

**Gerencia De
CAU/Delegaciones/Usuarios
Formulario Único**

Formulario Único	

Tabla de Contenidos

<u>1.</u>	<u>INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO</u>	4
<u>1.1.</u>	<u>INFORMACIÓN GENERAL</u>	4
<u>1.2.</u>	<u>PREPARACIÓN DEL DOCUMENTO</u>	4
<u>1.3.</u>	<u>REVISIÓN DEL DOCUMENTO</u>	4
<u>1.4.</u>	<u>APROBACIÓN DEL DOCUMENTO</u>	5
<u>1.5.</u>	<u>HISTÓRICO DE VERSIONES</u>	5
<u>2.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	6
<u>3.</u>	<u>DIAGRAMA DE PROCESOS</u>	7
<u>4.</u>	<u>ELEMENTOS DEL PROCESO</u>	9
	<input type="checkbox"/> <u>1. Carga Formulario Único</u>	9
	<input type="checkbox"/> <u>2. Reclamos seguridad en la vía pública e interrupciones de suministro</u>	9
	<input type="checkbox"/> <u>3. Bandeja de Pendientes</u>	10
	<input type="checkbox"/> <u>4. Bandeja de Pendientes Moderador</u>	11
	<input type="checkbox"/> <u>5. Adjuntar Información</u>	11
	<input type="checkbox"/> <u>6. Notificación de Cumplimiento y Traslado</u>	12
	<input type="checkbox"/> <u>7. Elaboración y envío de respuesta (Distribuidora)</u>	13
	<input type="checkbox"/> <u>8. Traslado de Respuesta de Distribuidora a los usuarios</u>	14
	<input type="checkbox"/> <u>9. Respuesta</u>	15
	<input type="checkbox"/> <u>10. Análisis de Respuesta de la distribuidora y del usuario</u>	15
	<input type="checkbox"/> <u>11. Elaboración de Informe</u>	16
	<input type="checkbox"/> <u>12. Espera del rechazo al informe</u>	17
	<input type="checkbox"/> <u>13. Tratamiento del rechazo (5 días)</u>	17
	<input type="checkbox"/> <u>14. Proyecto de Disposición</u>	18
	<input type="checkbox"/> <u>15. Disposición</u>	18
	<input type="checkbox"/> <u>16. Notificación de la Disposición (3días)</u>	19

Formulario Único	

<input type="checkbox"/>	17. Verificación del cumplimiento (5 días)	20
<input type="checkbox"/>	18. Incumplimiento de la Distribuidora	21
5.	CLIENTES PARA LOS QUE SE GESTIONA EL PROCESO	23
6.	PROVEEDORES DE INFORMACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO	23
7.	RESUMEN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	23
8.	GLOSARIO & ABREVIACIONES	25
	ANEXO I - RECLAMOS INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO	26
	ANEXO II - RECLAMOS SEGURIDAD VÍA PUBLICA	30

Formulario Único	

1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

1.1. Información General

Nombre del Programa	Proyecto Documental OCEBA
Nombre del Proyecto	Proyecto BIRF Nº 9007
Título del Documento	Formulario Único
Localización del documento	Argentina

1.2. Preparación del documento

Apellido y Nombre	Organismo/ Gerencia	Observaciones	Fecha
Ing. Sanchez Claudia	Analista de Procesos		15/05/2021
Ing. FabianKardonsky	Analista Institucional		15/05/2021

1.3. Revisión del documento

Apellido y Nombre	Organismo/ Gerencia	Observaciones	Fecha
Marcelo Louhau	OCEBA- Dirección		

Formulario Único	

1.4. Aprobación del documento

Apellido y Nombre	Organismo/ Gerencia	Observaciones	Fecha
Marcelino Gabriela	AREA/SECTOR Atención de Usuarios (CAU/DEEGACIONES/148 /OMICS)		

1.5. Histórico de versiones

Versión	Motivo del Cambio	Fecha Efectiva
V1.0	Nuevo	15/05/2021
V1.1	Modificaciones de diagrama y de estructura	10/06/2021
V1.2	Modificaciones de parte de CAU	11/06/2021
V1.3	Modificaciones impactadas	12/06/2021
V1.4	Modificaciones de parte de CAU	16/06/2021
V1.5	Impacto en el diagrama	17/06/2021

Formulario Único	

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene información relacionada al proceso de “Formulario Único de Reclamos” ejecutado por el AREA/SECTOR Atención de Usuarios (CAU/DEEGACIONES/148) de OCEBA. El objetivo del presente documento, en base a la metodología definida oportunamente, es el tratamiento de todos los reclamos que se generen en el Sector de Atención a Usuarios. Dentro de este tratamiento se realizan actividades de inicio, seguimiento, análisis y resolución de los reclamos de los usuarios/as del servicio eléctrico de la Provincia de Buenos Aires.

