Elaboración de documento			
Nombre		Fecha	Departamento
Elaboró:	Niritza Pérez Casanova	Enero 2019	Gestión de aplicaciones
Revisó:			

Control de cambio				
Revisión		Emisor	Descripción de la modificación	Aprobó
N°	Fecha	Nombre / Departamento		
00	Enero 2019	Niritza Pérez Casanova	Emisión del documento V1	
01	Agosto 2026	Sebastian Rojas Ibañez	Actualización del documento V2	

Documento de uso interno

Los documentos impresos desde la red, se consideran copias no controladas

1. Índice de contenido

Contenido

1. Índice de contenido 2
2. Objetivo 3
3. Alcance 3
4. Definiciones 3
5. Instrucciones de trabajo asociado 4
   - 5.1. Activar Ruta. 4
   - 5.2 Atender una tarea/ticket en WFM. 5
   - 5.3 Inicializar una tarea/ticket en WFM. 7
   - 5.4 Avance de atención de tarea/ticket en WFM. 8
   - 5.5 Finalizar de atención de tarea/ticket en WFM. 9
   - 5.6 Desactivar ruta. 10
6. Casos especiales 11

2. Objetivo

Establecer los lineamientos y pasos a seguir por los técnicos en terreno para la correcta gestión de las tareas/tickets de atención generados a través de la herramienta WFM (Workforce Management), desde la activación de la ruta hasta el cierre de la atención conforme a los estados definidos (Finalizado, Suspender, No Realizado).

3. Alcance

Este procedimiento aplica exclusivamente a los técnicos en terreno que utilizan la aplicación WFM para la gestión de sus tareas/tickets asignados, cubriendo los distintos escenarios de atención, incluyendo casos especiales y casos exclusivos para técnicos Entel.

