



Procedimiento Gestión de Denuncia de Pérdida

Proceso: Reclamos Operativos

Fecha: 19/11/2015

Versión: 1.03

Responsable: Diego Rodríguez
Perciante

1 descripción

1. OBJETIVOS

Analizar todos los avisos, si corresponde transformarlos en órdenes de trabajo (O.T.) planificar las mismas para los equipos de exteriores, dar el apoyo que los mismos demanden e ingresar al sistema (S.G.C.) la información de retorno.

- ANALIZAR
- CREAR O.T.
- PLANIFICAR // PROGRAMAR
- APOYAR
- RESOLVER

2. ALCANCE

- Montevideo
- a) hasta un diámetro de 200 mm.
 - b) servicios que estén fuera del ciclo 21 (Grandes Consumidores)
 - c) pérdidas en medidores de hasta 25 mm.

Interior Incluye todas las situaciones

3. DISPOSICIONES GENERALES

- a) La responsabilidad de la reparación de pérdida depende del tipo de servicio y del diámetro.

- Servicios de consumo de agua: es hasta el punto de unión.

Punto de Unión: es el límite entre la conexión de agua y la instalación interna, físicamente identificado con la pieza de acople del medidor con la instalación interna.

En caso de existir dos puntos de unión por colocación de medidor en vereda sin retiro del medidor interior, se considera válido el punto de unión vigente. Salvo casos aprobados por la jefatura.

- Complejos Habitacionales:
 - Con medidor madre: es hasta éste medidor. Si tiene medidores individuales, en los puntos de unión (medidor, tubo y tuerca).
 - Sin medidor madre (por red interna aceptada por OSE): es hasta el punto de unión de cada medidor individual.
- Servicios de incendio:
 - De 25mm: es hasta 1m del límite de propiedad hacia adentro.
 - Mayor a 25mm: hasta el punto de empalme de la red de OSE con la red interna, que está ubicada fuera del límite de propiedad.

b) Un aviso válido debe contener:

- *Dirección completa de la pérdida (ubicación).* Por dirección completa se entiende como mínimo: calle y nro. de puerta, o calles y esquinas, o calle y manzana, solar; en todos los casos la referencia complementa la ubicación, así como el teléfono de contacto puede facilitar la gestión para la ubicación de la pérdida.
- *Coherencia en los datos:* comentarios en sintonía con el Aviso.

Otros datos importantes para la gestión de la pérdida son:

- Los atributos principales: "sin agua", "inunda", "poca presión", "perjudica".
- Los atributos: afectación, causa, instalación y ubicación.
- Datos complementarios:
 - o en caso de "inunda", ampliación del detalle del lugar inundado.
 - o en caso de pérdida en medidor, el detalle de la ubicación del medidor (externa o interna).

c) Criterios para determinar la urgencia de un Aviso:

- que afecten varios suministros.
- servicio "Sin Agua" verificando previamente que el servicio esté vigente y no cortado (por deuda, fraude) o en baja, SIENDO IMPORTANTE INGRESAR SIEMPRE EL AVISO CON EL NÚMERO DE CUENTA.
- servicio que "inunda" parte interior de la propiedad del cliente
- hundimiento de pavimento (vereda o calle).
- afectan Instituciones de Salud, Enseñanza
- afecta la circulación normal de tránsito o peatones.

d) La cantidad de Avisos sobre una misma pérdida deben asociarse a una única OT.

Esto permite detectar el tipo de pérdida y a su vez cuantificar la cantidad de reclamos recibidos sobre una incidencia.

e) La Complejidad de las Ordenes de Trabajos determina el tipo de equipo a asignar:

- *Equipo de 1 (Camioneta):* trabajos de menor complejidad, que pueden ser solucionados por un funcionario.
Ej: pérdida en llave de paso, lado del medidor, roturas en vereda sobre línea domiciliaria
- *Equipo de 3 (Camión):* trabajos de mayor complejidad, como ser rotura en red de distribución, válvula o hidrante.
- *Con Corte de Pavimento:* trabajos que requieren cortes de pavimento u hormigón vereda
- *Con tunelera:* trabajos que requieren pasar cañería por debajo de la calle, evitando el corte de pavimento, realizando pozos en ambas veredas
- *Con tunelera y corte de pavimento:* trabajo que requiere cambiar servicio roto debajo del pavimento, siendo necesario cortar un tramo del hormigón de calle o en algunos casos en vereda

- f) Formulario de Orden de Trabajo: la Orden de Trabajo debe completarse con toda la información requerida y la firma del encargado de equipo. El supervisor de mantenimiento es el responsable de controlar el correcto llenado de la misma, refrendando con su firma y sello.

