

**Gerencia De
CAU/Delegaciones/Usuarios
Manual de Usuario Sistema Reclamos
Formulario Único**

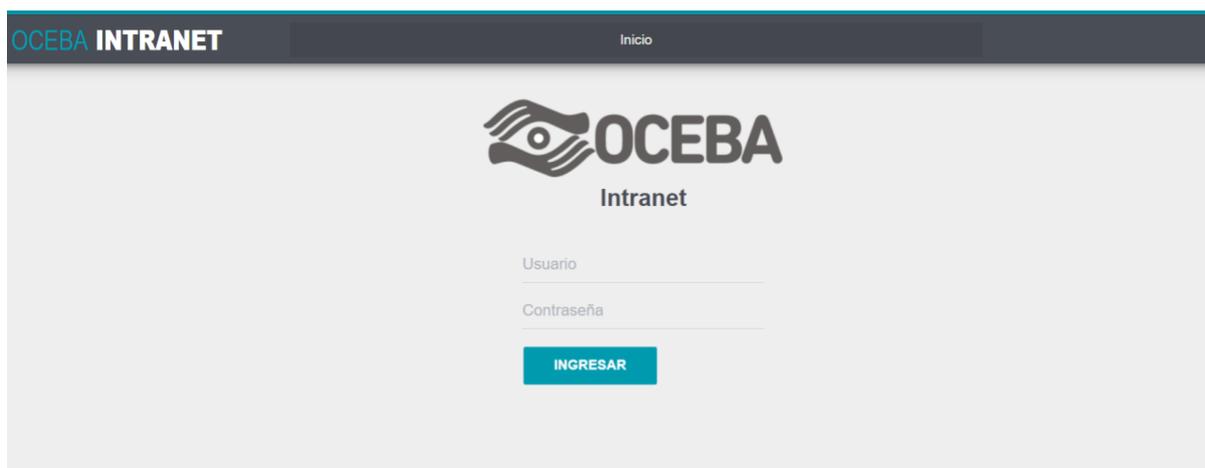
Tabla de contenido

<u>1.</u>	<u>INGRESO AL SISTEMA</u>	2
<u>2.</u>	<u>PANTALLA DE INICIO</u>	2
<u>3.</u>	<u>ALTA DEL RECLAMO - USUARIO INTRANET</u>	4
<u>4.</u>	<u>TIPOS DE RECLAMOS</u>	5
<u>5.</u>	<u>RECLAMOS CALIDAD TÉCNICA, COMERCIAL, DAÑOS ARTEFACTOS</u>	5
<u>5.1.</u>	<u>MÓDULO GESTIÓN DE RECLAMOS (MODERACIÓN)</u>	5
<u>5.2.</u>	<u>BANDEJA PENDIENTES (MODERADORES)</u>	6
<u>5.3.</u>	<u>MÓDULO ANÁLISIS DE RECLAMOS</u>	7
<u>5.3.1.</u>	<u>BANDEJAS POR TEMAS</u>	8
<u>5.3.2.</u>	<u>PERFIL DISTRIBUIDORA:</u>	10
<u>6.</u>	<u>RECLAMOS INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO (SIN LUZ)</u>	11
<u>6.1.</u>	<u>PERFIL OCEBA</u>	12
<u>6.2.</u>	<u>PERFIL DISTRIBUIDORA:</u>	13
<u>6.3.</u>	<u>Finalización del reclamo</u>	14
<u>7.</u>	<u>RECLAMOS SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA (SVP)</u>	14
<u>7.1.</u>	<u>PERFIL DISTRIBUIDORA</u>	15
<u>8.</u>	<u>GESTIONES Y ASESORAMIENTOS</u>	17
<u>9.</u>	<u>MÓDULO DE SEGURIDAD</u>	18

