

LEIRE AIZPURUA

Buenos días Tere,

Como solicitaba ayer aquí, teniendo en cuenta el tiempo que llevo de momento, algunos de los recursos/cambios necesarios para bajar la carga de trabajo en mi caso:

- Repartidor: Al fin y al cabo, al ser una herramienta muy utilizada por nosotros, optimizar me parece grandioso, centrándonos en lo que nos va a dar información útil en la realidad. Por ejemplo, en determinados orígenes/causas se puede analizar si es necesario analizar la VB del encargado o si pueden ser cerrados por un asistente:

Sustitución imposible à contador al realizar el cambio

Sustitución imposible à ausente/2 cuando falta la llave y hay que enviar la carta

Tareas de administración

Revisar Lectura ejemplo:

- Sustitución imposibles. Creo que es una oportunidad para reducir la carga de trabajo de los movimientos y de los grandes pueblos, ¿quitamos la carga de trabajo a los oficiales, pero a los encargados? En mi opinión, es necesario simplificar el proceso de puesta en marcha del mismo, por ejemplo, pudiendo canalizarlo por boti desde la parte. De lo contrario, tenemos bastante trabajo con todo lo demás y la forma de canalizarlos, asignar partes al encargado, cerrarlos uno a uno (especificando que éste ha decidido hacerlo con la subcontrata) y luego incluir en un Excel amarillo en share point el número de abonado en una lista. Esto debería ser más fácil y rápido.

- La hoja de solicitud à me parece un paso atrás que he visto, no es algo que nos quite mucho tiempo, pero creo que es más directa y rápida como estaba antes. Lo que hay que hacer hoy a través del programa Difview lo llevábamos a cabo antes a través del link de email.

- Demanda de los ayuntamientos: no sólo por los abonados, sino también desde los diferentes departamentos de los ayuntamientos, nuestra necesidad y demanda está aumentando, lo que nos resta bastante tiempo. En mi caso especialmente en Zarautz y qué decir de los informes:
o informe sería importante reducir el tiempo que dedicamos a atender las solicitudes. En el caso de Zarautz, el ayuntamiento deriva a los abonados a nosotros al recibir un proyecto en el que hay algún cambio en el saneamiento o en el abastecimiento de agua, solicitando un informe. Me imagino que poco a poco empezarán los otros ayuntamientos.
Crear una serie de informes tipo para escribir más rápido
Poner el informe para solicitar formalmente la solicitud (no por email ni por teléfono, o casi todos los días preguntamos por el informe)
Formaliza también la salida para tener un registro de la respuesta.

- Obras: Las obras también me han supuesto bastante trabajo en estos meses que llevo. Entiendo que las redes que se están ejecutando tenemos que mantenerlas nosotros después y preocuparnos de hacer cumplir nuestros criterios, pero me parece necesario darle una vuelta a esto y tener ayuda desde la central. Por ejemplo,
o GUSA promotor:
100% de San Sebastián y que en lugar de pedir información acudan para ver los problemas y recoger en persona la información necesaria. Para nosotros es más fácil dar esa transmisión de información viendo allí.
Que la documentación de fin de obra y la actualización del SIG queden a disposición del Técnico, previa inspección conjunta de fin de obra.
Me parece imprescindible que quien lleva la obra de la central conozca todos los detalles de la misma.
o Promotor Ayuntamiento/privado:
Transmitir y dejar claro al Ayuntamiento o a cualquier otro promotor la necesidad de explicar las decisiones sobre nuestros servicios en aquellos casos en los que no participamos en el diseño, no podemos estar presentes todos los días.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

o GUSA y Otra (municipal/privada) promotoras conjuntas:

Al definir desde San Sebastián lo que hay que hacer en la obra (ya que una parte la paga GUSA), que el control total de lo que se ejecuta lo lleve el propio técnico, reduciendo nuestra participación, es decir, explicándolo sólo en la toma de decisiones que afecten directamente a nuestras redes.

- Solicitudes de información: Al solicitar a los encargados de los diferentes procesos la realización de peticiones de información o acciones, me parece importante realizar un análisis más real de la carga de trabajo que esto puede generar en San Sebastián y determinar los plazos en consecuencia. Hoy en día estas peticiones se solicitan de un día para otro y la única posibilidad de entrar en nuestra planificación es que se conciba después del resto de los trabajos. En este sentido, también veo la necesidad de impulsar la comunicación y definir claramente desde el principio cómo llevar a cabo la transmisión de información, para que todos los que participamos en el proceso lo tengamos claro después para evitar malentendidos y facilitar los trabajos.