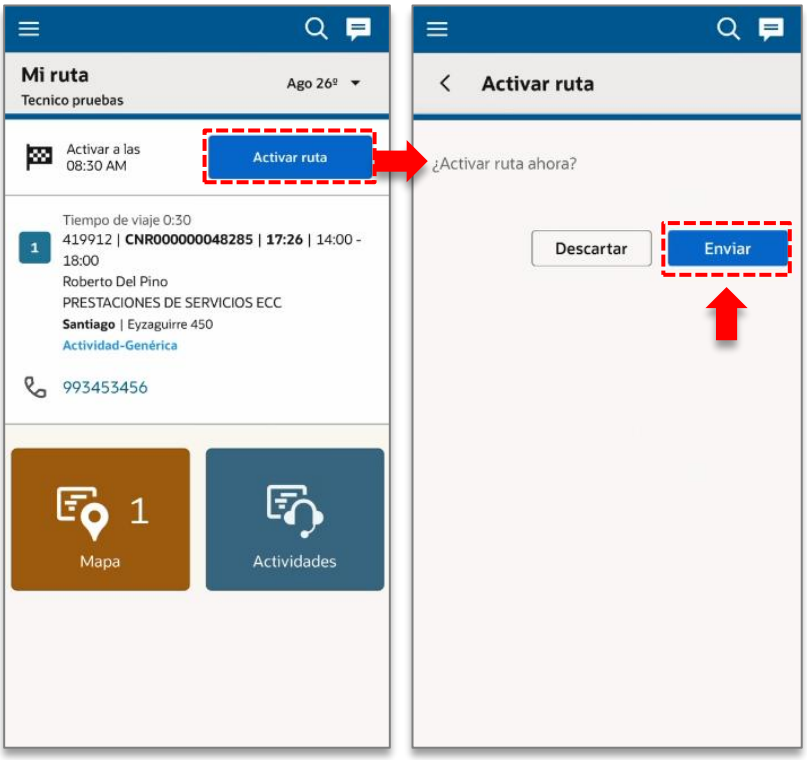
4. Definiciones

Término	Definición
WFM	Workforce Management, paquete de software diseñado para ayudar a las organizaciones a optimizar y mejorar la gestión de su fuerza de trabajo de campo.
Finalizado	La atención se realizó con la satisfacción del usuario.
Suspender – Usuario Coordina	El usuario solicita ser atendido en otra hora durante el día o en un máximo de 3 días hábiles.
No Realizado – Usuario Coordina	El usuario solicita ser atendido en otra hora durante el día, en un plazo mayor a 3 días hábiles o sin fecha específica de coordinación.
No Realizado – Traslado de Equipo	Se está atendiendo al usuario, pero no es posible finalizar la atención porque se requiere el cambio de equipo o accesorio, pendiente por stock. Se debe adjuntar foto de la serie y/o rótulo del equipo dañado.
Problemas de Sucursal	Se está atendiendo al usuario, pero no es posible finalizar la atención porque el inconveniente está relacionado a un producto fuera del alcance de atenciones definidas (enchufe de corriente en mal estado, punto de red dañado, etc.), o por sucursal cerrada.
Fuerza Mayor	Se está atendiendo al usuario, pero no es posible finalizar la atención por una instrucción fuera del servicio (corte general de luz, inundación, emergencia natural, contingencias nacionales).

5. Instrucciones de trabajo asociado

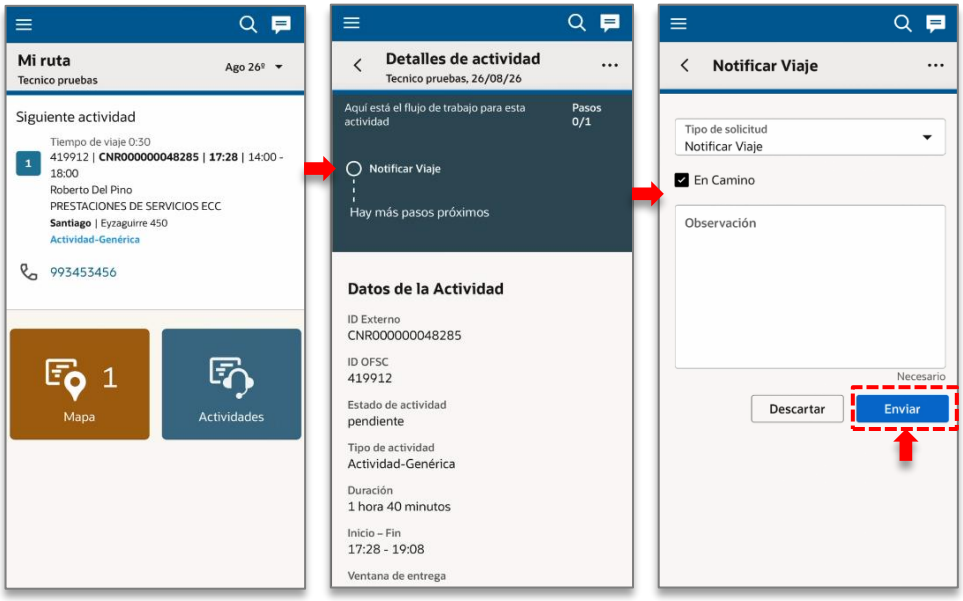
5.1. Activar Ruta.

Es responsabilidad del técnico de terreno **activar ruta** para la correcta asignación de las tareas/ticket. Cuando el agente de terreno inicia la aplicación en el inicio de la jornada laboral, se visualizará una confirmación de **¿Activar ruta ahora?,** a la cual se debe dar clic en "**Enviar**".

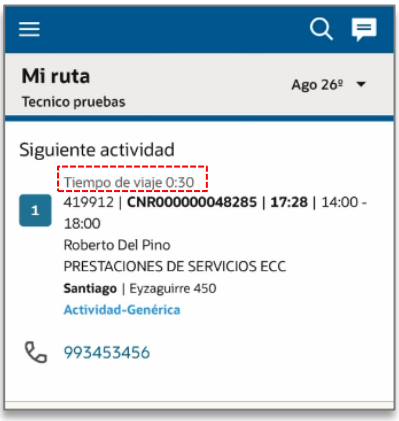


5.2 Atender una tarea/ticket en WFM.

1. **Visualización de tareas**: El técnico deberá revisar la lista de tareas asignadas en la aplicación WFM.
2. **Atención de tareas**: Las tareas deberán ser atendidas de acuerdo con el orden establecido en la aplicación.
3. **Notificación de viaje**: Una vez identificada la tarea que debe atender, el técnico deberá notificar el inicio del viaje, indicando que se encuentra en camino hacia el domicilio del usuario. Para ello, deberá completar el campo "**Observación**" y seleccionar el botón "**Enviar**".



