



Gestion de Reclamos Operativos

08/2019

Versión: 1

Responsable: Diego Rodríguez Perciante - Julieta del Portillo

Objetivo

Sistematizar los pasos a seguir en la gestión de los Reclamos Operativos.

Alcance

Aplica a la gestión de todos los reclamos operativos a nivel país, abarcando las tareas desde que se recibe el reclamo del cliente hasta la resolución del mismo.

Áreas Responsables

Gerencia de Operaciones Técnicas

Gerencia Gestión de Clientes

Sub Gerencias Comerciales Operativas

UGD

Glosario

RO- Reclamo Operativo

CT- Centro Técnico

OT- Orden de Trabajo

OT hija –Orden de trabajo generada desde la orden de trabajo original cuando se requieren trabajos previos o complementarios.

SV- Solicitudes Varias

RP- Denuncia de Reparación de Perdida

PA- Problema de Abastecimiento

MH- Medidor Hurtado

CA- Calidad de Agua

RS- Reclamo Saneamiento

RE- Reclamo por Acción de Empresa

RI- Rastreo Interno de Perdidas

RS - Reposición y Señalización

Disposiciones Generales

Todos los RO (avisos) que no correspondan al CT deberán ser re direccionados en el momento.

Los RO por calidad de agua, se reciben en el Call Center, pero son gestionados por el Área de Calidad de Agua, perteneciente a la Gerencia General.

Los reclamos operativos registrados el fin de semana o feriados en las localidades donde no hay guardia administrativa, la orden de trabajo se da de alta el primer día hábil siguiente, hasta tanto se implemente la mejora que permita, el ingreso de la OT en la fecha que corresponda

Todos los RO (avisos) procedentes, deben estar asociados a la orden de trabajo que solucione el reclamo. Asimismo los RO no procedentes no tienen orden de trabajo asociadas.

Las órdenes de trabajo que correspondan a un RO (aviso) deberán ser generadas desde el mismo RO (aviso) para guardar la asociación que se corresponde con los indicadores de gestión

Los RO que correspondan a clientes del Área Social en Montevideo, son gestionados por el Área Social que realiza reparaciones en conexiones, ramales y tuberías hasta un diámetro de 63mm dentro de zonas geográficas de contexto crítico.

Disposiciones Particulares

Los reclamos Operativos se priorizaran en base a los atributos y/o comentarios ingresados en el reclamo y la tipología de orden de trabajo asociada.

Por ejemplo son prioridad los atributos:

- ✓ Agua: Sin agua, Inunda.
- ✓ Saneamiento: Obstruido, Desborde.

Si un cliente reitera su reclamación, no se genera un nuevo reclamo, se reitera el existente.

Reclamo Procedente: todo reclamo donde los datos aportados son suficientes y correctos para gestionar el reclamo.

Reclamo Improcedente: todo reclamo donde los datos aportados no son correctos y/o suficientes, no corresponde a la tipología del mismo, y no es posible la comunicación con el cliente para recabar más información; o cuando el cliente desiste del trámite.

Analizar la procedencia del reclamo con la información existente en la carpeta del cliente del Sistema de Gestión Comercial

Criterios para considerar un reclamo operativo como improcedente.

Los avisos podrán ser cancelados siempre y cuando no cuenten con orden de trabajo asociada y cumplan con alguno de los siguientes criterios:

- Por error se ingrese un tipo de reclamo operativo que no corresponde al tipo de denuncia.
- Cuando no corresponde a OSE.
- Datos Insuficientes o erróneos con imposibilidad de comunicación con el cliente.
- Cuando el cliente desiste del trámite.

Definición de Reclamos Operativos por tipología.

RP Denuncia de Pérdida: Reclamo realizado por el cliente donde el mismo ha detectado roturas y/o pérdidas de agua ya sea conexión propia/ajena o en la vía pública. Se excluyen las pérdidas internas desde el tubo tuerca del medidor hacia la propiedad. En caso que la pérdida se dé entre un medidor en vereda y el lugar que se ubicaba el medidor anterior, será analizada y definida la pertinencia de la reparación, por la Sub Gerencia Comercial Operativa o Gerencia de Montevideo.