Su aplicación será para todos los reclamos recibidos, con excepción de consultas relacionadas con Tarifa Social.

Los reclamos se dividen en:

- Reclamos por interrupciones de suministro (sin luz en el momento de realizar el reclamo)
- Seguridad en la vía pública
- Reclamos calidad técnica, comercial, daños artefactos.

Los dos primeros por sus características, como se verá en el diagrama de procesos, tienen un tratamiento diferente a los reclamos; puesto que estos ni bien se inicia el reclamo, automáticamente se realiza el traslado a la distribuidora para su normalización y respuesta al Organismo.

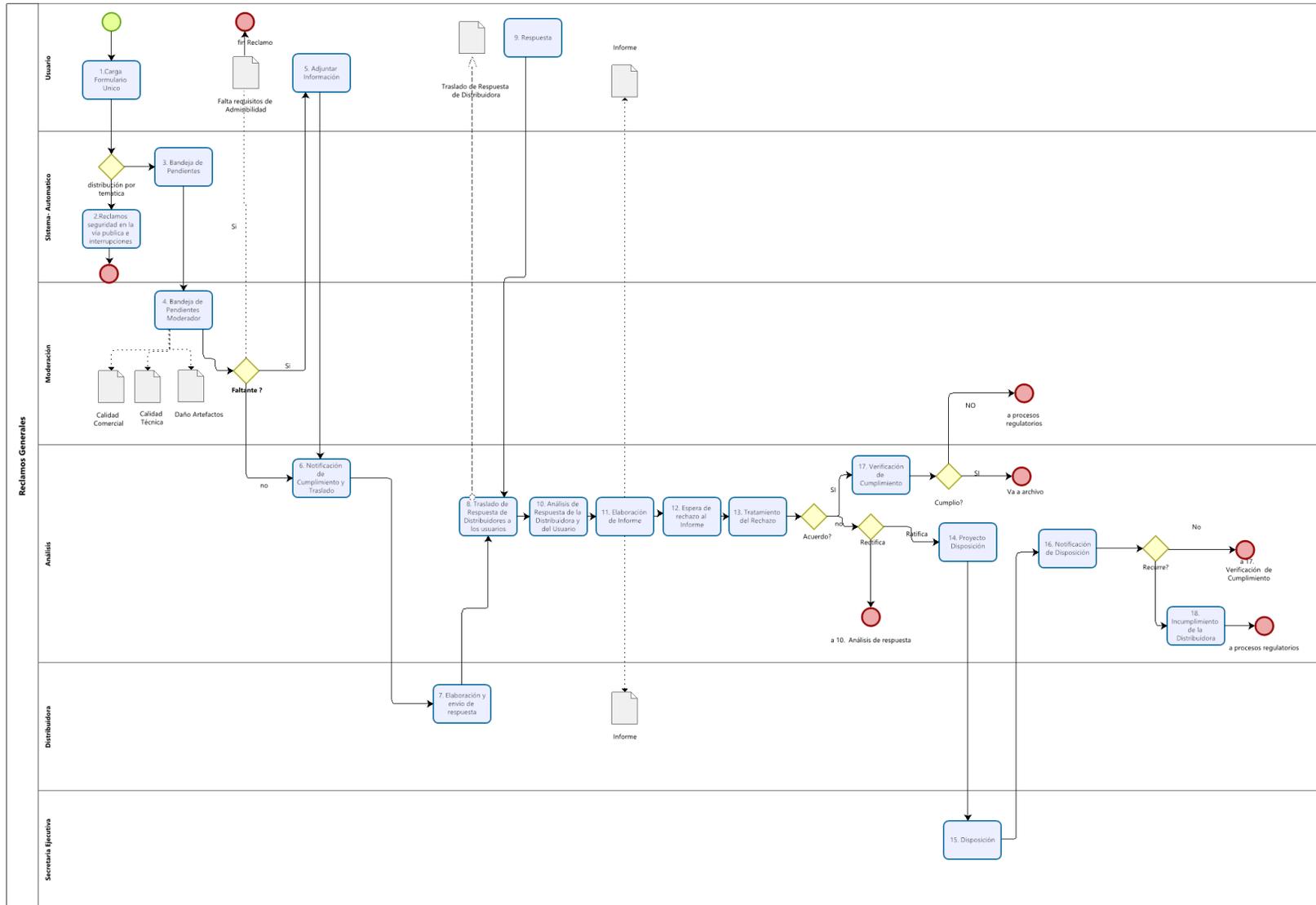
Aclaración, las definiciones se encuentran en el punto: 8- Glosario & abreviaciones

