campo "Observaciones" por el operario, el Programador DEBE:

- a. **Abrir la familia de códigos "IN INSPECCIONES"**
- b. **Abrir la sub familia de códigos "ESTADO DEL SERVICIO"**
- c. **Incorporar el código que corresponda al indicado en la orden impresa por el operador de campo:**
"PROBADO CON AGUA" o
"PROBADO SIN AGUA"



INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE “SIN AGUA”

Ejemplo:

Orden Trabajo

Núm OT	8892249	Prioridad	Sin Prioridad	Sector	Agua	F.Solic.	31/05/2018	F.Máxima	04/06/2018
Tipo Pto-Act.	Dirección	Área Ejec.	ZONA CENTRO	Tipología	001REPPER	FP REPARACIÓN PÉRDIDA			
Estado	Enviada	Dirección	CATALAJOSE 2081 MONTEVIDEO, MONTEVIDEO						

Visita

Fecha Visita	Desde	Hasta	Responsable	Tiempo	Estado	Comentarios
31/05/2018 12:00	12:15		ANIBAL ROCA	15,0	En Proceso	

Personal | **Trabajos realizados** | **Materiales** | **Motivos de No Ejecución**

Trabajos

Lista de Trabajos	Trabajos Seleccionados	Atributos															
☐ IN INSPECCIONES ☐ MEDIDOR ☐ LECTURA ☐ PÉRDIDAS ☐ PRECINTO ☐ SERV. CONTRA INCENDIO ☐ ESTADO DEL SERVICIO ☐ CERRADO ACUSA PASE ☐ SIN AGUA RETIRADO ☐ SIN AGUA CORTADO EN MEDIDOR ☐ SIN AGUA CORTADO EN VEREDA ☐ SIN AGUA RETIRADO ☐ SIN AGUA NO SE UBICO SERVICIO ☒ PROBADO CON AGUA ☐ PROBADO SIN AGUA	CONEX CAÑO VDA BALDOSAS SE REPARO	<table><thead><tr><th>Opcional</th><th>Atributo</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>☒</td><td>Causa</td><td></td></tr><tr><td>☒</td><td>Consecuencia</td><td></td></tr><tr><td>☐</td><td>Dám. Conexión exist.</td><td></td></tr><tr><td>☐</td><td>Mat. Conexión exist.</td><td></td></tr></tbody></table>	Opcional	Atributo	Valor	☒	Causa		☒	Consecuencia		☐	Dám. Conexión exist.		☐	Mat. Conexión exist.	
Opcional	Atributo	Valor															
☒	Causa																
☒	Consecuencia																
☐	Dám. Conexión exist.																
☐	Mat. Conexión exist.																

Luego, puede seguir ingresándose códigos de trabajo a la Orden para luego proceder a su finalización.

Ejemplo:

Orden Trabajo

Núm OT	8892249	Prioridad	Sin Prioridad	Sector	Agua	F.Solic.	31/05/2018	F.Máxima	04/06/2018
Tipo Pto-Act.	Dirección	Área Ejec.	ZONA CENTRO	Tipología	001REPPER	FP REPARACIÓN PÉRDIDA			
Estado	Enviada	Dirección	CATALAJOSE 2081 MONTEVIDEO, MONTEVIDEO						

Visita

Fecha Visita	Desde	Hasta	Responsable	Tiempo	Estado	Comentarios
31/05/2018 12:00	12:15		ANIBAL ROCA	15,0	En Proceso	

Personal | **Trabajos realizados** | **Materiales** | **Motivos de No Ejecución**

Trabajos

Lista de Trabajos	Trabajos Seleccionados	Atributos			
☐ PA PROBLEMAS TÉCNICOS ☐ ON OBRA NUEVA ☐ SV SOLICITUDES VARIAS ☐ DESCURRIR ☐ COLOCAR ☐ CERRAR ☐ ABRIR ☐ DESAGOTAR ☒ RETIRAR ESCOMBRO ☐ REPONER ☐ HACER CÁMARA ☐ REBAJAR O MODIFICAR CONEXIÓN ☐ RETIRAR ☐ INSPECCIONAR	- CONEX CAÑO VDA BALDOSAS SE REPARO - PROBADO CON AGUA - TAPAR POZO	<table><thead><tr><th>Opcional</th><th>Atributo</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody></tbody></table>	Opcional	Atributo	Valor
Opcional	Atributo	Valor			