- Movimiento de trabajadores: No llevo mucho tiempo pero aún así es un momento en el que se están produciendo muchas bajas y movimientos en Zarautz. En opinión de todos, la inestabilidad que supone el hecho de que haya muchos cambios no es buena para nadie y mucho menos para el encargado, ya que a la hora de reorganizar las obras, al enseñar de cero a los nuevos oficiales en la web, se nos va mucho al comercio. Creo necesario aventurar cómo enfocar esto. Gero arte

XABIER ARRATIBEL

Kaixo Tere,

Te mando un pequeño resumen de las carencias que yo veo, y sobre esto se deberían generar acciones

Para que el rendimiento de un encargado sea óptimo y realice sus tareas en su horario laboral, a mi entender se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- **CENTRAL** : La sensación últimamente es que se mandan muchas tareas desde Central, las cuales muchas veces no se pueden delegar en los oficiales, ya que se piden para mañana y no da tiempo a organizarlas, debido a que ya estamos bastante atareados. Por tanto, es el encargado quien se autoasigna la tarea para terminarla en plazo, o bien porque no ve en los oficiales a nadie en quien delegar el trabajo. Por poner un ejemplo, el trabajo que está suponiendo el alimentar la base de datos para el programa de mantenimiento. Lo que es evidente es que en Central no hay un filtro para canalizar tareas hacia “abajo”, porque hay momentos en que se traslada mucho trabajo y es a la vez
- **OBRAS** : Supone otro pico de trabajo para el encargado. Los proyectos se están realizando sin acudir a campo, y todas las dudas que surgen se trasladan al encargado, para que las compruebe ... Esto se solucionaría si el proyectista se diera una vuelta a la futura obra, donde además se preverían problemas que pudieran surgir
- **FORMACION** : Hay zonas donde los encargados puede que necesiten formación en determinadas materias. Creo que debería haber mas feedback en ese sentido desde Central. Lo que actualmente se hace es apoyar desde otras zonas (que lo veo bien, porque estamos para echar un capote a todo el mundo), pero luego se anda sin poder llegar
- **CAMBIOS/NOVEDADES** : En los últimos años se está avanzando a pasos agigantados tecnológicamente, pero creo que no se está dando tiempo a que se implanten como es debido. Creo que se están creando herramientas para tener un mayor control e información desde Central, pero esto está suponiendo una mayor carga de trabajo para nosotros
- **MOVIMIENTO DE PERSONAL** : En las zonas donde hay cambios de oficiales por Bajas, ceses, etc. también suponen una carga más de trabajo, ya que al que se incorpora hay que enseñarle todo y eso conlleva mucho tiempo ... Bolsa de trabajo ?
- **ATENCION AYTOS, BRIGADA AYTOS, TERCEROS, ..** : Las consultas que se nos realizan desde diferentes técnicos de Aytos, encargados de la brigada, terceros que quieren hacer una obra, etc son muy frecuentes y eso roba mucho tiempo. No te digo nada si se ponen a pedir informes

Teniendo en cuenta la carga de trabajo que tenemos (Repartidor, Búsqueda y reparación de fugas, Cartografía, gestión de oficiales, atender a Aytos, averías que surgen en la Explotación, problemas diarios, tareas que mandan desde Central,) entiendo que deberíamos tener más apoyo para no quemarnos en el camino :

- Que haya un flujo coherente desde Central para poder realizar las tareas convenientemente
- Que aquellas obras que necesiten de un proyecto, sea el proyectista quien se persone en la futura obra sin generar más trabajo al encargado, y luego sea él quien lo revise y termine (planos, Altas de sectoriales, etc)
- Que se forme desde Donosti a aquellos encargados que lo necesiten
- Valorar la posibilidad de una bolsa de trabajo, que serviría para que ante cualquier Baja de un oficial la persona contratada tenga ya una base y sea más fácil su adaptación
- Que ante carencias materiales que podamos tener, se nos faciliten más las cosas, ya que ahora mismo es el encargado quien se busca la vida
- Que los diferentes departamentos de la Central estén más para apoyar que para pedir

Un Jefe de Organización, al cual tengo en bastante estima, me dijo una vez que el trabajo de un encargado estaba mal pagado y la verdad es que tenía mucha razón cuando lo dijo.

