

CASO DE USO

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE CHIHUAHUA

TrueContex impulsa la productividad organizacional mediante la implementación de una solución tecnológica robusta, flexible y de fácil integración, que permite la digitalización de procesos, crea flujos de trabajo efectivos y optimiza los recursos en el terreno, haciendo mas eficiente la ejecucion de tareas en campo.



Desafío del proyecto

La Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua (JMAS) es la entidad responsable de la administración y operación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio de Chihuahua, México. Su misión es garantizar el acceso al agua potable de calidad, fomentar el uso eficiente y responsable del recurso, y asegurar la sostenibilidad de los servicios de saneamiento.

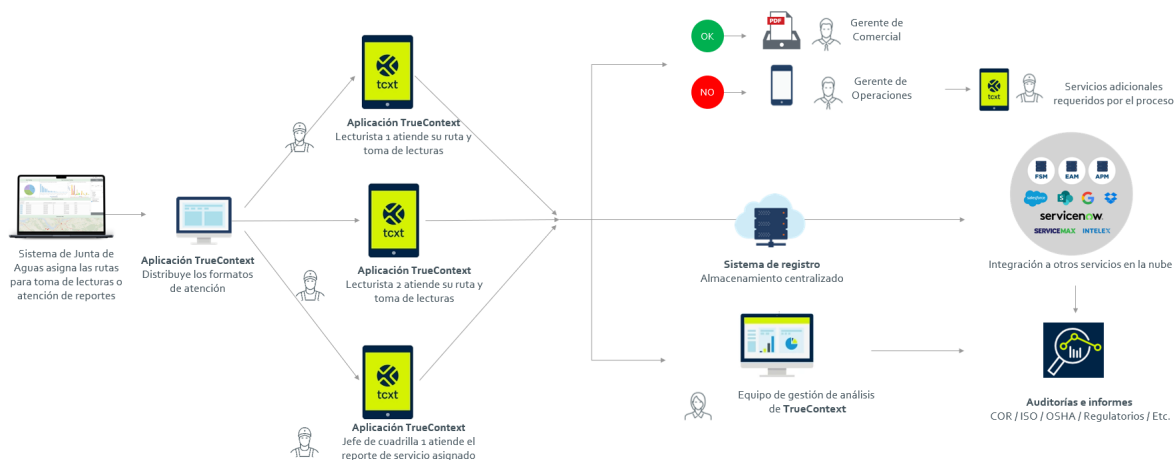
La organización enfrentaba desafíos significativos en la gestión de la trazabilidad de las rutas de los lecturistas, quienes son operadores de campo encargados de obtener lecturas de más de 350,000 medidores. Estos operadores estaban ocupados en un proceso que tardaba entre uno y dos días en reportar las lecturas, debido al tiempo que requerían los traslados de vuelta a la oficina para transcribir la información recolectada. Esta situación impactaba negativamente en la eficiencia operativa y en la asignación de tareas del área comercial.

El proceso de recolección y reporte de lecturas no solo era ineficiente, sino que también generaba retrasos en la información disponible para la toma de decisiones. La falta de trazabilidad y la demora en el reporte afectaban la efectividad del servicio al cliente y limitaban la capacidad del área comercial para operar de manera efectiva. Esto exigía una solución que permitiera una mejor coordinación y un acceso rápido a la información en tiempo real.