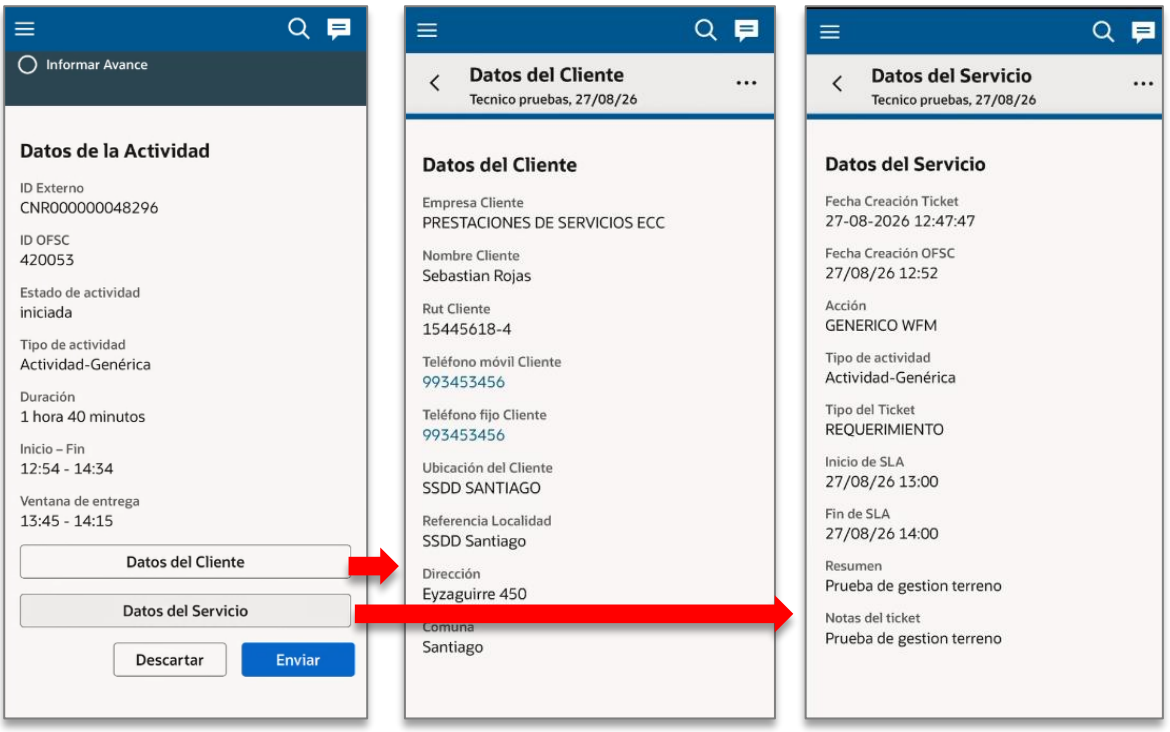
4. **Tiempo de viaje**: En la aplicación se podrá visualizar el tiempo asignado para el traslado hacia la atención.



5. **Identificar los datos de la tarea/ticket**.

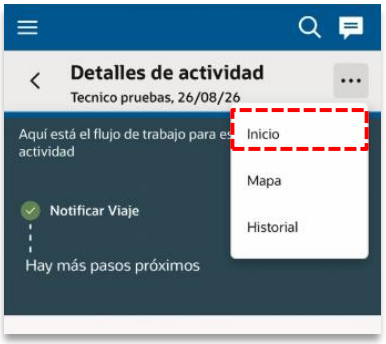
En la aplicación se pueden consultar los Datos del Servicio, que contienen información relevante de la solicitud, notas e información del usuario que requiere la atención del técnico en terreno.

