# SITUACIONES COMPLEJAS
# Uso, implementación y alarmas
# Proyecto Equipo GPS

1 ) Que salgan a terreno envíos sin corte

**R: Se grabarán a una tabla de paso, la cual se reasignará automáticamente cada un periodo de tiempo determinado al mensajero que saco el envío a terreno.**

2 ) Que figuren en corte envíos que no estén en colmena

**R: quedaran retenidos sistemáticamente hasta el próximo corte, el cual reemplazará los datos del antiguo corte generado, es decir, siempre permanecerá el ultimo corte generado.**

3 ) Que se detecten mal encasillados durante el despacho o después de terminado este proceso

**R: Se deben reprocesar los envíos por ultima vez (marcar registros) solo si son reprocesados por esta área (no tomar reproceso operaciones).**

4 ) Que el equipo ( GPS ) no se haya cargado durante la noche por problemas técnicos

**R: Enviar a servicio técnico y asignar uno nuevo de repuesto. Antes se debe llenar informa de causa de falla equipo para delimitar responsabilidad en informe correspondiente.**

5 ) Que mensajero no traiga credencial (por motivo de fuerza mayor)

**R: No podrá salir a trabajar hasta que RRHH saque una nueva credencial, no olvidar que la credencial trae los motivos de devolución impreso en la tarjeta.**

6 ) Que el mensajero sufra perdida de envíos o robo de estos en terreno

**R: Debe acudir a centro policial más cercano y poner constancia ó denuncia policial según el caso. Además debe dar aviso inmediato a la central WSP (fono ayuda WSP). El resto de la ruta debe finalizarse con motivo de devolución Nro.7 e informar a la brevedad a los clientes involucrados.**

7 ) Que el equipo sufra desperfecto (por caída, destrucción total o parcial)

**R: Enviar a servicio técnico y asignar uno nuevo de repuesto. Antes se debe llenar informa de causa de falla equipo para delimitar responsabilidad en informe correspondiente. Las cartas deben ser reprocesadas en el mesón para reparto del día siguiente.**

8 ) Que el lápiz no lea algunos códigos

**R: Estos se tendrán que recertificar con el acuse al día siguiente.**

9 ) Que el cartero pierda las devoluciones

**R: Se informará al cliente que corresponda versus el registro que fue tomado en terreno, esta labor deberá ser informada a nuestras ejecutivas de atención al cliente a través del canal que corresponda.**

10 ) Que el equipo pierda la señal

**R: Perdida de señal GRPS: El equipo igual podrá salir a terreno, pero este deberá ser descargado manualmente al finalizar la ruta y deberá ser revisado por personal técnico de WSP. Perdida señal GPS: El equipo debe ser revisado en el momento y el mensajero deberá moverse a un sector descubierto a la espera de que el equipo responda a esta falla, si el equipo no responde en un periodo a definir se debe avisar a la brevedad a la Central WSP.**

11 ) Que el mensajero no termine su ruta

**R: Quedará eternamente como ruta pendiente hasta que el acuse sea rendido en forma completa (alarmas constantes).**

12 ) Que el cartero tenga cartas de su asignación pero pertenecen a otro sector detectadas antes del despacho

**R: Se deben asignar individualmente y adicional a la ruta asignada.**

13 ) Que el cartero tenga cartas de su asignación pero pertenecen a otro sector detectadas en terreno

**R: Se registran en terreno y el sistema automáticamente las cambia de asignación al mensajero que registro el envío.**

14 ) Que no coincida asignación con pistoleo en terreno

**R: Se imprimirá un acuse de certificación que se debe validar nuevamente en terreno y no se puede asignar nueva ruta al mensajero.**

15 ) Cartero se equivoca en terreno al pistolear motivo de devolución

**R: Tendrá opción de corroborar ó cambiar el motivo de las devoluciones registradas en terreno.**

16 ) Carta exitosa que el cartero paso como devolución

**R: Anula motivo en la central , quedando la devolución como exitosa.**

17 ) Cartero se olvida de pistolear cartas y devoluciones

**R: tendrá la opción de volver a registrar cada devolución física en los módulos de auto servicio creado para su rendición en cada una de nuestras sucursales.**

18 ) Cartero al que le roban equipo en terreno

**R: Debe acudir a centro policial más cercano y poner constancia ó denuncia policial según el caso. Además debe dar aviso inmediato a la central WSP (fono ayuda WSP). Los envíos deberán ser reprocesados en la central. El equipo dependiendo de las circunstancias será repuesto al mensajero.**

19 ) Crear sistema de respaldo de emergencia de carga

**R: Hay que ver donde se pueden trasladar las muebles de carga, ya que solo necesitan de 220 Vol para hacer funcionar el modulo. Se debe investigar si existe la posibilidad de cargar con baterías.**

20 ) Cartero nuevo y antiguo despedido, pasos a seguir ( credencial etc...)

**R: Deberá entregar el equipo, entregar la credencial y dar de baja al mensajero en los sistemas de control. Si existen envíos pendientes, deben ser reprocesados a la brevedad si la fecha de reparto lo permite.**

21 ) Cartero que no llega a rendir

**R: Quedará eternamente como ruta pendiente hasta que el acuse sea rendido en forma completa (alarmas constantes).**

22 ) Que no se asigne más de 2000 envíos por mensajero para rendir en 24 horas

**R: El sistema deberá generar alarma por esta acción, pero no impedir que esto pueda realizarse.**

23 ) Cartero que se fue a terreno sin asignar

**R: No podrá salir, ya que el equipo se apagará al no estar asignado cada vez que se intente activar vía GPRS.**

24 ) Envíos que requieren certificación

**R: Se imprimirá acuse solo aquellas ordenes que requieran certificación.**

25 ) Tiempo de necesidad de nuevos equipos

**R: Con la practica del equipo se puede definir el tiempo de vida útil, pero nunca es inferior a un año, ya que los equipos están garantizados por este periodo. Esta la excepción de una falla grave en la maquina. Existirá un 5% de equipos de reemplazo por contingencia (20 equipos de 400).**

26 ) Reasignación de equipos transitoriamente

**R: Labor administrativa que se debe definir para no caer en el cambio reiterativo de maquinas sin control y responsables por daños graves.**

27 ) Mensajero que no vuelve más al correo ( plazo en horas para detectar este problema)

**R: Tenemos una hora de control en ruta que son las 18:30 horas, todas los equipos sin actividad fuera de esta hora no entrarán en informes de alarmas. Si el mensajero no se encuentra en ruta al día siguiente pasado las 10:00 horas se activarán nuevamente las alarmas para tomar contacto con el mensajero y averiguar problema ocurrido.**
**También existirá una alarma para aquellos equipos no sean rendidos y sus rutas estén finalizadas según las transmisiones GRPS.**