Formulario Único	

Formulario Único	

3. DIAGRAMA DE PROCESOS

Formulario Único



Formulario Único	

4. Elementos del proceso

1. Carga Formulario Único

Descripción

En el caso de un reclamo, el usuario/a del servicio eléctrico de la PBA ingresa a la página de OCEBA en la opción Formulario Único de Reclamos (FUR) cargando la información requerida por el sistema.

Si la atención es personal y/o telefónica, se realiza la carga vía INTRANET ingresando al FUR.

Ejecutantes

Usuario del servicio eléctrico

Implementación

Sistema OCEBA – Formulario Único

Frecuencia

A demanda

2. Reclamos seguridad en la vía pública e interrupciones de suministro

Descripción

Se realiza en función de la Información recibida por tipo de reclamo, en los casos de reclamos por interrupciones de suministro (sin luz en el momento de realizar el reclamo) o seguridad en la vía pública; el sistema automáticamente cuando se inicia el reclamo, se lo envía a la distribuidora para su tratamiento y respuesta al Organismo.

Cuando se inicia un reclamo por estas temáticas, no requieren moderación y automáticamente lo recibe la distribuidora en su bandeja de pendientes.

Formulario Único	

Según corresponda va al proceso:

- Reclamos Seguridad Vía Pública (ver Anexo II)
- Reclamos Interrupción de Suministro (Ver Anexo I)

Ejecutantes

FUR (opción Automática)

Implementación

FUR

Frecuencia

A demanda

 **3. Bandeja de Pendientes**

Descripción

En el caso de reclamos por calidad técnica, comercial y daños artefactos; quedan en la bandeja de pendientes para su tratamiento posterior por el perfil de moderador.

Ejecutantes

FUR (opción Automática)

Implementación

FUR

Frecuencia

A demanda

Formulario Único	

4. Bandeja de Pendientes Moderador

Descripción

Una vez que se encuentran iniciados los reclamos de calidad técnica, comercial y daños artefactos; los mismos quedan en la bandeja de pendientes para su tratamiento por el perfil de moderador (2 días); y realiza las siguientes acciones según corresponda:

- “No admitir” el reclamo (falta de cumplimiento de requisitos de admisibilidad), y responder al usuario/a mediante el aplicativo (correo electrónico).
- “Admitir” el reclamo y derivar a la bandeja correspondiente de acuerdo a la temática (calidad técnica, comercial, daños artefactos).

Aclaración: el moderador puede editar los campos del reclamo y recategorizarlo si corresponde.

Ejecutantes

Moderador

Implementación

FUR

Frecuencia

Diaria

Formulario Único	

5. Adjuntar Información

Descripción

El usuario/a en cualquier momento del proceso del reclamo puede acompañar documentación, que se incorpora al trámite mediante la función “adjuntar información”; quedando linkeada la misma en el reclamo correspondiente.

Ejecutantes

Usuario

Implementación

FUR

Frecuencia

A demanda

6. Notificación de Cumplimiento

Descripción

El traslado del reclamo consiste en el envío de una nota a la distribuidora intimándola a dar efectivo cumplimiento del marco normativo de carácter constitucional, legal, reglamentario y jurisprudencial que tutela el derecho de los usuarios/as del servicio público de electricidad bajo control de OCEBA.

Los instructores ingresan mediante INTRANET al módulo Reclamos y realizan las siguientes acciones:

- Ingresan a su bandeja de reclamos “propios” y
- Suben la nota de intimación en formato PDF, la adjuntan y envían el “traslado” a la distribuidora mediante el sistema.

Formulario Único	

La nota de intimación de cumplimiento debe confeccionarse en el plazo de tres (3) días y contendrá:

- El número y caratulación del Reclamo.
- Datos del usuario, nombre, apellido y DNI.
- El número del suministro (NIS, N° de cuenta, N° de socio, etc.).
- La ubicación del suministro (domicilio y ciudad).
- Documentación e información específica relacionada con el tipo de reclamo.
- El plazo de espera (5 días) y las consecuencias de su incumplimiento.

