



# Nuevo WF Expediente Nuevo Servicio Agua

---

## Contenido

|                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------|---|
| Descripción de la Funcionalidad.....                                         | 2 |
| Ruta de Acceso .....                                                         | 2 |
| Operativa.....                                                               | 3 |
| Alta Expediente: Nuevo Servicio Agua .....                                   | 3 |
| Datos a ingresar en el Alta del expediente .....                             | 3 |
| Estado de la Solicitud al ingresar Expediente nuevo.....                     | 4 |
| Seguimiento Expediente: Nuevo Servicio Agua .....                            | 4 |
| Nuevo flujo de estados del expediente.....                                   | 4 |
| Estados y Tareas asociadas del Flujograma .....                              | 5 |
| Datos Técnicos aportados desde la Resolución de las Ordenes de Trabajo ..... | 6 |
| Informe Técnico .....                                                        | 7 |
| Ordenes de Trabajo .....                                                     | 7 |
| Generación de Suministro y Sector Suministro.....                            | 9 |
| Contratación del servicio de agua .....                                      | 9 |
| Cierre del Expediente .....                                                  | 9 |
| Cierre automáticamente .....                                                 | 9 |
| Cierre manualmente .....                                                     | 9 |



## Descripción de la Funcionalidad

Nuevo workflow para los expedientes de nuevo servicio de agua. A través de este se pueden gestionar las solicitudes de nuevos servicios de agua potable.

El mismo cuenta con nuevos requerimientos y estados, algunos de ellos automáticos, que acompañan a los procesos actuales. Así como una sincronización entre los datos ingresados por el expediente, las órdenes de trabajo gestionadas por dentro del mismo y la carpeta del cliente.

**Importante:** el tipo de expediente que se usaba hasta esta versión del SGC continúa habilitado para el ingreso de las nuevas solicitudes de saneamiento y para el seguimiento de los expedientes de agua en proceso.

- El expediente que se usaba hasta esta versión, se renombró y ahora se llama: **“Nuevo Sum. Saneamiento y Seguí. Agua”**.
- El nuevo expediente por el que a partir de ahora se ingresan las nuevas solicitudes de agua se denomina: **“Nuevo Servicio Agua”**.

## Ruta de Acceso

Existen dos accesos para esta funcionalidad:

1. Por **Registro de Contacto**:
  - Tipo de Llamada: Expedientes
  - Tipo de Contacto:
    - Alta de Expediente
    - Modificación de Expediente
    - Seguimiento de Expediente
  - ➔ El tipo de Solicitud: **“Nuevo Servicio Agua”**
2. Menú/Gestión Instalaciones/Mantenimiento Expedientes



## Operativa

### Alta Expediente: Nuevo Servicio Agua

Siguiendo la ruta de acceso se despliega el siguiente panel:

1. Por Mantenimiento de Expedientes, solo para modificación y seguimiento de expediente utilizando alguno de los filtros de selección para la búsqueda.
2. Por Registro de Contactos

Version 9 - Registro Contactos -> Registro Contactos

Customer: BRUNO GIORGETTA, LAURO NELSON Cédula de Id: 269.333-0 Account Manager: [X] Credit Score: 01-000 15/01/2014

Cust. Addr.: SARAVIA, APARCIO BULEVAR 3778, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO 221-63837

Accounts: 021803261 Activa Landlord [X] Addresses: Service - SARAVIA, APARCIO BULEVAR 3778, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO OFC MONTEVIDEO

Contacto: [X] Contact Person: BRUNO GIORGETTA, LAURO NELSON Comments: [X]

Call Type: [Expedientes] Contact Type: [Alta de Expediente]

Alta de Expediente  
Modificación de Expediente  
Seguimiento de Expediente

Actividades: [X]

Se accede al panel de **Alta de Expediente**.