Los datos obligatorios para completar en toda OT son:

- fecha, hora inicio y fin,
- integrantes del equipo,
- trabajo realizado o motivo de no ejecución,
- material utilizado,
- datos de medidores retirados y colocados en el trabajo (número, marca, modelo, lectura).
- aclarar si la pérdida afectó el consumo del cliente.
- cantidad de balizas solicitadas y ubicación cuando corresponda.
- datos para la reposición del pavimento (calle y/o vereda, cámara, tapas) cuando corresponda.
- aclarar si requiere otra acción posterior y el motivo.
- Cuando una orden de trabajo no se puede cumplir por parte del equipo que concurrió, el mismo deberá recabar la información acerca de la ubicación de la pérdida, equipo necesario (tunelera, equipo rompe pavimento, etc.), urgencia de la pérdida según la afectación (de estar comprendido en los casos previstos, deberá comunicar inmediatamente a la Supervisión).
- Indicar si corresponde informar trabajo a cobrar (TAC) o roturas a terceros (trabajo a pagar, TAP).

- g) Los trabajos realizados en campo deben reflejarse en el sistema, tanto en la Orden de Trabajo como en las entidades afectadas: medidores, sectores suministros y puntos de medida.

- h) Una Orden de trabajo de Reparación de pérdida, puede generar una OT hija, en los siguientes casos:

- Para solicitar balizamiento.
- Tapar pozo.
- Reposiciones.
- Para ayudar a identificar la pérdida por otra unidad: escuchar servicios, sacar muestras de agua, etc. En Montevideo estas actividades las realiza: "Escritorio Técnico".

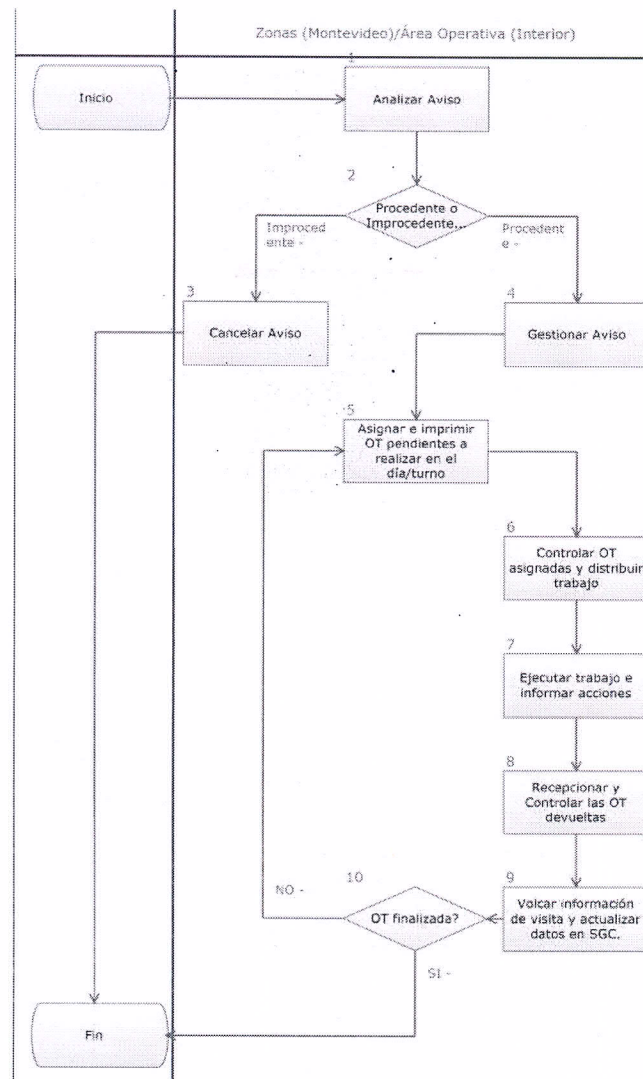
Mientras la reparación no se finaliza en una sola visita, se reutiliza la misma Orden de Trabajo replanificándola las veces necesarias. En estos casos, cada visita debe informarse en el sistema.

- i) Cumplir con las disposiciones municipales de señalización, tránsito u otras.

4. RESPONSABILIDADES

Área Planificación Operativa // Área Programación y Análisis // Supervisor de Mantenimiento // Supervisor de Servicios Exteriores // Encargado de Equipo de Exteriores.