RS Saneamiento: Reclamo realizado por el cliente que ve afectado el servicio de saneamiento propio o ajeno por desborde, rotura de conexión o colector, tapa rota u obstrucción, considerando como infraestructura de OSE desde el sifón desconector de la Cámara 1 hacia la calle.

PA Problema de Abastecimiento: Reclamo realizado por el cliente que se ve afectado por falta de agua o poca presión en su servicio.

CA Problema Calidad de Agua: Reclamo realizado por el cliente que denuncia condiciones de turbiedad, olor, sabor, color, etc. en su servicio de agua.

RS Reposición y Señalización: Reclamo realizado por el cliente externo o interno por falta de reposición y/o señalización en vereda o pavimento, tapado de pozo, retiro de

escombro, acondicionamiento de la reposición, donde OSE ha realizado un trabajo

RI Rastreo Interno de Perdidas: Reclamo realizado por **cliente interno** (personal de OSE) donde el mismo ha detectado roturas y/o pérdidas de agua visibles o no, en una conexión o en la vía pública.

MH Medidor Hurtado: Reclamo realizado por el cliente por hurto de medidor.

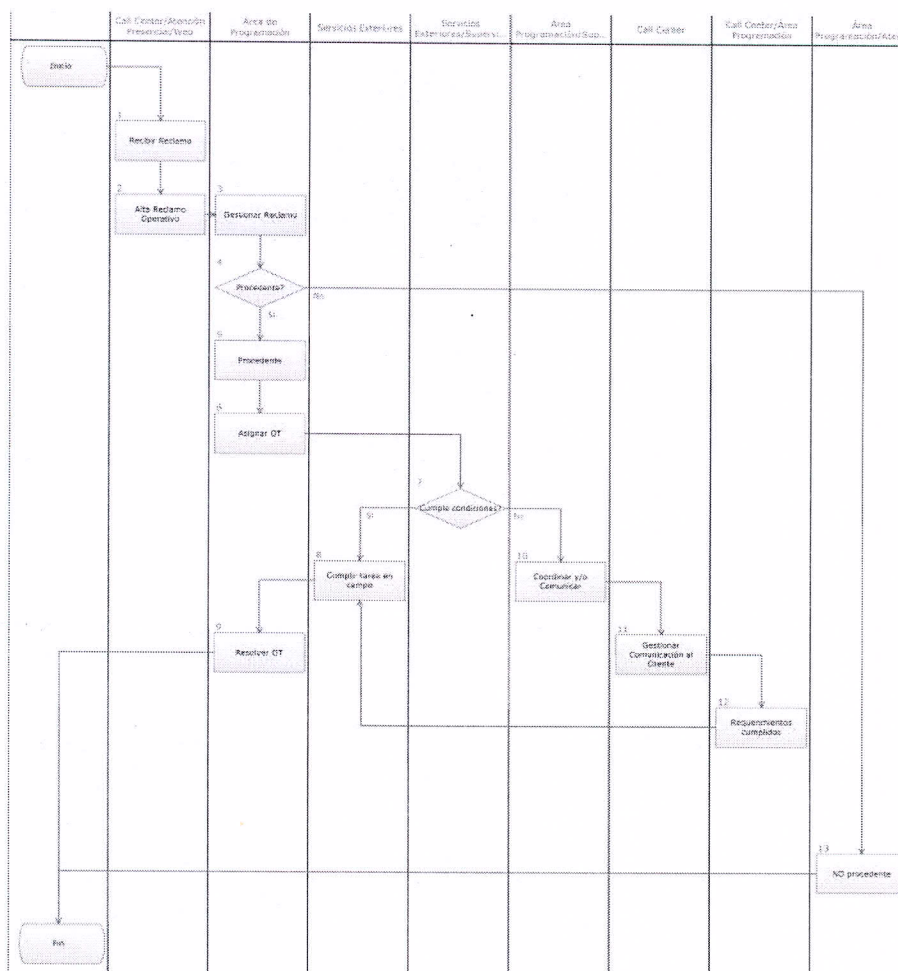
RE Reclamo por acción de empresa: Reclamo realizado por el cliente externo o interno, cuando el motivo del mismo está asociado a la acción de una empresa.