RUBÉN ANDONEGI

Kaixo Teresa

Ayer me formulaste un par de preguntas, intentare ser lo mas claro posible.

Como estamos. (Me iré un par de semanas atrás, puesto que la marcha de Iñigo nos ha trastocado a todos. Me situare cuando el estaba aquí)

Información y traslados de trabajo por parte de mi superior.

Intenta tenernos informado de todo lo que sabe, realizo las reuniones diarias y el intenta venir al menos una vez por semana a la oficina para estar con los oficiales. Como es normal hay en ocasiones en las que por lo que sea no puede llegar pero intenta estar informado y tenernos informados. Es un libro abierto no esconde nada y toma nota de todo lo que se le dice, los oficiales no tienen ningún problema para llamarle y hablar con él en ningún momento.

En la última temporada, había puesto una tarde a la semana, para juntarnos los tres e ir analizando y trabajando las cosas al unísono en las dos medias cuencas, ayudándonos los unos a los otros.

Desde central.

Tengo la sensación de que esta muy lejos, cada día más lejos.

La sensación es que cada departamento trabaja a su cuenta, no tiene información de los otros departamentos y cada uno mira de arriba abajo y manda los trabajos, de arriba abajo, sin tener constancia de como estamos los de abajo. Se mandan trabajos de ya para ya (necesito no sé el que para la semana que viene, ha podido estar 5 años esperando, pero ahora lo necesito ya para la semana que viene) sin preguntar como estamos abajo.

Hay departamentos, en los que molestamos. Antes de llamar o preguntar, hacemos todo lo posible para no tener que llamar. Han llegado a faltarnos, cuando contestan lo primero que escuchas es lo estáis haciendo mal, no sabéis hacer ...

Hay otros departamentos con los que es una gozada trabajar.

Mirando hacia delante, en que podríamos mejorar para no tener que meter mas horas de los que tenemos que meter o no estar estresados.

Puedo decir que en estos momentos si controlásemos un poco lo que he dicho de central yo creo que mejoraríamos mucho.

Tengo que decir que no todas las cuencas son iguales, yo he sido encargado de la zona de Eibar y la verdad es que, ahora mirándolo desde fuera, era insufrible. Te acostumbras a estar en esa situación, te parece que es lo normal, pero acabas enfermándote, parece que tiene que ser así y aguantas y sigues pero no es normal. La tensión, el estrés, el trabajo....

Yo en estos momentos estoy bien, con momentos de más agobio y otros mas tranquilos. Todas las cuencas son diferentes y hay algunas que son insufrible. Yo le veía muy bien a Iñigo al comienzo, según pasaba el tiempo le he visto que se estaba agobiando que era insufrible, un poco como veo yo ahora que estuve yo allí.

Cuando tu empezaste en Eibar y luego me diste el relevo, solo llevábamos Eibar, luego Elgoibar, luego Ermua, luego Mallabia.... OFICIALES Alguno más ha caído, JO el mismo, Encargado el mismo....

Agur bat

Xoxua

MOISES BADIOLA

Egun on Teresa,

Te envío parte de la reflexión que estoy haciendo sobre nuestro trabajo de ENCARGADO.

Mi realidad es que unos cuantos trabajos me llevan todo el tiempo y estoy sin poder salir de este día a día:

Mi día-día:

- Gestión de mínimos y fugas.
- Gestión del repartidor y mantenimiento.
- Gestión y seguimiento de las obras propias, abonados y Ayuntamientos.
- Atención de abonados, reclamaciones, averías, lógica.
- gestión de muestras, cloros.
- Comunicaciones.
- GIS
- Trabajos de administración (personal, pedidos, alimentación de datos, informes etc..)

En mi opinión para hacer correctamente estos trabajos no da el día, a esto hay que añadir que la responsabilidad y el teléfono te lo llevas a casa 24h.

Este no poder salir del día a día hace que no pueda evolucionar ni mejorar, no puedo dedicar tiempo a aprender, conocer instalaciones, identificar errores que cometemos o cosas que hacemos bien, etc.. de tal forma que me impide realizar una mejora continua de todos los trabajos y procesos que realizamos.

Como ves estoy pillado y en este momento creo que necesito un poco de ayuda y tiempo para tomar la delantera a estos trabajos.