Version PreProd - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta de Expedientes

Datos Generales

Nº Expediente: [ ] Sector: Agua Fecha de Alta: [ ]

Nº Sector Sum.: [ ] Servicio solicitado: Agua Regulada Fecha de Necesidad de Servicio: [ ]

Tipo: Nuevo Servicio de Agua Estado: [ ] Fecha de Entrada en Servicio: [ ]

O.C. Alta: OFC MONTEVIDEO O.C. Gestión: OFC MONTEVIDEO O.C. Notificación: OFC MONTEVIDEO

Usuario Alta: OTERO, ANDRENA Comentarios: [ ]

Datos contractuales

Tarifa: [ ]

Datos del Cliente

Nombre Solicitante: PEREZ ALVAREZ, ALVARO SEBASTIAN Tipo Solicitante: [ ] Relación Cliente Bien: [ ] Seguimiento: [ ] Dirección del Servicio: SORIANO 966, MONTEVIDEO, MONTEVIDEO

Cuentas: [ ] Cargos: [ ] Necesita croquis: [ ]

### Datos a ingresar en el Alta del expediente

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos generales   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tipo de Solicitud: Nuevo Servicio Agua</li><li>- Servicio solicitado: Agua Regulada</li><li>- Comentarios</li></ul>                                                                                      |
| Datos del Cliente | <ul style="list-style-type: none"><li>- Dirección del servicio, (recuadro rojo). Esta es la dirección a la cual queda asociada la solicitud y se generan las OT.</li><li>- Tipo Solicitante</li><li>- Relación del cliente con el bien</li></ul> |



|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Segmento (destino de uso del bien)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Datos Técnicos | <ul style="list-style-type: none"><li>- Unidades habitacionales</li><li>- Diámetro de Conexión solicitado</li><li>- Informe técnico: es un campo se completa luego de realizar las inspecciones.</li></ul> <p>Los datos técnicos se deben ingresar para cada solicitante/dirección del servicio asociado a la Solicitud. En este tipo de expediente solo se puede ingresar un solicitante/dirección del servicio.</p> |

### Visualización de: “Datos Técnicos” por solicitante

Version PreProd - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Alta de Expedientes

Menu Ventanas Opciones Noticias Acerca de Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

Datos Generales

Nº Expediente: Sector: Agua Fecha de Alta: Fecha de Necesidad de Servicio: Fecha de Entrada en Servicio: O.C. Alta: OFC MONTEVIDEO O.C. Gestión: OFC MONTEVIDEO O.C. Notificación: OFC MONTEVIDEO Usuario Alta: OTERO, ANDRENA Comentarios:

Datos Cliente Datos Viviendas Datos Técnicos Potenciales Datos Órdenes Trabajo Datos Suministros Datos Técnicos de OT

Atributos Técnicos por Solicitante

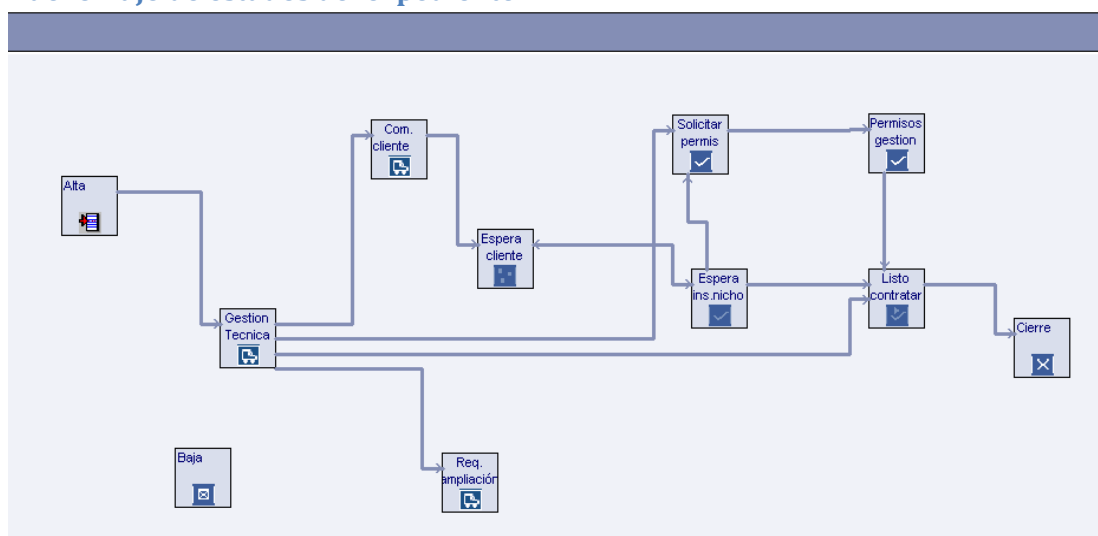
| Nombre Solicitante              | Dirección                    | Opcional                 | Atributo                     | Valor | Descripción |
|---------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|-------|-------------|
| PEREZ ALVAREZ, ALVARO SEBASTIAN | SORIANO 966, MONTEVIDEO, MON | <input type="checkbox"/> | Unidades Habitacionales      |       |             |
|                                 |                              | <input type="checkbox"/> | Diámetro Conexión Solicitado |       |             |
|                                 |                              | <input type="checkbox"/> | Informe Técnico              |       |             |

