



## GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2021 - Año de la Salud y del Personal Sanitario

### Resolución firma conjunta

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-19236804-GDEBA-SEOCEBA FUR

---

**VISTO** el Marco Regulatorio de la Actividad Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, conformado por la Ley 11769 (T.O. Decreto N° 1.868/04), su Decreto Reglamentario N° 2.479/04, el Contrato de Concesión suscripto, lo actuado en el EX-2021-19236804-GDEBA-SEOCEBA, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que las actuaciones indicadas en el Visto, se relacionan con la implementación de un nuevo sistema informático para el inicio y seguimiento de las consultas y reclamos que ingresan en este Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA);

Que, en el marco de la mejora continua en contenidos, organización y procedimientos eficaces, se relevaron todos los tipos de reclamos y consultas que se reciben en OCEBA y los diversos canales de recepción de los mismos (correos electrónicos, atención personal, atención telefónica, reclamos on-line, OMIC'S);

Que, del relevamiento realizado por el Sector Usuarios, surge la necesidad de unificar el inicio y la gestión de los reclamos y consultas referidos a la calidad de servicio comercial y a la calidad del producto y servicio técnico, daños en artefactos, interrupción de suministro y seguridad en la vía pública que se generen en el referido Sector;

Que, en respuesta a dicha necesidad, el Sector Sistemas y Tecnología de la Información de este Organismo de Control, desarrolló un sistema de reclamos y consultas denominado Formulario Único de Reclamos (FUR);

Que, atento ello, se conformó un equipo de trabajo integrado por representantes de dichos Sectores, para diseñar y coordinar la implementación del mismo, elevando el informe correspondiente a consideración del Directorio del Organismo;

Que, en su reunión del día 7 de abril de 2021, Acta N° 7/2021, el Directorio de OCEBA tomó conocimiento y decidió aprobar el informe elevado en forma conjunta por los referidos Sectores, relativo al desarrollo y los

testeos realizados con relación al Formulario Único de Reclamos (FUR);

Que, a través del ME-2021-08414285-GDEBA-SEOCEBA se comunicó dicha decisión y se encomendó a la Gerencia de Procesos Regulatorios para que, con la colaboración de los Sectores preopinantes, elaborara los actos administrativos necesarios para hacer posible su implementación (orden 2);

Que, asimismo, este Directorio, en su reunión del día 8 de julio de 2021, Acta N° 15/2021, tomó conocimiento del segundo informe de avance del proyecto: Procesos Administrativos en el ámbito de OCEBA, elevado como NO-2021-16989555-GDEBA-DRIOOCEBA y en virtud de ello decidió que los Procesos informados, entre los cuales se encuentra el correspondiente al Formulario Único de Reclamos (FUR), podrán publicarse en la Intranet del Organismo para su aplicación por las Áreas y Gerencias de OCEBA (orden 3);

Que, atento ello, la Gerencia de Procesos Regulatorios señaló, que conforme surge de lo informado por los Sectores precitados, el inicio de los reclamos y las consultas realizadas por los ciudadanos ingresan, en la actualidad, por diferentes y múltiples canales, con sistemas diversos e incluso en formato papel (correos electrónicos de las Delegaciones Regionales, correos electrónicos de prensa y de mesa de entradas, atención personal y telefónica, reclamos *on-line* y correo postal);

Que el Formulario Único de Reclamos (FUR), cuya implementación se persigue, consiste en un nuevo desarrollo que permitirá centralizar en un único sistema el inicio y la gestión de los reclamos y consultas referidos a la calidad de servicio comercial y a la calidad del producto y servicio técnico, daños en artefactos, interrupción de suministro y seguridad en la vía pública con un lenguaje e ingreso único, permitiendo a los ciudadanos iniciar su trámite mediante la página Web de OCEBA o mediante la atención personal como, así también, estandarizar las diferentes decisiones relacionadas con el ingreso y tratamiento de los mismos (inicio, admisión y no admisión, traslados distribuidora, notificaciones usuarios, etc.);