Sabiendo todo esto la conclusión a la que llego es que con cierta urgencia habría que hacer:

1. Hay que descargar de todos los trabajos que se pueda a los encargados.
2. Los encargados tenemos que delegar todo lo que podamos.
 - a. Habría que formar a oficiales, administrativas etc..
 - b. La figura de jefe de grupo habría ponerlo en marchas.
3. Los encargados tenemos que preparar a nuestro sustituto y que pudiera ejercer como tal inicialmente en sus vacaciones.
(En mi opinión cada puesto de trabajo en la empresa tendría que tener una persona preparada para ocupar ese puesto en cualquier momento).

Como ves asta aquí he llegado de momento, creo que necesito un poco mas de sosiego de la que estoy teniendo últimamente para hacer este tipo de reflexiones.

Siento que te envíe esto y además muy tarde. Intentare desarrollar el tema un poco mas para la semana que viene.

Un saludo.

XABIER ARRARAS

Hola Tere:

No quería responder de cualquier manera y ligereza, y resumo mi temeridad en las siguientes líneas:

A la hora de valorar el volumen de mi trabajo es necesario tener en cuenta:

- Qué OCHO OFICIALES tengo.
- Qué J.O. tengo.
- Tipo de instalaciones en los 21 pueblos que tenemos.

Considerando lo siguiente:

OBRAS:

- + Mantener reuniones intermitentes con el responsable de obras con mayor frecuencia.

Objetivo: Mejorar la planificación de las obras a realizar (menor y mayor) y ser mejor distribuidas a lo largo del año.

Actualización de la cartografía de la obra en CIA desde Donostia en su totalidad.

CALIDAD:

- + Recibir visitas periódicas además de las Auditorías de los ICP que nos hace Maite.

Objetivo: Recibir apoyo en nuestra evolución al margen de las auditorías para que las acciones sean adecuadas y optimizar los recovecos.

GESTIÓN:

- + Recibir formaciones.

Objetivos: Optimizar la gestión del trabajo.

Mejorar la gestión del Equipo de Trabajo.

OBTIMIZACIÓN DE PROCESOS:

- + No realizar las mediciones de Cloro diario con los Oficiales que tengo. (Acaso, la medición de cloros debería ser canalizada desde el laboratorio.)
- + nos ocuparíamos de garantizar Funcionamiento y mantenimiento de los Depósitos desde Explotaciones
- + Necesitamos más horas para hacer las cosas que la empresa nos pide hoy en día.

JOKIN LAMUEDRA

RECURSOS NECESARIOS PARA UN ENCARGADO

OFICIALES:

- Buen equipo de oficiales, el cual te permita no tener que meterte en el detalle de cada trabajo.
- ¿Jefe de equipo? Alguien que coordine los trabajos conjuntos. Por ejemplo, la reparación de fugas (pedir máquina, contenedor...)
- Un oficial bueno en desarrollo de infraestructuras, que te permita no tener que acudir a todas las obras para aclarar cualquier detalle y así evitar desplazamientos.

JO

- Que tenga claras las prioridades y tire también del carro (repartir tareas) para llegar al objetivo conjunto.

MATERIALES

Lo típico: ordenador y tablet ágil, impresora adecuada para desarrollar cómodamente el trabajo...

HUMANOS

Existen trabajos periódicos (diarios, semanales o mensuales) que suelen quitar bastante tiempo, que no aportan valor añadido al trabajo, pero se tienen que realizar.

Por ejemplo: vistos buenos, abrir partes de trabajo, realizar hojas de pedido, introducir documentación al programa de obras, introducir documentación de EECC, meter horas de Lankideak, rellenar las horas de trabajo en un parte todos los días,

En mi caso, estoy tranquilo realizando yo esas tareas, porque así se que las tengo bajo control y que están bien. Sin embargo, suponen bastante carga si sumas todas y muchas veces se me atrasan y se me acumulan.

Si quitásemos esa carga de trabajo, creo que realizaríamos un mayor número de mejoras porque el Encargado tendría tiempo para pensarlas y organizarlas.

Propuesta: algo así como una especie de persona que realice ese tipo de trabajos “administrativos”, no sé muy bien cómo. ¿Uno por cuenca? (es decir, una persona para Tolosaldea y Goierri por ejemplo). Habría que darle una vuelta, pero yo creo que eso quitaría bastante carga al Encargado.