### Estado de la Solicitud al ingresar Expediente nuevo

El expediente queda en estado: “Gestión Técnica” y se genera automáticamente una OT de Inspección Nuevo Suministro para la dirección registrada en “dirección del Servicio”.

### Seguimiento Expediente: Nuevo Servicio Agua

#### Nuevo flujo de estados del expediente





### Estados y Tareas asociadas del Flujograma

A continuación se detallan las posibles tareas que se pueden ejecutar desde cada estado del flujograma del expediente “Nuevo Servicio Agua”.

- i. **Alta del Expediente**, se encuentran los siguientes cambios

**Al confirmar el expediente, automáticamente:**

- Se genera la OT IN Inspección Nuevo Suministro
- Se generan los cargos administrativos (si corresponden: ejemplo para conexiones con diámetro mayores)
- Se actualiza al estado del expediente: Gestión Técnica

- ii. **Gestión Técnica**

Permite generar las siguientes tareas por dentro del estado:

- Generación de OT
- Comunicación de salida
- Alta Instalaciones

- iii. **Comunicación Cliente** (nuevo estado)

Permite generar las siguientes tareas por dentro del estado:

- Comunicación de salida

- iv. **Espera Cliente**

- v. **Espera Inspección Nicho**

- **Automáticamente se genera la OT IN Inspección Nicho**

Permite generar las siguientes tareas por dentro del estado:

- Alta Instalaciones
- Comunicación de salida

- vi. **Solicitar Permisos** (nuevo estado)

- vii. **Permisos Gestionados** (nuevo estado)

Permite generar las siguientes tareas por dentro del estado:

- Generación de OT
- Comunicación de salida
- Alta Instalaciones

- viii. **Listo para contratar** (nuevo estado)

Permite generar las siguientes tareas por dentro del estado:

- **Alta contrato (Nueva Conexión, Genera Relación):** al confirmar la contratación desde la ejecución de esta tarea, el expediente se cierra automáticamente.
- **Validación de suministros por solicitante**



- Alta Instalaciones
- Comunicación de salida

ix. **Requiere Ampliación** (nuevo estado)

- Desde este nuevo estado se permite dar de alta Expediente de Ampliación (si corresponde), dejando relacionados ambos expedientes

x. **Cierre Expediente**

- Automático
- No se puede anular el cambio de estado

xi. **Baja**

- Se puede pasar a este estado estando en cualquier otro estado, excepto Cierre

Tareas que se pueden realizar desde cualquier estado:

- Generación de OT
- Comentarios
- Alta Instalaciones.
- Presupuesto.

### Datos Técnicos aportados desde la Resolución de las Ordenes de Trabajo

Estos datos técnicos se almacenan en el expediente, pero solamente se actualizan por medio de la resolución de OTs asociadas al expediente ("IN Inspección Nuevo Suministro" o "IN Inspección Nicho").

Luego se trasladarán al Sector Suministro los que correspondan.

Se ven como una sección nueva en el panel *Opciones/Datos Generales -> Datos Técnicos Obtenidos de OTs*.

| Nombre Solicitante     | Dirección                  | Opcional                 | Atributo                | Valor            | Descripción                    |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------|--------------------------------|
| FERREIRO, FLORENCIO R. | ALARCON 2015 MONTEVIDEO M. | <input type="checkbox"/> | Tipo Conexión           | Largo en Vereda  | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Diámetro Conexión       | 12 mm            | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Diámetro Medidor        | 12.5 mm          | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Unidades Habitacionales | 2                | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Nicho                   | Pendiente        | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Pase en Muro            | SI               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Ubicación Nicho         | Jardín con Nicho | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Llave de paso Interna   | NO               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Requiere Corte          | NO               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Reposición Vereda       | SI               | 20MTR. BALDOZA Y 10 MTR2 PASTO |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Tipo Reposición Vereda  | SG               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Reposición Calzada      | NO               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Tipo Reposición Calzada | SG               | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Tubería Material        | PVC              | [Sin Comentarios]              |
|                        |                            | <input type="checkbox"/> | Tubería Diámetro        | 110 mm           | [Sin Comentarios]              |