Para visualizar esta información, se debe ingresar a la tarea/ticket y seleccionar el botón correspondiente a la información que se desea consultar.



5.3 Inicializar una tarea/ticket en WFM.

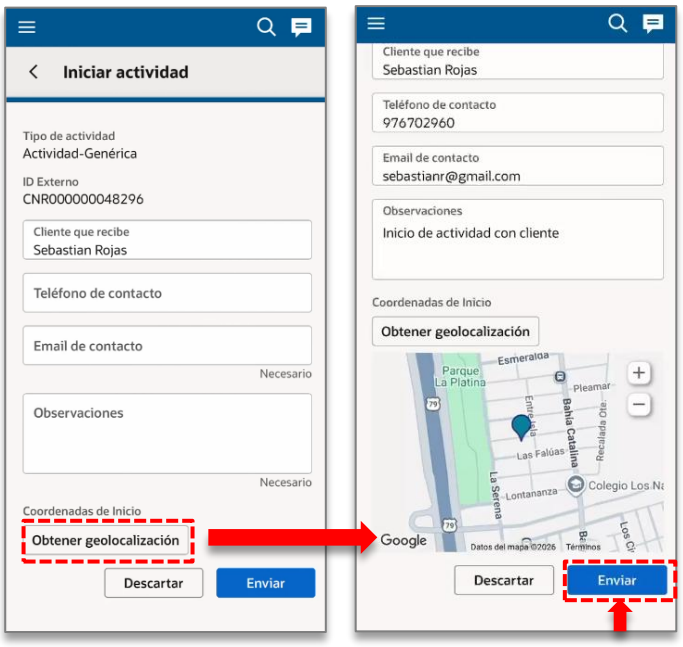
1. Una vez que el técnico en terreno llegue a la ubicación del usuario, deberá iniciar la actividad en WFM seleccionando el botón "**Inicio**".



2. Ingresar todos los datos solicitados por la aplicación y activar las coordenadas de inicio. En caso de presentar problemas con la señal o la geolocalización, se deberá informar al supervisor de terreno y al grupo CECOM.

> **Nota**: Se debe ingresar el nombre y los datos del usuario al que se está realizando la atención. Este usuario puede ser diferente del usuario asociado al ticket reportado.

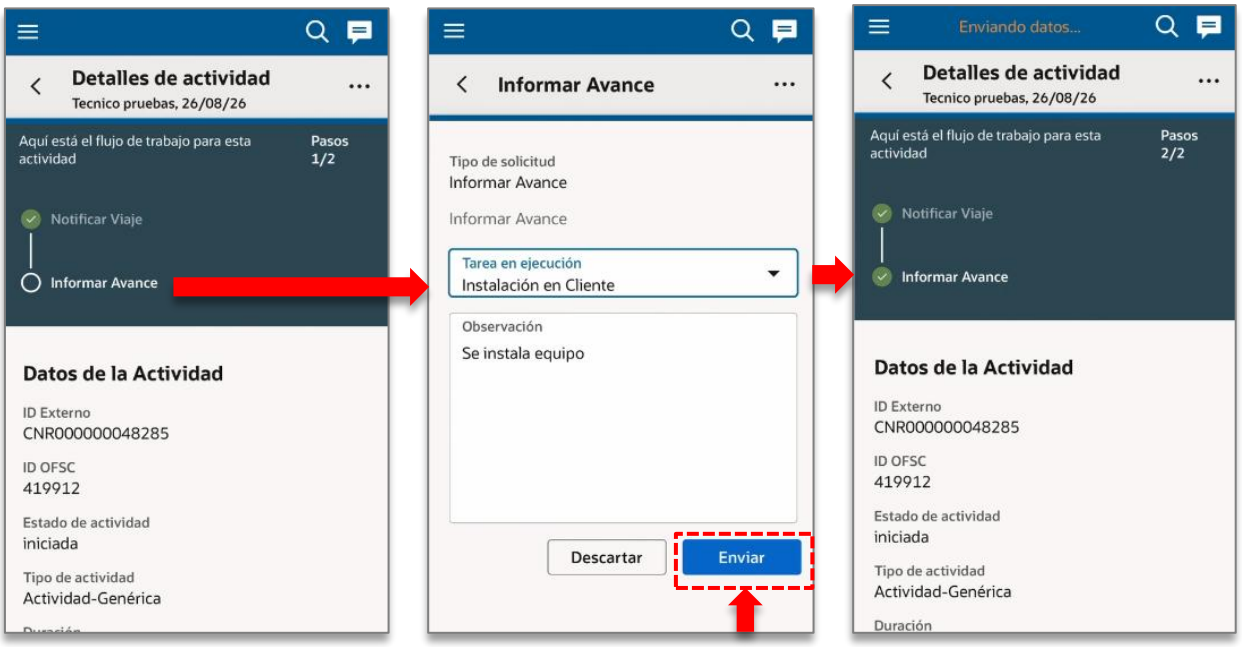
3. Una vez completados los datos, seleccionar el botón "**Enviar**".
4. Posteriormente, se visualizarán los datos de la actividad y el tiempo asignado para su atención.
5. En caso de detectar que el tiempo asignado a la actividad no corresponde, ya sea por ser menor o mayor al requerido, se deberá informar al supervisor de terreno y al grupo CECOM.



