

## Conclusiones de la verificación del proceso CAP

---

## Sistemas y herramientas

- El sistema y los equipos disponibles son adecuados para el CAP.
- En algunos de los COPE's administrados por CAP, se tienen deficiencias en cuanto a equipos, accesos y capacitación para los TEPE's.
- Es necesario mayor involucramiento de las entidades responsables, mejorar la supervisión, agilizar la instrucción y la explotación de los recursos del sistema por el personal de los COPE's.
- Se requiere actualizar o configurar a la brevedad algunos equipos, a pesar de tener las características adecuadas para las labores que se desarrollan.
- Reforzar la instrucción de las herramientas institucionales en sitio por personal de confianza y apoyo de los jefes de CAP.
- No se detecto problema con la funcionalidad de los IVR's.
- Impulsar el uso del IVR Ininitum.

## Procesos

- Reforzar comunicación CAP-COPE por medio de los TEPE's.
- Definir las responsabilidades de cada TEPE en el COPE, en razón de las cargas de trabajo, de acuerdo a las funciones y actividades definidas en su perfil de puesto. Proporcionándoles los medios, herramientas, accesos e instrucción necesaria para cumplir con dichas funciones.
- Es necesario verificar la zonificación y perfiles de los técnicos cargados en el sistema, y en dado caso mejorarlas, evitando movimientos innecesarios del personal técnico, así como revisarla periódicamente.
- Falta seguimiento en los procesos por la no asignación de personal en los diferentes turnos y horarios, a fin de realizar todas las actividades necesarias en el proceso CAP para beneficio de nuestros clientes.
- El uso de las herramientas institucionales (REPPLEX, IVR Infitum, SISCOPE) es reducido y no sistemático, por lo cual existen limitantes de nuestros técnicos en los nuevos procesos que se están implantando.
- Impulsar el trabajo en equipo y la interacción entre supervisores y TEPE's en el COPE, con la implementación de turnos de 12 a 20 hs. A fin de garantizar la asignación de la carga de trabajo.

- Es necesario realizar un análisis de la distribución de los vehículos por COPE, procurando dotar con unidades que circulen los días del turno que tengan adscritos los técnicos que atienden reparaciones, instalaciones, telefonía pública y líneas privadas.
- Es necesario reforzar la interacción entre COPE's y CAP's con el objetivo de garantizar la programación de las tareas mas prioritarias a los técnicos; así como inactivar y redistribuir las tareas de los técnicos que por alguna razón no estén laborando.
- Es necesario reactivar y mejorar las verificaciones telefónicas y técnicas con supervisores y TEPE's en el COPE, a fin de reducir la reincidencia y mejorar la atención al cliente.
- Verificar en los C.M.'s todas las quejas infinitum, antes de que se programen a trabajo en los COPE's, así como darles seguimiento a las que son de su responsabilidad.
- Atención oportuna de C.M.'s a quejas y o.s., de acuerdo a necesidades de los clientes, conforme a los turnos y horarios pactados en los perfiles de puesto de las especialidades de Centrales Mantenimiento y Planta Exterior.