Se podrán realizar traslados adicionales en forma excepcional y sólo cuando el instructor lo considere pertinente.

El plazo de espera de la respuesta al traslado es el que se haya estipulado en la respectiva nota (5 días), contados a partir de la fecha de su recepción.

En los casos de reclamos por daños en artefactos, cuando la distribuidora manifestara su voluntad de resarcimiento, se le otorgará el plazo de 5 días, a partir de la conformidad del usuario, para acreditar el pago correspondiente.

La respuesta de la distribuidora debe ser recibida dentro del plazo informado en la respectiva nota para que los elementos aportados por ésta sean considerados en el análisis definitivo del reclamo.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

FUR

Frecuencia

Debe realizarse en el plazo de 3 días desde el ingreso de las bandejas por temática.

Formulario Único	

7. Elaboración y envío de respuesta (Distribuidora)

Descripción

La distribuidora ingresa mediante la web de OCEBA en EXTRANET, donde de acuerdo a la temática:

- Toman el reclamo
- Suben la respuesta, adjuntando archivo con la respuesta en formato PDF.
- Realizan el traslado a OCEBA.

Ejecutantes

Distribuidora

Implementación

FUR

Frecuencia

Desde que se envía el reclamo, la distribuidora tiene 5 días para dar su respuesta.

8. Traslado de Respuesta de la Distribuidora a los usuarios/as

Descripción

Con la respuesta de la distribuidora se realiza el traslado de la misma al usuario/a (10 días) mediante correo electrónico, para que el usuario/a aporte y acredite las circunstancias de hecho y derecho que estime convenientes.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

FUR

Frecuencia

A demanda

Formulario Único	

9. Respuesta

Descripción

El usuario/a puede generar una respuesta ante el traslado de la nota de la distribuidora.

Ejecutantes

Usuario

Implementación

Correo Electrónico

Frecuencia

A demanda

10. Análisis de Respuesta de la distribuidora y del usuario/a

Descripción

Una vez reunida la información y/o documentación necesaria del usuario/a y distribuidora, se procede al análisis definitivo de los elementos obrantes en el Reclamo.

Las gestiones realizadas por el instructor durante la tramitación del reclamo se registran en el Formulario Único de Reclamos. Si las gestiones intermedias se han efectuado a través de correos electrónicos, se anexan por el sistema al mismo reclamo.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

FUR

Frecuencia

Pasados 10 días del traslado de la nota, ante la respuesta o no del traslado se continua con el proceso.

Formulario Único	

11. Elaboración de Informe

Descripción

Una vez analizados en detalle los elementos obrantes en el Reclamo se confecciona el informe que, como mínimo debe contener:

- El número de suministro (datos del usuario, NIS, N° de cuenta, etc.) y su ubicación (domicilio y ciudad).
- Datos del usuario, nombre, apellido y DNI.
- El detalle de los elementos tenidos en cuenta para realizar el análisis.
- El plazo y las formas para rechazar el informe en caso de disconformidad total o parcial con su contenido y las consecuencias de su incumplimiento. Además, cuando lo dispuesto en la respuesta implique acciones futuras de alguna de las partes, el informe debe contener:
 - Una descripción precisa de las acciones a realizar y de la forma en que se deberá acreditar el cumplimiento de cada acción (cuando corresponda).
 - La fecha límite para acreditar el cumplimiento de cada acción (cuando corresponda).

Cuando el reclamo haya ingresado a través de otras vías a las mencionadas precedentemente (ej. OMIC, Organización de Defensa del Consumidor, HC Deliberante, etc.), deberá remitirse a la oficina de origen una copia del informe (vía correo electrónico a través de oceba@oceba.gba.gov.ar). Una vez despachada la nota, las actuaciones permanecen en el CAU a la espera de la respuesta de las potenciales manifestaciones de disconformidad con el contenido del informe.

Formulario Único	

Ejecutantes

Análisis

Implementación

e-mail

Frecuencia

7 días desde la respuesta de la distribuidora y desde el traslado al usuario/a.

12. Espera del rechazo al informe

Descripción

El plazo para el rechazo al informe es de 5 días contados a partir de la fecha de recepción de la respectiva nota de comunicación.

Transcurrido el plazo y no habiéndose recibido ninguna nota en disconformidad con el contenido del informe, el Reclamo pasa a reserva a la espera de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la contestación del reclamo (de corresponder) o es enviado al archivo.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

E-mail

Frecuencia

A demanda

13. Tratamiento del rechazo (5 días)

Descripción

Cuando se recibe una nota de rechazo al informe, (incorporando nueva documentación o hechos), se analiza, en el plazo de cinco (5) días, para determinar si el informe debe ser ratificado mediante disposición o rectificado mediante un nuevo informe.