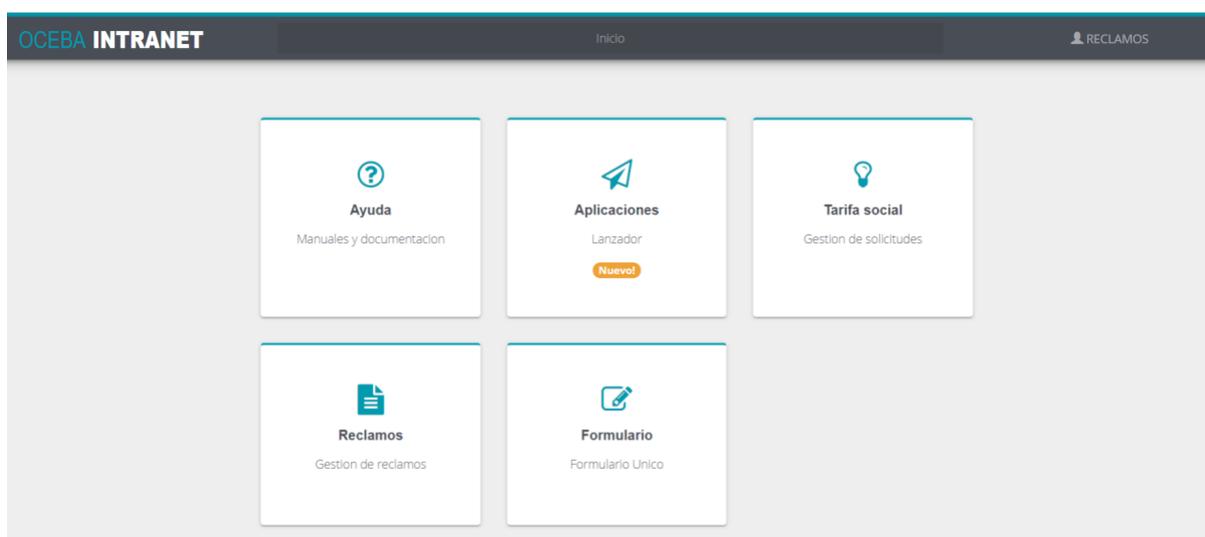
1. INGRESO AL SISTEMA

El acceso al sistema se realiza en la INTRANET a través de una autenticación; los usuarios y claves se consultan de una misma base, proporcionando un acceso único a todos los sistemas.

El sistema provee acceso para invitados, limitando los accesos a documentos y aplicaciones.



2. PANTALLA DE INICIO



Una vez que se accede al sistema, se muestran los módulos a los cuales tiene acceso el usuario.

Manual de Usuario Sistema Reclamos

Accediendo a un módulo, podemos visualizar las páginas habilitadas. Dependiendo de las áreas a las que pertenece el usuario, podrá acceder a distintos contenidos dentro de cada módulo.

Asimismo, y de acuerdo con los permisos dentro de cada área, los usuarios tendrán distintas facultades en cuanto a el alta, baja y modificación de datos.

3. ALTA DEL RECLAMO - USUARIO INTRANET

OCEBA INTRANET Inicio Formulario RECLAMOS

Formulario único de reclamos

Tipo de consulta
Reclamo

Empresa
Seleccione una empresa

NIS / SOCIO/ CUENTA
 No tiene NIS / SOCIO/ CUENTA

Nro. de reclamo ante la distribuidora
 No tiene Nro. Reclamo

Fecha reclamo distribuidora
dd/mm/aaaa

Titular

Apellido y Nombre / Razon Social

DNI / CUIT / CUIL

Teléfono

E-mail

Dirección

Localidad

El titular no es quien reclama.

El titular no es quien reclama.

Reclamante

Apellido y Nombre / Razon Social

DNI / CUIT / CUIL

Teléfono

E-mail

Dirección

Localidad

Tema
Calidad tecnica

Subtema
Interrupción de suministro

Tiene luz ahora?
 SI | No

Sus vecinos tienen luz?
 SI | No

Fecha de la interrupción
dd/mm/aaaa

Descripción

Tamaño máximo permitido por archivo 1MB.
Archivos permitidos PNG, JPG, PDF.

Factura
Seleccionar archivo No se eligió archivo

Manual de Usuario Sistema Reclamos

Ponemos en su conocimiento que, a efectos de tramitar su reclamo deberá dirigirse en primera instancia, cuyo cumplimiento es indispensable, ante su distribuidora local de energía eléctrica quien deberá dar respuesta a su planteo dentro de los siguientes 15 días hábiles de efectuado el mismo. En caso de no recibir una respuesta satisfactoria, podrá completar el presente reclamo web. En los casos de reclamos por seguridad en la vía pública no es obligatorio el cumplimiento de la primera instancia.