Que las especificaciones y etapas de cada uno de los reclamos alcanzados por el Formulario Único de Reclamos (FUR) se encuentran detalladas en el Proceso Formulario Único de Reclamos - IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA (orden 13) y Manual de Usuarios Sistema Reclamos - IF- 2021-22373578-GDEBA-SEOCEBA (orden 14) los que, como Anexos I y II, forman parte integrante de la presente Resolución;

Que, su implementación permitirá el seguimiento y la trazabilidad de los reclamos ya que se registrarán todos los movimientos, ingresos, traslados y procesamientos, posibilitando conocer las etapas y el estado de cada reclamo y consulta posibilitando, también, la generación del historial de antecedentes de los mismos, un mejor análisis para la toma de decisiones y la no duplicidad de reclamos similares;

Que, asimismo, y a partir de los datos provistos por el FUR, resulta viable la elaboración de un módulo de indicadores de gestión, relacionado con los tiempos del trámite que conlleva cada reclamo y consulta, diferenciado por distribuidoras y temáticas, entre otras variables;

Que los agentes de OCEBA ingresarán al FUR mediante INTRANET con su usuario y clave para iniciar y tramitar las consultas, gestiones y reclamos mencionados, proporcionando un acceso único al sistema, con roles y responsabilidades diferenciados;

Que los agentes Distribuidores, harán lo propio a través de EXTRANET, ingresando con su usuario y clave, a las diferentes bandejas para responder los reclamos iniciados en OCEBA;

Que, oportunamente, a través de Resolución OCEBA N° 370/17 se aprobó, con el objeto de lograr mayor celeridad procesal y reducir los plazos de respuesta a los usuarios reclamantes, procedimientos ágiles y

eficientes (Artículo 2°) que previeron la notificación mediante el uso del correo electrónico (Artículo 5°);

Que, como antecedentes en la adopción de herramientas tendientes a la optimización de la gestión y tiempos de procedimientos, cabe citar las notificaciones electrónicas para el intercambio de determinada documentación con las Distribuidoras provinciales EDEN S.A., EDES S.A. y EDEA S.A. como, así también, el sistema de expedientes de OCEBA (SEO) utilizado para interrupciones de suministro (EDEN S.A., EDES S.A., EDEA S.A. y EDELAP S.A.);

Que, resulta beneficioso que todos los reclamos y consultas se procesen en una única plataforma que utiliza la tecnología del protocolo de Internet (Intranet) para compartir información, aplicaciones y servicios de computación tecnológicos dentro de OCEBA, plataforma a la que accederán, obligatoriamente y a través de la página web del Organismo, los Agentes Distribuidores de Energía Eléctrica mediante EXTRANET, quedando automáticamente notificados;

Que el Formulario Único de Reclamos (FUR) facilita a los usuarios y usuarias el acceso a OCEBA mediante la web, sin necesidad de concurrir personalmente, garantizando de esa forma el acceso universal, transparencia y rapidez en la resolución de sus reclamos, constituyéndose en una nueva herramienta tendiente a lograr eficacia en los procedimientos (Art. 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires);

Que la implementación del FUR se prevé ejecutar en dos etapas, comprendiendo la primera de ellas el inicio de todos los reclamos, consultas y gestiones, moderación, análisis, traslado y respuesta de las Distribuidoras;

Que, la segunda etapa, incorporará en la plataforma el traslado al usuario de la respuesta de la Distribuidora, la elaboración del informe y en su caso de la Disposición y sus notificaciones;

Que, asimismo y a los fines de su correcta implementación, deviene necesario que las Distribuidoras de energía eléctrica provinciales y municipales reciban, previamente, una capacitación por parte de OCEBA;