Formulario Único	

Para la confección del informe y del proyecto de disposición se procede en forma similar a lo previsto en las etapas de análisis definitivo y elaboración del informe, teniendo en cuenta los nuevos elementos aportados por la parte disconforme.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

e-mail

Frecuencia

A demanda

14. Proyecto de Disposición

Descripción

El CAU confecciona el proyecto de disposición que ratifica el informe, para su elevación al Área Secretaría Ejecutiva para su aprobación.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

GDEBA

Frecuencia

A demanda

Formulario Único	

15. Disposición

Descripción

La Secretaría Ejecutiva emite la disposición, remite el reclamo al CAU para la confección de la cédula de notificación.

Ejecutantes

Secretaría Ejecutiva

Implementación

GDEBA

Frecuencia

A demanda

16. Notificación de la Disposición (3 días)

Descripción

Una vez firmada la disposición por el Área Secretaría Ejecutiva, la misma deberá ser notificada a todas las partes, en un plazo no mayor a tres (3) días.

Para realizar la notificación se confeccionará una cédula con los datos de la persona (usuario, distribuidora, OMIC) a quién será dirigida.

La notificación a la distribuidora se realizará mediante la casilla CAU. En el correo electrónico deberá adjuntarse copia de la cédula de notificación y copia de la Disposición correspondiente.

La notificación al usuario/a se realizará a través de la casilla oceba@oceba.gba.gov.ar o a través de correo postal (si el reclamo hubiera sido en forma personal y no se contara con un correo electrónico). La documentación que se deberá acompañar será la cédula de notificación y la copia de la disposición correspondiente.

Formulario Único	

Cuando el reclamo haya ingresado a través de otras vías a las mencionadas precedentemente (ej. OMIC, Organización de Defensa del Consumidor, HC Deliberante, etc.), deberá remitirse a la oficina de origen una copia de la disposición (vía correo electrónico), para su conocimiento.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

E-mail

Frecuencia

A demanda

17. Verificación del cumplimiento (5 días)

Descripción

Si el informe no implica la realización de acciones futuras por ninguna de las partes, el silencio de las mismas, una vez vencido el plazo otorgado para manifestar oposición o disconformidad, es suficiente para dar por cumplido lo dispuesto en la contestación del reclamo. En caso que se hubiera emitido disposición, vencido el plazo sin que la misma sea recurrida, se tendrá por finalizado el reclamo.

Cuando lo dispuesto en el informe o disposición implique la verificación de acciones futuras de la distribuidora, se espera hasta la fecha límite indicada en la nota de comunicación o cédula de notificación (según sea el caso) para verificar su cumplimiento.

En los casos donde se emite disposición, el tiempo de espera es 10 (diez) días (plazo para presentar recurso).

Formulario Único	

Cumplida la fecha límite indicada en el informe o disposición para que la distribuidora acredite el cumplimiento de las acciones ordenadas y no habiéndose recibido los elementos probatorios necesarios, se analiza la situación para determinar si se trata de un incumplimiento de lo dispuesto en el informe o disposición y si amerita el inicio de acciones sumariales (apartado 5, Subanexo D, Resolución OCEBA N° 88/98).

Una vez verificado el cumplimiento de lo dispuesto, se gestiona el archivo del Reclamo en el CAU.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

E-mail

Frecuencia

5 días a partir del informe.

18. Incumplimiento de la Distribuidora

Descripción

Falta de respuesta a la notificación de cumplimiento:

1. Mensualmente se generan expedientes GDEBA diferenciados por empresa y temática donde se acompaña la documentación de cada reclamo y se giran las actuaciones a la Gerencia de Procesos Regulatorios para el inicio de los sumarios relacionados con el incumplimiento al deber de informar.

Formulario Único	

2. La cuestión de fondo continúa sustanciándose en el reclamo, se elabora el proyecto de disposición donde se hace lugar al reclamo y en los considerandos se hace mención al punto 1)

El CAU confecciona el proyecto de disposición, para su elevación al Área Secretaría Ejecutiva para su aprobación.

La Secretaría Ejecutiva emite la disposición y, remite el reclamo al CAU para la confección de la cédula de notificación., y se continúa de acuerdo al punto relacionado con Verificación del cumplimiento.