En los casos de reclamos por seguridad en la vía pública no es obligatorio el cumplimiento de la primera instancia.

CONFIRMAR

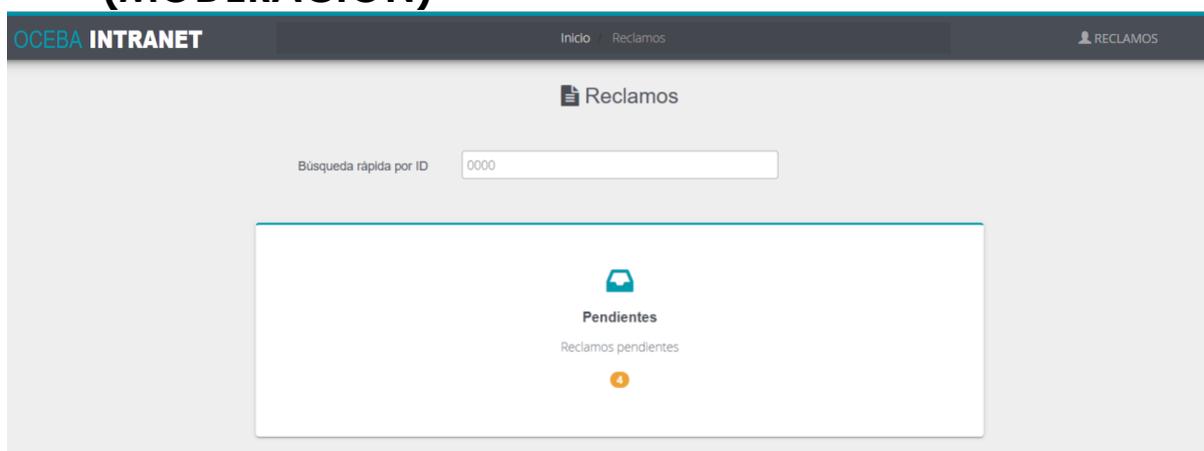
4. TIPOS DE RECLAMOS

- 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 y ambientales.

Los dos primeros por sus características tienen un proceso propio y diferente a los reclamos ~~descritos en c)~~ por calidad técnica, comercial y daños de artefactos.

5. RECLAMOS CALIDAD TÉCNICA, COMERCIAL, DAÑOS ARTEFACTOS

5.1. MÓDULO GESTIÓN DE RECLAMOS (MODERACIÓN)



The screenshot displays the 'OCEBA INTRANET' interface for the 'Reclamos' (Claims) module. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio' and 'Reclamos' links, and a user profile icon labeled 'RECLAMOS'. Below the navigation bar, the page title 'Reclamos' is centered. A search bar labeled 'Búsqueda rápida por ID' contains the text '0000'. The main content area features a large white box with a blue icon of a document with a checkmark, the heading 'Pendientes', and the text 'Reclamos pendientes'. A small orange circle with the number '4' is positioned below the text, indicating the number of pending claims.

5.2. BANDEJA PENDIENTES (MODERADORES)

Reclamos pendientes de moderación, los moderadores verifican la documentación e información ingresada y pueden:

- Admitir el reclamo y enviar los mismos a las bandejas por temáticas para su análisis.

Formulario 'Admitir reclamo' con los siguientes campos:

- Nuevo estado: Admitido
- Observación: Campo vacío

Botones: ADMITIR (verde), VOLVER (gris)

- No Admitir: marcando del desplegable la opción correcta y cargando en el campo observaciones el fundamento de la no admisión.
- Cuando el reclamo no es admitido se envía al usuario/a un correo electrónico donde se le informa las razones por las cuales no se admitió su reclamo (ej falta de cumplimiento de primera instancia).

Formulario 'No admitir solicitud' con los siguientes campos:

- Motivo: Seleccione un motivo
- Observaciones para el usuario: Explicación del rechazo frente al usuario
- Observación interna: Observación interna del rechazo

* Este texto será incluido en la notificación enviada al usuario vía mail.

Botones: NO ADMITIR (rojo), VOLVER (gris)

- Adjuntar información: cuando el usuario/a acompaña nueva documentación a su reclamo, se agrega la misma quedando linkeada al reclamo.