Diagrama de Flujo del Procedimiento



Nº	Responsable	Actividad	Sigue
Inicio		Inicio	
1	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Analizar Aviso Analizar los avisos pendientes, verificando los datos ingresados (dirección y atributos) con el fin de determinar la urgencia y procedencia del reclamo.	
2	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Procedente o Improcedente? En función de los datos aportados en el aviso se gestionará según sea procedente o improcedente: Improcedente: Los datos aportados no ayudan a identificar la ubicación, ni el tipo de pérdida. Procedente: Los datos aportados son suficientes y correctos para la ubicación y comprensión del tipo de pérdida.	Improcedente - 3 Procedente - 4
3	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Cancelar Aviso CANCELAR el aviso ingresando el motivo: • Datos improcedentes: dirección incorrecta.	Fin

		Resolución externa: problema solucionado, rotura interna.	
4	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Gestionar Aviso Gestionar el aviso procedente según corresponda: - CONSULTAR las Órdenes de Trabajo No Resueltas y Carpeta de Cliente para luego del análisis proceder. En las Órdenes de trabajo no resueltas se verifica: que no se dupliquen el mismo trabajo. En la carpeta de Cliente se verifica: - trabajos anteriores (ejemplos: cambio de medidores, cortes y reaperturas, cambios de sitio, etc.). - estado del servicio contratado, para el caso que se denuncie "Sin Agua". Este indicativo se tiene en cuenta solamente para servicios vigentes (no bloqueados). En función del análisis: - ASOCIAR en el caso de que haya una O.T. existente. - CREAR O.T. en el caso de no haber pendientes, considerando atributos y comentarios. Al generar la OT se puede completar o modificar la información de la dirección, atributos y en la Descripción aportar toda información relevante. - REDIRECCIONAR en el caso que no corresponda a este Centro Técnico (C.T.).	
5	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Asignar e imprimir OT pendientes a realizar en el día/turno Analizar las O.T. de pérdidas no resueltas (generadas, redireccionadas, replanificadas) teniendo en cuenta su urgencia, complejidad, atributos, antigüedad, disponibilidad de recursos humanos y materiales, para asignarlas a visitar en el próximo turno del día. También se tiene que tener en cuenta para priorizar, si la OT tiene balizas. - Asignar las O.T. pendientes al encargado de equipo. Para realizar la asignación, el Programador debe estar en coordinación con el Supervisor de Mantenimiento. - Imprimir las OT asignadas y entregar al área de supervisión de mantenimiento. Nota: Para asignar se debe considerar el criterio de urgencia establecidos en las Disposiciones Generales de este procedimiento ("sin agua", "inunda", "red"), pudiendo quedar OT pendientes de tratamiento a la espera de disponibilidad de recursos.	
6	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Controlar OT asignadas y distribuir trabajo Recibir OT impresas del Área Programación: - Realizar control de los trabajos asignados (O.T.), con el fin de verificar que el Encargado de Equipo cuente con el capital humano, herramientas y maquinaria necesaria. - Informar al Encargado de Equipo coordinaciones realizadas y prioridades. - Distribuir los trabajos a los Encargados de Equipos.	
7	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Ejecutar trabajo e informar acciones Ejecutar el trabajo indicado en la OT:	

		• Informar al cliente en caso de presentarse situaciones como: hacer sitio, rotura interna, equipo insuficiente, etc. • Registrar siempre en las O.T las acciones mencionadas en el punto anterior, como las tareas desarrolladas en campo. Completar con letra y números legibles todos los campos de la OT • Asentar en la O.T en el caso de no poder transmitir al cliente cualquier situación para que se realice la comunicación posterior. • Entregar al Área de Supervisión de Mantenimiento todas las O.T con la información completa.	
8	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Recepcionar y Controlar las OT devueltas • El Encargado de Equipo entrega al Supervisor el total de las OT asignadas (cumplidas y no cumplidas). • El Supervisor, controla el llenado del formulario de la OT, y de existir dudas y/o un llenado incompleto de alguno de los campos (fecha, horario, materiales, integrantes, reposiciones) solicita información faltante al Encargado de Equipo. • El Supervisor firma y/o sella las OT controladas y las entrega al Área de Programación para su actualización en el sistema SGC.	
9	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	Volcar información de visita y actualizar datos en SGC. Recibir las OT firmadas por el Supervisor, analizar e ingresar al SGC: - la información aportada en la Orden de Trabajo (actualizando su estado): a) Resolver como: - o Resuelto: trabajo cumplido. - o Imposible: no se realizó ninguna tarea por diversas razones y no corresponde su replanificación. Ejemplo: rotura interna, usuario debe hacer sitio, etc. b) Replanificar cuando no está finalizada: vuelve a la base de pendientes, para su posterior programación: - o No visitada: feria, falta tiempo, etc. - o Visitadas pero sin finalizar, o por cambio de complejidad (se necesita otro equipo), etc.. c) Redireccionar se pasa a otro Centro Técnico. - realizar las modificaciones afectadas por los trabajos en la OT: medidor, puntos de medida, etc. - generar las acciones posteriores que correspondan. a) Generar O.T. hija requiere la realización de otra tarea Ej.: reposición de vereda, tapar pozo, etc.	
10	Zonas (Montevideo)/Área Operativa (Interior)	OT finalizada? Las acciones en el campo pueden dar por finalizado la OT sin tener necesidad de volver a realizar otra acción en el lugar o pueden quedar trabajos pendientes y deberían reprogramarse (equipo insuficiente, falta tiempo).	NO - 5 SI - Fin
Fin		Fin	