

# ¡Descubrí el corazón operativo de Aguas Cordobesas: el Centro de Programación Operativa y Apoyo Logístico!

07/05/2024



El Centro de Programación Operativa y Apoyo Logístico (CPO-AL) de Aguas Cordobesas es el centro neurálgico que opera las 24 horas del día, 365 días al año, gestionando todas las órdenes de trabajo esenciales para el abastecimiento de agua en la ciudad de Córdoba. Depende de la Gerencia de Operaciones Técnicas, forma parte del equipo de Distribución, y está conformado por un equipo de profesionales que día a día trabajan para garantizar el suministro de agua en todos los hogares.

El CPO-AL es el lugar donde se centralizan, analizan y gestionan la totalidad y cada uno de los pedidos de reclamos de los clientes, tales como falta de agua, baja de presión, roturas y escapes entre otros. También tiene a cargo la gestión de la totalidad de las órdenes de trabajo de origen interno destinadas a tareas de mantenimiento preventivo y correctivo. El objetivo principal es priorizar y resolver lo más rápido posible y en forma eficiente los reclamos que ingresan al sistema, contribuyendo al cumplimiento de las metas contractuales como presión, calidad y distribución del agua en forma ininterrumpida.

Para ello, Aguas Cordobesas ha desarrollado herramientas y softwares propios de gestión, programación y asignación de órdenes de trabajo, lo que permite consultar permanentemente al sistema el avance y estado de los mismos.

### **La tecnología una aliada del servicio**

Ya hace 8 años, Aguas Cordobesas incorporó tecnología GIS (Sistema de Información Geográfica) a su sistema de Gestión, esto permitió desarrollar herramientas y paneles de control basados en esta tecnología, que asisten al programador brindando información precisa respecto a la distribución espacial y temporal de los reclamos diferenciándolos también por tipología y magnitud, que junto a la geoposición de las unidades de campo mediante tecnología satelital, permite asignar logísticamente los trabajos.

Estas herramientas también permiten que el equipo detecte e identifique rápidamente anomalías en la red y que además genere en forma on-line información precisa respecto al área de impacto, cantidad de barrios y clientes que están dentro de las zonas de trabajo, lo que permite anticiparse y comunicar para minimizar el impacto a los clientes.

El equipo del CPO está compuesto por inspectores, programadores, un analista de sistemas, un pasante y un coordinador, quienes trabajan juntos para brindar un servicio de calidad.

### **Hay equipo**

Inspectores: Osvaldo Rodríguez, Luciano Iñiguez.

Técnicos Programadores: David Ludueña, Javier Airaldi, Marcos Bazán, Javier Barrionuevo, David Roca, David Chavarría.

Analista Especializado: Anl Sist. Nicolas Manrique.

Coordinador CPO-AL: Ing. Civil Fernando Cárcamo.

### **Un trabajo interdisciplinario**

El circuito de un reclamo comienza en el área de gestión de clientes, allí otro equipo recibe la información que proviene de todos los canales de atención: web, chat, teléfono, aplicación móvil, entre otros. En el Centro de Programación Operativa y Apoyo Logístico, se gestionan, valorizan y priorizan los reclamos, para luego asignarlos a las diferentes unidades. En situaciones como una rotura en una cañería, se asigna un inspector para verificar posibles fugas, luego programar la apertura y reparación.

Desde el CPO-AL se coordinan las cuadrillas y contratistas, quienes también cuentan en campo con dispositivos tecnológicos y aplicaciones complementarias, para que estas unidades descargan en campo sus actividades en forma on-line, retroalimentando al sistema y de esta forma permitir que el reclamo u orden de trabajo avance a la siguiente etapa y posterior programación por parte del equipo.

Este centro operativo, funciona ininterrumpidamente todo el año y es uno de los engranajes esenciales en la operación del servicio junto a otras áreas de la empresa.