Manual de Usuario Sistema Reclamos

Adjuntar información | Trámite # 21 | Calidad comercial | Individualización de suministros

Tipo: Seleccione un motivo

Documentación: Seleccionar archivo No se eligió archivo

Observación:

ADJUNTAR INFORMACIÓN VOLVER

- Resolver como gestión: cuando el reclamo se resuelve sin necesidad de iniciar el procedimiento de reclamos por calidad comercial, técnica o daños de artefactos.

Asimismo, los moderadores pueden realizar las siguientes acciones:

- Editar: puede modificar cualquiera de los campos del reclamo iniciado,
- Recategorizar: puede cambiar el tema y subtema de un reclamo.

Recategorizar solicitud

Categorización actual: Calidad comercial > individualización de suministros

Tema: Seleccione un tema

Subtema: Seleccione un subtema

Datos relacionados al subtema: Seleccione un subtema y luego complete los datos relacionados.

Observación: Motivo de la recategorización

GUARDAR

- Historial de Movimientos: se visualizan todos los cambios realizados y las diferentes etapas del reclamo.

Historial de movimientos

Responsable	Acción	Fecha	Detalle	Observación
Gabriela Marcelino	Ingreso del Reclamo	2021-02-16 12:15:15	Desde PC	Ingreso del reclamo

GESTIÓN NO ADMITIR ADMITIR ADJUNTAR INFORMACIÓN VOLVER

5.3. MÓDULO ANÁLISIS DE RECLAMOS

Para reclamos por: calidad técnica, daños artefactos, calidad comercial.

5.3.1. BANDEJAS POR TEMAS

Los reclamos ingresan a cada bandeja luego de ser admitidos en la bandeja de pendientes.

Los instructores ingresan en cada bandeja de acuerdo a su temática y de los reclamos que se encuentran **libres**, pueden **tomar** cualquiera de ellos y comenzar a realizar el análisis.

Las bandejas se dividen en:

- Daños de Artefactos
- Calidad Técnica
- Calidad Comercial
- Ambiental (en este caso son tratados por la Gerencia de Mercados)

Los instructores pueden:

- Adjuntar Información: adjuntar nueva documentación enviada por el usuario/a
- Tomar el reclamo para su análisis:

Cuando se toma el trámite, pasa a la bandeja de solicitudes propias y solo el instructor que lo tomó puede realizar las acciones relacionadas con el análisis del reclamo:

The screenshot shows the OCEBA INTRANET interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Reclamos', and 'Daños de Artefactos'. The main header displays 'Daños de Artefactos' and a date range '05/03/2020 - 05/03/2021'. Below this, there are tabs for 'Propias', 'Libres', and 'Ocupadas', with 'Libres' selected. A search bar is present. The main content area features a table with the following data:

ID	Fecha	Reclamante	Titular	NIS	Distribuidora	Subtema	Estado
41	05/03/2021		BOMBINI	314948901	EDELAP S.A.	Daños de artefactos	En proceso

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom right, there are navigation buttons: 'ADJUNTAR INFORMACIÓN', 'TOMAR TRAMITE', and 'VOLVER'. Below the main content, there is a section titled 'Historial de movimientos' with a table:

Responsable	Acción	Fecha	Detalle	Observación
Usuario Reclamos	Ingreso del Reclamo	2021-03-05 15:56:20	Desde PC	Ingreso del reclamo
Usuario Reclamos	Admisión	2021-03-05 15:56:47	-	obs admitido

Manual de Usuario Sistema Reclamos

Historial de movimientos

Responsable	Acción	Fecha	Detalle	Observación
Usuario Reclamos	Ingreso del Reclamo	2021-03-05 15:56:20	Desde PC	Ingreso del reclamo
Usuario Reclamos	Admisión	2021-03-05 15:56:47	-	obs admitido
Usuario Reclamos	Tomar solicitud	2021-03-05 15:58:24	-	Tomó la solicitud

ADJUNTAR INFORMACIÓN GESTIÓN TRASLADO LIBERAR VOLVER

- Gestionar el reclamo: si el reclamo se resuelve en esta instancia se gestiona con una observación y se archiva.
- Realizar el traslado a la distribuidora (notificación de cumplimiento), adjuntando un documento en pdf con una breve descripción en observación.