Que, la puesta en funcionamiento del Formulario Único de Reclamos (FUR) implica dejar sin efecto los procedimientos oportunamente aprobados por el Artículo 2° de la Resolución OCEBA N° 370/17 como, así también, lo dispuesto por los Artículos 4° y 6° de dicho acto, el Sistema Informático Único de Legajos (SUL) utilizado actualmente para el registro de Legajos, el Sistema de expedientes OCEBA denominado SEO para interrupciones de suministro y el módulo de la Web denominado Reclamos *on-line*;

Que, asimismo, cabe señalar que la implementación de la Etapa I del Formulario Único de Reclamos (FUR), requiere que lo establecido por el Artículo 5° de la Resolución OCEBA N° 370/17 continúe vigente únicamente para los trámites que integrarán la Etapa II (traslado al usuario de la respuesta de la distribuidora, elaboración del informe y, en su caso, la Disposición y sus notificaciones) hasta la fecha efectiva de su implementación;

Que la presente se dicta en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 62 de la Ley 11769 y su Decreto Reglamentario N° 2.479/04;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL ORGANISMO DE CONTROL DE ENERGÍA ELÉCTRICA  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1°.** Aprobar el Proceso Formulario Único de Reclamos y el Manual de Usuarios Sistema Reclamos, identificados como IF-2021-22373397-GDEBA-SEOCEBA e IF-2021-22373578-GDEBA-SEOCEBA respectivamente, aplicables a los reclamos y consultas relacionados con la calidad de servicio comercial y con la calidad del producto y servicio técnico, daños en artefactos, interrupciones de suministro y seguridad en la vía pública que, como ANEXOS I y II integran la presente.

**ARTÍCULO 2°.** Aprobar la Etapa I de la implementación del Sistema informático denominado “Formulario Único de Reclamos (FUR)”, la cual comprende la sustanciación de todos los reclamos, consultas, gestiones, moderación, análisis y traslados desde su inicio y hasta la respuesta de la Distribuidora.

**ARTÍCULO 3°.** Instruir al Sector Usuarios de OCEBA a realizar, dentro del plazo de los treinta (30) días corridos de publicada la presente, una capacitación a los Concesionarios provinciales y municipales relativa a la implementación de la Etapa I del Sistema “Formulario Único de Reclamos (FUR)”, que se aprueba por la presente.

**ARTÍCULO 4°.** Establecer que la implementación de la Etapa II del Sistema “Formulario Único de Reclamos (FUR)”, que comprende el traslado al usuario de la respuesta de la Distribuidora, la elaboración del informe y, en su caso, la Disposición y sus notificaciones, será realizada dentro del plazo máximo de sesenta (60) días corridos, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente.

**ARTÍCULO 5°.** Dejar sin efecto, a partir de la entrada en vigencia del Sistema “Formulario Único de Reclamos (FUR)”, el Sistema Informático Único de Legajos (SUL) utilizado actualmente para el registro de Legajos, el Sistema de Expedientes OCEBA denominado SEO para interrupciones de suministro y el módulo de la Web denominado Reclamos *on-line*.

**ARTÍCULO 6°.** Derogar los artículos 2°, 4° y 6° de la Resolución OCEBA N° 370/17.

**ARTÍCULO 7°.** Establecer que la Resolución OCEBA N° 370/17 mantiene su vigencia y es plenamente aplicable en todo lo no modificado por la presente Resolución.

**ARTÍCULO 8°.** Determinar que la entrada en vigencia de la presente Resolución será a partir del día siguiente al del vencimiento del plazo establecido en el ARTÍCULO 3° de la presente.

**ARTÍCULO 9°.** Registrar. Publicar en el Boletín Oficial de la provincia de Buenos Aires y en la página Web de OCEBA. Dar al SINDMA. Comunicar, a través de correo electrónico, a los Concesionarios provinciales y municipales, adjuntándoles copia íntegra de la presente y de sus respectivos Anexos. Cumplido, archivar.

**ACTA N° 19/2021**