Una vez verificado el cumplimiento de lo dispuesto, se gestiona el archivo del reclamo en el CAU.

Incumplimiento Disposiciones:

1. Cumplida la fecha límite indicada en la disposición para que la distribuidora acredite el cumplimiento de las acciones ordenadas y no habiéndose recibido los elementos probatorios necesarios, se analiza la situación para determinar si se trata de un incumplimiento de lo dispuesto en la disposición y si amerita el inicio de acciones sumariales.

2. Vencido el plazo establecido en la disposición para su cumplimiento (verificación del cumplimiento) para que la distribuidora acredite el cumplimiento de las acciones ordenadas y no habiéndose recibido los elementos probatorios necesarios, se inicia el sumario administrativo previsto en el apartado 5, Subanexo D, Resolución OCEBA N° 88/98).

El plazo para el cumplimiento de la disposición es de 10 (diez) días hábiles desde su notificación. Durante ese plazo se puede interponer recurso o cumplir con la disposición.

Formulario Único	

En el caso de verificarse el cumplimiento de lo dispuesto, se gestiona el archivo del reclamo en el CAU.

Ejecutantes

Análisis

Implementación

GDEBA

Frecuencia

Vencidos los plazos

5. Clientes para los que se gestiona el proceso

- Distribuidoras
- Usuarios
- Gerencia de Procesos Regulatorios
- Secretaría Ejecutiva

6. Proveedores de Información para la ejecución del proceso

- Usuarios/as
- Distribuidoras

7. Resumen de Roles y Responsabilidades

Gerencia de CAU/Delegaciones/Usuarios

- Recepción de reclamos
- Análisis de los reclamos
- Admisión o no admisión de los reclamos

Formulario Único	

- Pedido de Información
- Confección del proyecto de disposición
- Firma del proyecto de disposición
- Generación de Informe de partes
- Notificación a las partes involucradas

Distribuidores

- Respuesta en las diferentes etapas del reclamo (notificación de cumplimiento, informes, disposiciones)

Usuarios/as

- Inicio del reclamo
- Envío de información adicional
- Respuesta de traslado a distribuidora
- Respuesta de informe / Disposición

Secretaría Ejecutiva

- Firma de Disposición

Formulario Único	

8. Glosario & Abreviaciones

Término	Significado
OCEBA	Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires
GDEBA	Gestión Documental Electrónica de la Provincia de Buenos Aires
Reclamo	Manifestación de disconformidad por parte de un usuario contra alguna de las distribuidoras que operan bajo la jurisdicción de OCEBA, referida a algunos de los aspectos del servicio público de distribución de energía eléctrica, relacionados con temas de calidad comercial, calidad técnica o daños de artefactos.
Denuncia	Manifestación de disconformidad por parte de un usuario contra alguna de las distribuidoras que operan bajo la jurisdicción de OCEBA referida a cuestiones de seguridad en la vía pública de las instalaciones (accidentes, incidentes y/o anomalías) o el cuidado del medio ambiente.
Consultas	Asesoramiento, búsqueda, solicitud o requerimiento de datos y/o información.
Quejas	Manifestación de disconformidad y/o expresión de insatisfacción hacia OCEBA.
Formulario Único Reclamos (FUR)	Sistema de gestión online de reclamos por parte del usuario.
	Actividad Manual
	Email
	Actividad Automática

Formulario Único	

Anexo I - Reclamos Interrupciones de Suministro

Cuando se presenta un usuario/a para iniciar un reclamo por falta de suministro (sin luz al momento de realizar el reclamo), el agente de atención de OCEBA mediante INTRANET o el usuario/a mediante la WEB de OCEBA accede al FUR y completa los siguientes campos:

Tipo de consulta: seleccionar la opción reclamo.

Empresa: seleccionar la empresa del listado asociado.

NIS / SOCIO/ CUENTA: agregar número de usuario sin guiones ni espacios, automáticamente van a aparecer los datos del usuario/a, si esto no sucede debe marcar que no posee este dato y se despliegan los campos para cargar manualmente como “reclamante”.

Fecha del reclamo ante la distribuidora: marcar en el calendario.

Tema: en este caso optar por calidad técnica.

Subtema: seleccionar interrupciones de suministro.

¿Tiene suministro?: tildar la opción NO ya que la misma habilita la mensajería instantánea con la distribuidora.

Fecha y hora de la interrupción: desplegar el almanaque y tildar la fecha que informa el usuario de inicio de la interrupción del suministro y agregar la hora estimada de inicio.