Traslado de reclamo a la distribuidora

Documentacion No se eligió archivo

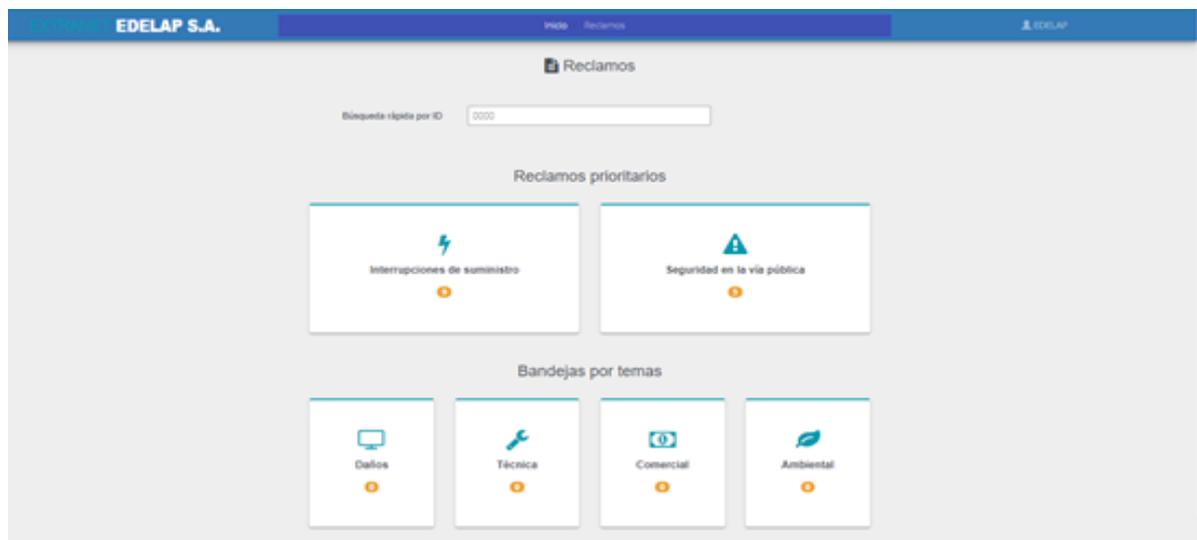
Observación

CONFIRMAR TRASLADO VOLVER

- Liberar el reclamo, esto implica dejarlo libre para el tratamiento por otro instructor.

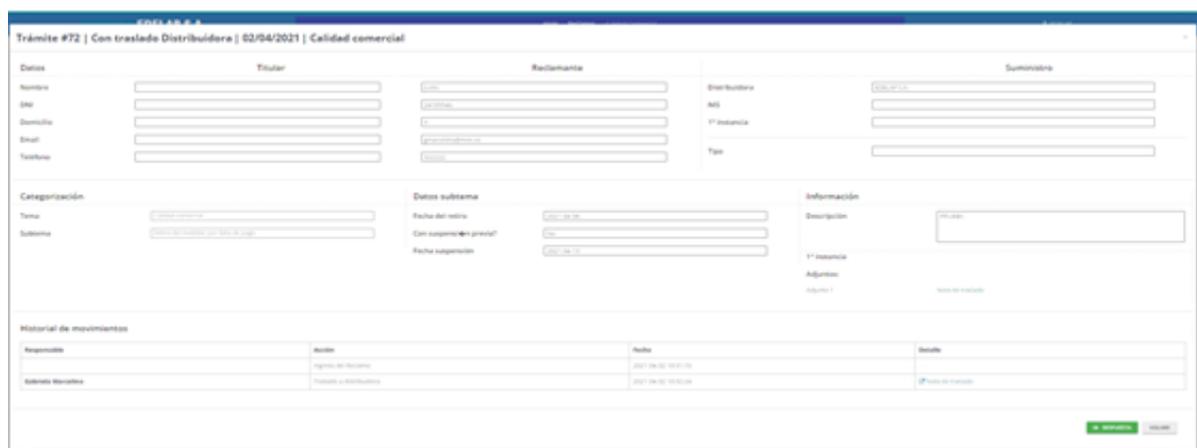
5.3.2. PERFIL DISTRIBUIDORA:

La distribuidora ingresa mediante EXTRANET a cada una de las bandejas de acuerdo a las temáticas.