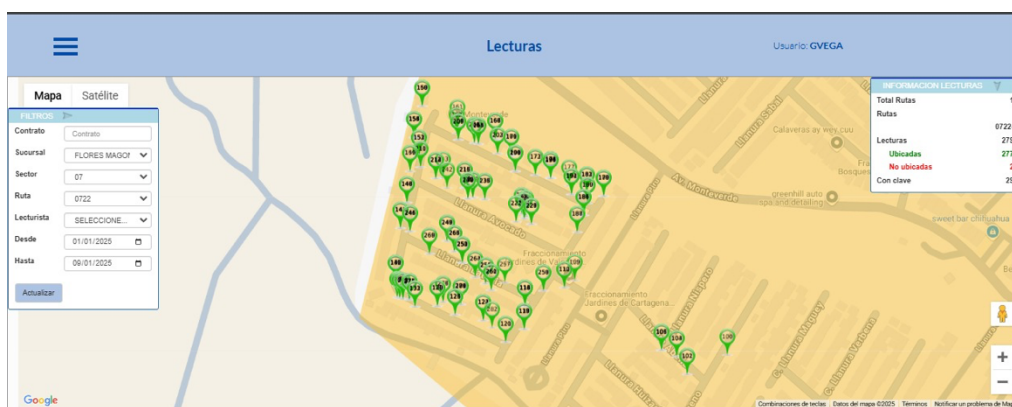
La Solución

La organización implementó la solución de TrueContext, que permitió a los lecturistas utilizar una plataforma de geolocalización (GPS) para registrar cada lectura de manera instantánea. Esta funcionalidad no solo facilitó la creación de mapas con las ubicaciones precisas de cada medidor, sino que también permitió la conexión en tiempo real entre los equipos en campo y la sede central. Como resultado, se logró integrar la solución dentro de un sistema de monitoreo y reporte que benefició a múltiples áreas, incluyendo el área comercial, el servicio de lecturistas, sistemas y sectorización. La evolución de la herramienta posibilitó un trabajo más coordinado y eficiente.



Desde la implementación de la solución de TrueContext, la organización ha experimentado una mejora significativa en la trazabilidad y en la rapidez del proceso de reporte de lecturas. Aunque no se cuentan con métricas específicas, la creación de una extranet para gestionar las ubicaciones de los medidores y acceder a información histórica ha permitido optimizar las operaciones. El uso efectivo de la plataforma ha llevado a una mejor comunicación entre áreas y, en general, ha incrementado la satisfacción de los clientes al mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Hoy en día la plataforma hace posible que los lecturistas reporten en cuestión de minutos lo que antes tomaba de 24 a 48 horas. Eliminando a su vez los errores de recaptura.



Resultados

♦ MEJORA DE TIEMPOS

Reduce los tiempos involucrados entre la toma de lecturas, traslados a oficina y transcripción de información.

♦ DATOS ACCESIBLES EN CUALQUIER LUGAR

Mantenga un registro en tiempo real de todos los activos y los historiales de trabajo en un libro de registro digital al que puedan acceder sus técnicos en el campo.

♦ AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN CAMPO

Reducción en tiempos involucrados entre la toma de lecturas, traslados a oficina y transcripción de información.

♦ DECISIONES ESTRATÉGICAS BASADAS EN DATOS

Aproveche la recolección de datos y seguimiento para generar información para priorizar inversiones y asignar recursos.

♦ MENOR RIESGO REGULATORIO

Mantenga su documentación histórica y necesaria para evitar penalizaciones o multas exigidas por reguladores o autoridades competentes mediante pruebas periódicas y respaldo adecuados.

Características del flujo de proceso

FORMULARIOS



- Diversos estilos de botoneras para selección de respuestas.
- Estampa de geolocalización con fecha y hora en la que se realiza la lectura.
- Funcionalidad de dictado "Speech to text".
- Cálculos automatizados dentro del formulario.
- Respaldo de información con el uso de imágenes de testigo.
- Generación de informe con envío automatizado directo a múltiples destinos de manera simultánea (correos electrónicos, sistema centralizado de lecturas, reporte estadístico, base de datos de respaldo, etc.).

DOCUMENTOS



- Registro completo de lecturas realizadas y pendientes después de cada jornada.
- Firma del lectorista o registro y trazabilidad por medio de asignación de licencias.
- Posibilidad de generar diseños personalizados de los documentos que se generan.

DATA ANALYTICS



- Panel de control con resumen de KPI's.
- Filtros basados en región, sectorización, ruta, lectorista, etc.
- Facilidad de exportar la información a archivos de Excel.
- Generación de reportes en formato pdf.