Estos datos técnicos, son modificables luego de cerrada la OT desde el propio Expediente a través de Opciones/Datos Generales -> Botón: *Modificar atributos OT*

Version PreProd - Búsqueda de Expedientes - Consulta de Expedientes

Menú Ventanas Opciones Noticias Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar Guardar Modificar Modif Atrib OT Copiar Atrib Seleccionar NISS Solicitante Vivienda... Potencial Cliente... Cuentas Servicios Envío Expediente relacionado Agente

Datos Generales

N° Expediente: E0FC\_14030381 Sector: Agua Fecha de Alta: Fecha de Necesidad de Servicio: Fecha de Entrada en Servicio: O.C. Alta: O.C. Gestión: O.C. Montevideo O.C. Notificación: O.C. Montevideo Usuario Alta: MAYA, JACQUELINE Comentarios:

Datos Cliente Datos Viviendas Datos Técnicos Potenciales Datos Órdenes Trabajo Datos Suministros Datos Técnicos de OT

Atributos de OT por Solicitante

| Nombre Solicitante   | Dirección                    | Opcional                 | Atributo      | Valor           | Descripción       |
|----------------------|------------------------------|--------------------------|---------------|-----------------|-------------------|
| FERRERO, FLORENCIO R | ALARCON 2015 MONTEVIDEO, MON | <input type="checkbox"/> | Tipo Conexión | Largo en Vereda | [Sin Comentarios] |

## Informe Técnico

Se permite ingresar texto hasta 400 caracteres.

Version PreProd - Registro Contactos - Registro Contactos - Alta de Expedientes

Menú Ventanas Opciones Noticias Ayuda Ayuda Técnica Salir Favoritos

X Cerrar Guardar Modificar Modif Atrib OT Copiar Atrib Seleccionar NISS Solicitante Vivienda... Potencial Cliente... Cuentas Servicios Envío Expediente relacionado Agente

Datos Generales

N° Expediente: N° Sector Sum.: Tipo: Nuevo Servicio de Agua O.C. Alta: O.C. Gestión: O.C. Montevideo O.C. Notificación: O.C. Montevideo Usuario Alta: OTERO, ANDRENA Comentarios:

Datos Cliente Datos Viviendas Datos Técnicos Potenciales Datos Órdenes Trabajo Datos Suministros Datos Técnicos de OT

Atributos Técnicos por Solicitante

| Nombre Solicitante              | Dirección                    | Opcional                 | Atributo                     | Valor | Descripción |
|---------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|-------|-------------|
| PEREZ ALVAREZ, ALVARO SEBASTIAN | SORIANO 966, MONTEVIDEO, MON | <input type="checkbox"/> | Unidades Habitacionales      |       |             |
|                                 |                              | <input type="checkbox"/> | Diámetro Conexión Solicitada |       |             |
|                                 |                              | <input type="checkbox"/> | Informe Técnico              |       |             |

## Ordenes de Trabajo

Las Órdenes de trabajo que se deban generar para tratar la solicitud se deben generar desde el Expediente para que exista una trazabilidad de información entre la OT y Expediente.

Las OT se generan en forma automática al momento que el expediente pase a determinado estado y también se pueden generar manualmente.

### 1) OT generadas automáticamente desde el estado del expediente.

| Estado                  | OT generada automáticamente    |
|-------------------------|--------------------------------|
| Alta Expediente         | IN Inspección Nuevo Suministro |
| Espera Inspección Nicho | IN Inspección Nicho            |



## 2) OT generadas manualmente desde el expediente

Desde la Opción: *Opciones/Generación Orden de Trabajo* en el panel de Seguimiento de Expediente o Agenda de Tareas se accede al panel de Generación de Orden de Trabajo para generar cualquier OT asociada al Expediente.

Los atributos ingresados en la resolución de las OT “*IN Inspección Nuevo Suministro*” o “*IN Inspección Nicho*” generadas por cualquier opción del expediente actualizan los datos técnicos del expediente. La resolución de una OT posterior actualiza la información del expediente al cual está asociado.