En los casos de los reclamos por calidad técnica, comercial o daños artefactos, debe ingresar en cada bandeja y:

1. Responder en el plazo establecido, adjuntando el archivo, formato pdf, con la respuesta solicitada, cargando en el campo observaciones la leyenda “respuesta distribuidora”.
2. Cumplido el plazo establecido, automáticamente el reclamo “vuelve” a OCEBA para continuar con el procedimiento establecido.



6. RECLAMOS INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO (SIN LUZ)



Ingresan a estas bandejas (no son moderados), y se envían directamente a la distribuidora para su tratamiento y respuesta al Organismo.

6.1. PERFIL OCEBA

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.

Manual de Usuario Sistema Reclamos

¿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

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

6.2. PERFIL DISTRIBUIDORA:

EDELAP S.A. Inicio Reclamos

Reclamos

Búsqueda rápida por ID: 0000

Reclamos prioritarios

- Interrupciones de suministro
- Seguridad en la vía pública

Bandejas por temas

- Daños
- Técnica
- Comercial
- Ambiental

Manual de Usuario Sistema Reclamos

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, en el plazo de 24 hs:

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

Responsable	Acción	Fecha	Detalle
Gabriela Marcellino	Ingreso de Reclamo	2021-04-01 15:08:48	-

6.3. FINALIZACIÓN DEL RECLAMO

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.

7. RECLAMOS SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA (SVP)

7.1. PERFIL OCEBA

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:

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.

7.2. PERFIL DISTRIBUIDORA

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).

7.3. 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 displays the OCEBA INTRANET interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Reclamos', and 'Seguridad en la vía Pública'. A user profile icon labeled 'RECLAMOS' is visible in the top right. Below the navigation bar, the main heading is 'Seguridad en la vía Pública' with a warning icon. A date range filter is set to '05/03/2020 - 05/03/2021'. There are buttons for 'Copy', 'Excel', and 'PDF'. A search bar is present on the right. The main content is a table with the following columns: ID, Fecha, Reclamante, Titular, Tema, Subtema, Distribuidora, Origen, and Estado. The table contains three rows of 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	Crucetas 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

8. ESTADOS DE LOS RECLAMOS (INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO Y SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA)

Los estados que pueden tomar estos reclamos son

- Pendiente (sin color asignado)
- Reiterado (violeta)
- Resuelto (SIN LUZ) /Normalizado (SVP) (celeste): DISTRIBUIDORA
- Comunicación (rojo)
- Finalizado (verde): por OCEBA, con la posibilidad de verificar con el usuario si posee suministro o si su instalación fue normalizada.

9. GESTIONES Y ASESORAMIENTOS



- Gestiones
 - Tanto desde el formulario, como en las diferentes etapas del proceso del reclamo, se puede resolver como gestión. El histórico de estas solicitudes se encuentra en la siguiente bandeja:

Manual de Usuario Sistema Reclamos

OCEBA INTRANET Inicio Reclamos Gestiones RECLAMOS

Listado de gestiones

05/03/2020 - 05/03/2021

Copy Excel PDF

Search:

ID	Fecha	Reclamante	Titular	Tema	Subtema	Distribuidora	Origen
20	16/02/2021	MARCELO		Calidad comercial	Corrimiento de instalaciones	AGOTE	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)
17	15/02/2021	CARLITOS		Calidad comercial	Excesivo consumo	AGUSTIN ROCA	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)
15	15/02/2021	LAUTARO		Calidad comercial	Suspensión por falta de pago	AGUSTIN ROCA	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

- Asesoramientos

En el FUR, se pueden ingresar asesoramientos, solo mediante la atención personal o telefónica: son aquellas consultas que realizan los usuarios/as que no cumplen con los requisitos de admisibilidad para iniciar un reclamo (ej. estado de un reclamo ya iniciado, documentación para iniciar un reclamo etc.).

OCEBA INTRANET Inicio Reclamos Asesoramientos RECLAMOS

Listado de asesoramientos

05/03/2020 - 05/03/2021

Copy Excel PDF

Search:

ID	Fecha	Reclamante	Titular	Tema	Subtema	Distribuidora	Origen
39	04/03/2021		BOMBINI	Calidad tecnica	Cortes reiterados	EDELAP S.A.	Gabriela Marcelino (Secretaría ejecutiva)

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next



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

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: ANEXO II-MANUAL DE USUARIO SISTEMA RECLAMOS-FUR

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 18 pagina/s.