¿Los vecinos tienen el mismo inconveniente?: tildar una de las opciones sugeridas.

Descripción: se podrá completar este campo de manera opcional.

Factura: no es obligatorio

Guardar: genera un número de reclamo de atención de usuarios y traslada el mismo de manera automática a la distribuidora

Formulario Único	



Los estados que pueden tomar estos reclamos son

1. Pendiente (sin color asignado)
2. Reiterado (violeta)
3. Resuelto (SIN LUZ) /Normalizado (SVP) (celeste): DISTRIBUIDORA
4. Comunicación (rojo)
5. Finalizado (verde): por OCEBA, con la posibilidad de verificar con el usuario si posee suministro.

OCEBA INTRANET Inicio Reclamos Interrupción de suministro RECLAMOS

⚡ Interrupción de Suministro

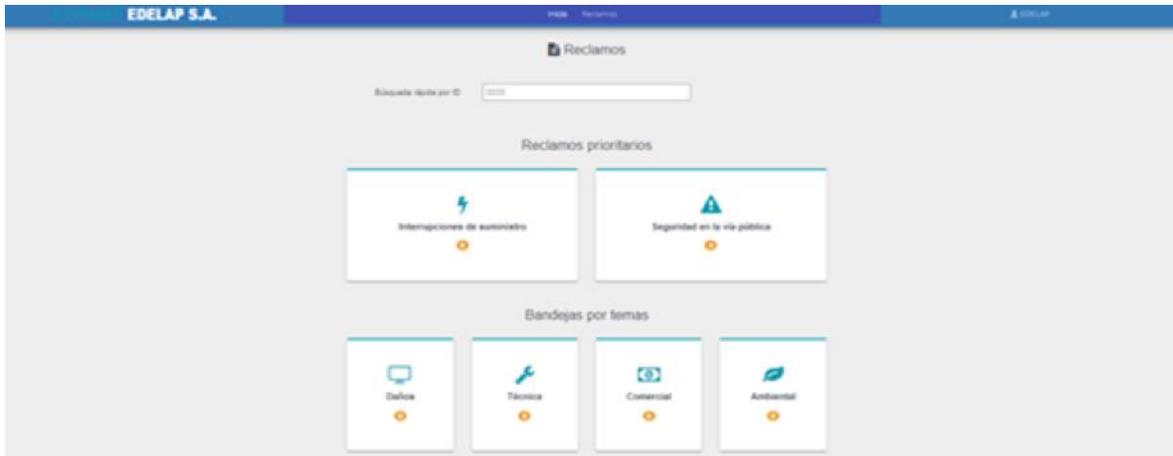
05/03/2020 - 05/03/2021 Copy Excel PDF

ID	Fecha	Reclamante	Titular	Tema	Subtema	Distribuidora	Origen	Estado
37	04/03/2021		BOMBINI	Calidad técnica	Interrupción de suministro	EDELAP S.A.	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Reiterado
27	17/02/2021		BOMBINI	Calidad técnica	Interrupción de suministro	EDELAP S.A.	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Restablecido
10	15/02/2021	Juan G		Calidad técnica	Interrupción de suministro	Coronel Pringles	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Pendiente

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

PERFIL DISTRIBUIDORA:

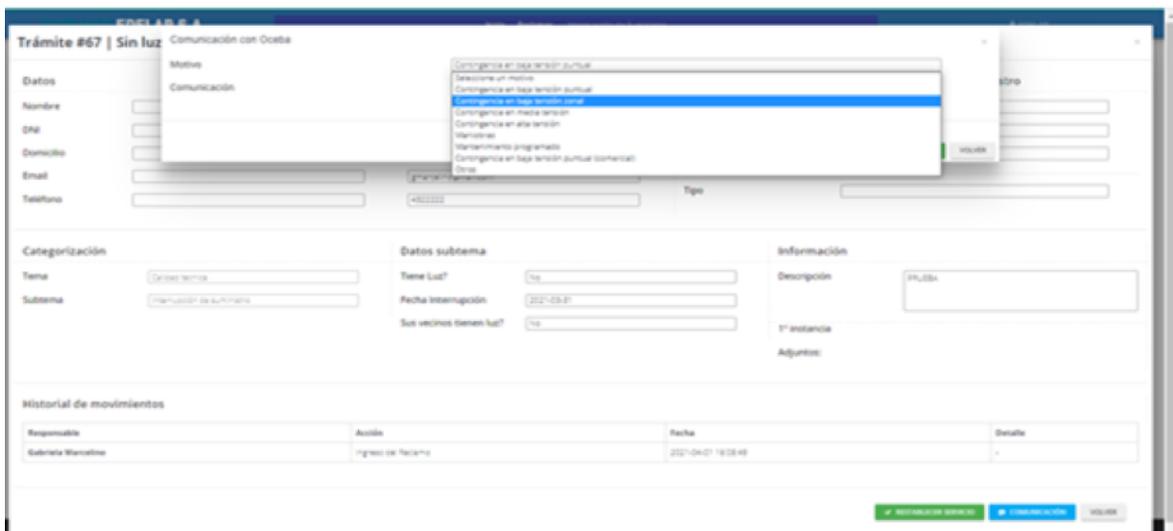
Formulario Único



Una vez que el reclamo fue generado, la distribuidora automáticamente recibe el mismo en su bandeja

La distribuidora ingresa por EXTRANET, en el módulo “Interrupciones de suministro”, donde puede visualizar los reclamos pendientes e ingresar a cada uno de ellos para, el plazo de 24 hs:

- realizar una comunicación: debe marcar una opción del desplegable (campo obligatorio)
- restablecer el servicio



Finalización del reclamo

Formulario Único	

Una vez que el reclamo ha sido marcado por la distribuidora como resuelto, el agente de OCEBA ingresa al mismo y selecciona finalizar con la posibilidad de cargar una verificación con el usuario.

El reclamo se marca en color verde y el estado pasa a ser FINALIZADO.

Formulario Único	

Anexo II - Reclamos Seguridad Vía Pública

Cuando se presenta un usuario/a para iniciar un reclamo por seguridad en la vía pública, el agente de atención de OCEBA, mediante INTRANET o el usuario/a mediante la WEB de OCEBA accede al FUR y completa los siguientes campos:

Es preciso respetar el orden en la carga de los siguientes datos:

Tipo de consulta: seleccionar la opción reclamo.

Empresa: seleccionar la empresa del listado asociado.

NIS / SOCIO/ CUENTA: agregar número de usuario sin guiones ni espacios, automáticamente van a aparecer los datos del usuario/a, si esto no sucede debe marcar que no posee este dato y se despliegan los campos para cargar manualmente como "reclamante".

Fecha del reclamo ante la distribuidora: marcar en el calendario.

Tema: en este caso optar por seguridad en la vía pública.

Subtema: seleccionar del desplegable la opción correcta y luego el inconveniente.

Descripción, ciudad, altura, calle y entre calles.

Fotografías de las instalaciones denunciadas (no obligatorio).

Guardar: genera un número de reclamo de atención de usuarios y traslada el mismo de manera automática a la distribuidora

PERFIL DISTRIBUIDORA

Formulario Único	

Una vez que el reclamo fue generado, la distribuidora automáticamente recibe el mismo en su bandeja

La distribuidora ingresa por EXTRANET, en el módulo “Seguridad en la Vía Pública”, donde puede visualizar los reclamos pendientes e ingresar a cada uno de ellos para, en el plazo de 24 hs:

- realizar una comunicación
- marcar como normalizado: debe acompañar fotografías de la instalación denunciada (normalizada).

El reclamo se marca en celeste y su estado es resuelto (por la distribuidora)

Finalización del reclamo:

Una vez que el reclamo ha sido marcado por la distribuidora como normalizado, el agente de OCEBA ingresa al mismo y selecciona finalizar con la posibilidad de cargar una verificación con el usuario, observación y/o adjuntar fotografías,

El reclamo se marca en color verde y el estado pasa a ser FINALIZADO.

The screenshot shows the OCEBA INTRANET interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Reclamos', and 'Seguridad en la vía Pública'. A search bar is visible with the date range '05/03/2020 - 05/03/2021'. Below the search bar, there are buttons for 'Copy', 'Excel', and 'PDF'. The main content area is titled 'Seguridad en la vía Pública' and contains a table with the following data:

ID	Fecha	Reclamante	Titular	Tema	Subtema	Distribuidora	Origen	Estado
36	04/03/2021		BOMBINI	Seguridad en la vía pública	Líneas	EDELAP S.A.	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Reiterado
32	25/02/2021	MARCELINO		Seguridad en la vía pública	Cruetas y ménsulas	EDELAP S.A.	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Restablecido
24	16/02/2021	pedro		Seguridad en la vía pública	Centro de transformación	17 DE AGOSTO	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)	Pendiente



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO I- PROCESO FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS-FUR

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 32 pagina/s.