SV Solicitudes Varias: Todo tipo de reclamo realizado por el cliente NO comprendido en las definiciones anteriores (ejemplo: rebajar conexión, cerrar llave de vereda, etc.).

Orden de Trabajo a Generar para cada tipo de Reclamo Operativo:

TIPO DE RECLAMO OPERATIVO (aviso)	TIPOLOGIA DE ORDEN DE TRABAJO
Denuncia de Perdida	REPARACION PERDIDA/ PROBLEMA ABASTECIMIENTO
Saneamiento del Interior	REPARACION SANEAMIENTO/ SOLICITUDES VARIAS
Problema de Abastecimiento	PROBLEMA ABASTECIMIENTO
Problema Calidad de Agua	CALIDAD DE AGUA
Reposición y Señalización	REPOSICIÓN Y SEÑALIZACIÓN
Rastreo Interno de Perdidas/	RASTREO INTERNO
MH Medidor Hurtado	MEDIADOR HURTADO
SV Solicitudes Varias	SOLICITUDES VARIAS

Diagrama de Flujo del Procedimiento



Nº	Responsable	Actividad	Sigue
Inicio		Inicio	
1	Call Center/Atención Presencial/Web	Recibir Reclamo Recabar información y dar de alta el reclamo operativo aplicando el Anexo 1- Protocolo de recepción de Reclamos Operativos	
2	Call Center/Atención Presencial/Web	Alta Reclamo Operativo Ingresar al sistema de gestión comercial el reclamo para dar de alta un aviso según el Anexo 2- Instructivo Alta de Reclamos Operativos. Nota: verificar si el reclamo está o no asociado a la acción de una empresa, analizando en carpeta del cliente las OT, con el fin de definir si corresponde o no el tipo de reclamo RE (Reclamo por acción de empresa).	
3	Área de Programación	Gestionar Reclamo En función de los datos aportados en el RO analizar si procede o no, para gestionarlo como procedente o Improcedente.	
4	Área de Programación	Procedente?	Si 5 No 13
5	Área de Programación	Procedente Si corresponde a un nuevo reclamo: generar orden de trabajo. Si existe reclamo operativo: asociar a la orden de trabajo existente.	
6	Área de Programación	Asignar OT Asignar y entregar la orden de trabajo, al equipo de servicios exteriores que ejecutara la tarea.	
7	Servicios Exteriores/Supervisor Operativo	Cumple condiciones? Si – Cumple condiciones que permiten ejecutar la tarea No - Requiere tarea previa o coordinación con otros Entes u Áreas	Si 8 No 10
8	Servicios Exteriores	Cumplir tarea en campo Ejecutar según procedimientos vigentes (ejemplo: Gestión de denuncia de pérdida).	
9	Área de Programación	Resolver OT Resolver OT según Procedimiento de Gestión de OT y generar OT hijas (Estudios Técnicos) o comunicación de salida en caso de corresponder.	Fin

10	Área Programación/Supervisor Operativo	Coordinar y/o Comunicar Cuando las condiciones dependen de la intervención de otros ej. UTE, Gas, IM.: Coordinar. Cuando el cumplimiento de la tarea requiera acciones previas de cliente: generar comunicación de salida.	
11	Call Center	Gestionar Comunicación al Cliente Comunicar al cliente lo informado en comunicación de salida. Resolver comunicación de salida. Anexo 3 - Comunicaciones de salida para Reclamos Operativos	
12	Call Center/Área Programación	Requerimientos cumplidos Trabajos previos cumplidos por parte de otros Entes, por el Cliente, o por Área Técnica.	8
13	Área Programación/Atención Presencial/Call Center	NO procedente Si el RO es improcedente según criterios de las Disp. Particulares N° 7: Resolver el RO (aviso) como No procedente, detallando los motivos. Generar y cumplir la Comunicación de salida.	
Fin		Fin	