5.4 Avance de atención de tarea/ticket en WFM.

Mientras el técnico atiende al usuario, deberá registrar en la aplicación WFM el avance de la atención. Esto se realiza mediante la actualización del estado y la información correspondiente a la actividad.

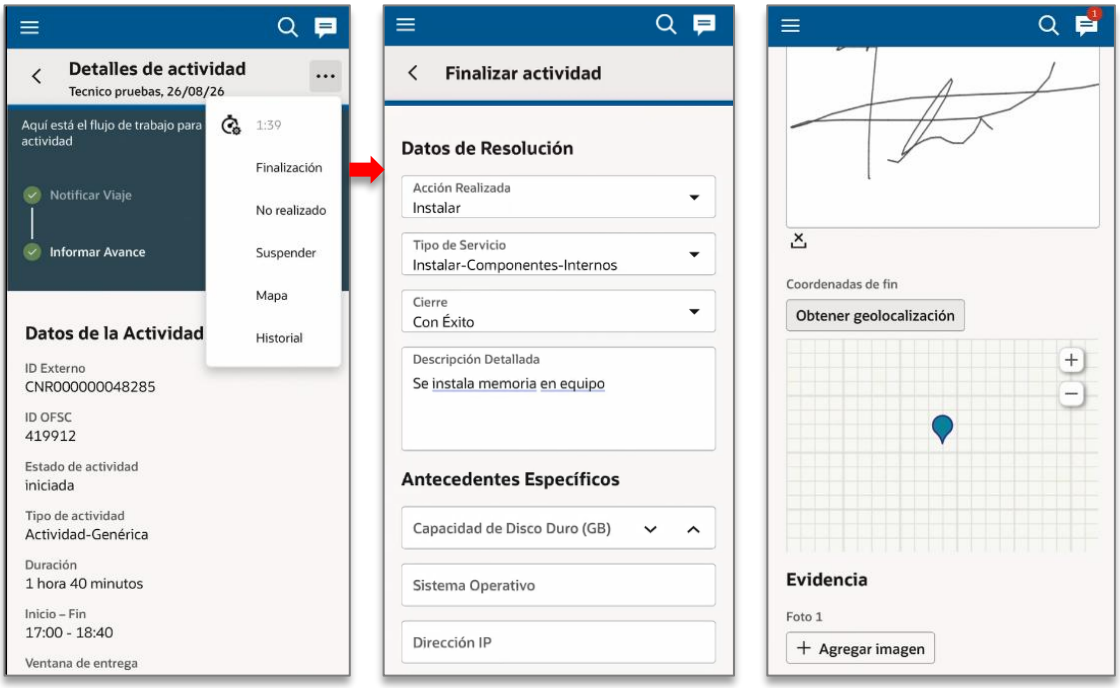
1. Ingresar a la aplicación y seleccionar la tarea/ticket que se está atendiendo.
2. Seleccionar la opción "**Informar Avance**".
3. Completar la información solicitada por la aplicación.
4. Seleccionar la **tarea en ejecución** que se está realizando.
5. Ingresando el detalle de la actividad realizada en el campo "**Observación**".
6. Una vez completada la información, seleccionar el botón "**Enviar**".