Atributos a relevar en la resolución de las OT, dependiendo su tipología

### ***IN Inspección Nuevo Suministro***

| Name Attribute          |
|-------------------------|
| Destino                 |
| Diámetro Conexión       |
| Existencia Red          |
| Ind. Tanque Agua        |
| Llave de paso Interna   |
| Nicho                   |
| Pase en Muro            |
| Planta Baja             |
| Requiere Corte          |
| Tipo Conexión           |
| Tipo Reposición Calzada |
| Tipo Reposición Vereda  |
| Tubería Diámetro        |
| Tubería Material        |
| Ubicación Nicho         |
| Unidades Habitacionales |

### ***IN Inspección Nicho***

| Name Attribute          |
|-------------------------|
| Destino                 |
| Llave de paso Interna   |
| Nicho                   |
| Pase en Muro            |
| Ubicación Nicho         |
| Unidades Habitacionales |

Estos atributos se completan en la resolución de la OT: *Ordenes de Trabajo/Gestión Ordenes de Trabajo/Introducir datos OT/Relevar Atributos*





### Generación de Suministro y Sector Suministro

Los suministros y sectores suministros generados desde expediente (por la tarea: “Alta Instalaciones”) quedan asociado al expediente y los atributos del expediente pasan automáticamente a formar parte del Sector Suministro (servicio agua):

- Tipo Conexión
- Material Tubería
- Diámetro Tubería

Los atributos en el SS, se permite modificar manualmente.

### Contratación del servicio de agua

El servicio de agua solicitado a través del expediente se puede contratar:

- **Por dentro del expediente:** la contratación queda asociada al expediente. El expediente se cierra automáticamente.

#### Particularidades:

- Al ejecutar la tarea de Alta Contrato (desde el estado: Listo para contratar), el expediente se cierra automáticamente.
  - En el flujo de contrato se puede cancelar la solicitud y el expediente queda en “Listo para contratar”.
  - Al cancelar una solicitud de contratación (luego de grabada), el expediente vuelve a “Listo para contratar”.
- **Por fuera del expediente:** cuando el titular del contrato no coincide con el solicitante del expediente.

En caso de realizar la contratación por fuera del expediente, luego se debe proceder a cerrar el expediente manualmente.

### Cierre del Expediente

*El expediente se puede cerrar automáticamente o manualmente:*

#### Cierre automáticamente

**Al confirmar la contratación**, que se dispara desde la ejecución de la tarea: “Alta de Contrato (nueva Conexión, genera relación)”, desde el estado: “Listo para Contratar”.

Nota: si la contratación se cancela, el expediente pasa al estado “listo para contratar”.

#### Cierre manualmente

Para cerrar el expediente, se debe indicar que no se realiza la contratación desde el expediente. Para esto:



Al ejecutar la tarea: **“Alta de Contrato (nueva Conexión, genera relación)”**, desde el estado: **“Listo para Contratar”**.

Step: LISTO PARA CONTRATAR

Buttons: Aceptar, Cancelar

| Task                                            | Status    | Mandato                  |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------------------|
| Alta Contrato (Nueva Conexión, Genera Relación) | Pendiente | <input type="checkbox"/> |
| Validación de Suministros por Solicitante       | Pendiente | <input type="checkbox"/> |
| Alta Instalaciones                              | Pendiente | <input type="checkbox"/> |
| Generar Comunicación de Salida                  | Pendiente | <input type="checkbox"/> |

Se accede al siguiente panel y se desmarca la opción: **“Contratar”**

Version PreProd - Registro Contactos -> Registro Contactos -> Búsqueda de Expedientes -> Seguimiento de Expedientes -> Customer selection

Buttons: Guardar, Contratar

| Nombre Solicitante       | Tipo Solicitante | Relación Cliente Bien | Segmento         | Dirección del Servicio                                  | Contratar                | Estado Solic. de Servicio | Nro.Sum. |
|--------------------------|------------------|-----------------------|------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------|
| LOPEZ RAZABAL, ALEJANDRO | Solicitante      | Arrendatario          | Pequeño Comercio | ANACAHUITA 769,1 MANZANA: 25 SOLAR: 896,CASA SORIANO, D | <input type="checkbox"/> |                           |          |

Luego se guarda. En esta instancia el expediente pasa a **“Cierre”**.

Ac/LF  
DCO