5.5 Finalizar de atención de tarea/ticket en WFM.

Una vez que el técnico en terreno finalice la atención del usuario, deberá realizar las siguientes acciones:

1. Realizar las actividades correspondientes a la OT.
2. Registrar la finalización de la actividad en la aplicación **WFM**, considerando el tipo de finalización y el **motivo correspondiente**, con el fin de seleccionar la opción correcta.
3. Completar toda la información solicitada por la aplicación. En los casos que corresponda, se deberá adjuntar la **evidencia fotográfica** requerida.
4. Registrar las **coordenadas de finalización** de la actividad.
5. En el campo "**Observaciones**", registrar el detalle de la actividad realizada con el usuario, los pendientes y el número de OT asociada. En caso de corresponder a una OT física, se deberá adjuntar como evidencia fotográfica o enviarla por correo.
6. En caso de entregar un **accesorio o equipo**, registrar en las notas el número SAP y el número de rótulo correspondiente.



7. De acuerdo con el tipo de cierre seleccionado, el técnico deberá proceder según las siguientes indicaciones:

Tipo de cierre	Motivo	Acción / Evidencia requerida
Finalizado	**Con éxito**	Adjuntar como mínimo foto del **equipo operativo**, **serie y rótulo** del equipo intervenido. Si se realizó cambio de equipo, adjuntar las mismas evidencias del **equipo instalado y del equipo retirado**.
No Realizado	**Usuario Coordina**	Validar con **CECOM** la coordinación del ticket.
No Realizado	**Traslado de Equipo**	Adjuntar foto de la **serie y/o rótulo del equipo dañado**. Validar con **CECOM** el cambio del equipo.
No Realizado	**Problemas de Sucursal**	Adjuntar **foto de evidencia**. Ejemplos: sucursal cerrada, problemas con punto de red, etc.
No Realizado	**Fuerza Mayor**	Adjuntar **foto de evidencia**. Ejemplo: zona en protesta, entre otros.

5.6 Desactivar ruta.

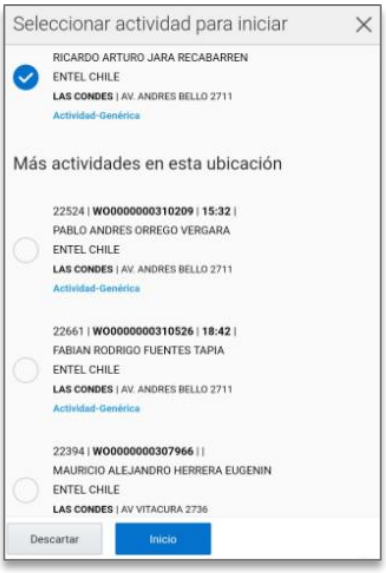
Al finalizar la jornada laboral, el técnico deberá seleccionar la opción “**Desactivar Ruta**”.



6. Casos especiales

1. **Varias atenciones en terreno en una misma ubicación:**

   Cuando el técnico inicie sus actividades en WFM y existan varias solicitudes asociadas a la misma ubicación o localidad, podrá seleccionar la atención con la que desea comenzar.



2. **Usuario solicita ser atendido durante el día.**

   Cuando el usuario solicite realizar la atención en otro horario durante el mismo día y el técnico tenga disponibilidad para atenderlo posteriormente, deberá cambiar el estado de la tarea/ticket en la aplicación. Para ello, el técnico deberá **suspender** el ticket y, al momento de retomar la atención, seleccionar nuevamente la tarea y hacer clic en "**Inicio**" para continuar con la actividad.

