



Procedimiento Respuesta comercial-operativa ante Problemas de Abastecimiento.

Proceso: Reclamos Operativos

Fecha: 30/11/2019

Versión: 01

Responsable: Diego Rodríguez Perciante

1. DESCRIPCIÓN

1.1 OBJETIVOS

Sistematizar los pasos operativos a seguir en el tratamiento de reclamos de los usuarios de red de agua potable por problemas de abastecimiento.

1.2 ALCANCE

Aplica a todos los reclamos comerciales operativos que afecten el abastecimiento de agua a los usuarios de red de agua potable, exceptuando los problemas de producción y calidad de agua, o los surgidos ante averías en líneas de transporte (troncales).

2. RESPONSABLES

Gerencia de Operaciones Técnicas y Sub Gerencias Comerciales Operativas.

3. DEFINICIONES

Problemas de abastecimiento comerciales operativos:

Se entiende por problemas de abastecimiento comerciales operativos, a los reclamos de los usuarios ingresados en el SGC donde se les asigna trabajo a las cuadrillas operativas para chequear el estado de la conexión y sus distintos componentes (medidor, llave de paso, caño de conexión, ferrul), cambiando los componentes deficientes o destupiendo la conexión, con el fin de restablecer el normal funcionamiento del servicio. También son considerados los casos de problemas de abastecimiento comerciales operativos, generados por pérdidas de agua en la conexión afectando el normal suministro de agua potable.

4. DISPOSICIONES GENERALES

Una vez recibido el aviso del reclamo de problema de abastecimiento de agua, el programador debe generar la OT de PA y asignarla al equipo que corresponda, gestionando las acciones operativas dentro de los plazos establecidos para la resolución del problema denunciado.

Al momento de generar la OT deben priorizarse los avisos que contengan el atributo SIN AGUA.

4.1 USO DE CODIGOS DE RESOLUCION

El uso de los códigos de resolución para el cierre de las visitas realizadas por los equipos de trabajo es independiente de la familia a la cual pertenece la orden. Es decir que una orden de PA puede finalizarse con un código de resolución perteneciente a la familia RP o SV.

Detalle de uso de códigos de resolución especiales:

- RESUELTO ADMINISTRATIVAMENTE EN OFICINA
 - Será utilizado en el caso de ordenes resueltas mediante comunicación con el usuario donde el mismo informa que el servicio se ha reestablecido o su problema ya fue resuelto.
- PROBLEMA EN ZONA
 - Será utilizado en el caso de que el problema de abastecimiento este asociado a un cierre de zona o caño roto, en la zona del reclamo.
 - Será utilizado en caso de problemas con la presión de entrega a causa del incremento de los consumos que supera la capacidad de distribución de la red local o

troncales asociadas.

- Será utilizado en caso de problemas de distribución de agua derivados de la producción en las usinas potabilizadoras.

- SE VERIFICÓ PÉRDIDA

- Será utilizado en caso de que el problema de abastecimiento ya haya sido reparado a través de otra OT, debiendo registrarse en el comentario el número de la orden correspondiente con la cual se ejecutó el trabajo.

- PROBADO CON AGUA / PROBADO SIN AGUA

- Deberán utilizarse según lo detallado en el INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE ORDENES DE TRABAJO CON LA CALIFICACIÓN DE “SIN AGUA”, según se detalla a continuación:

Luego de completar los datos de horarios, tiempos, personal actuante, etc. el Programador debe ingresar los códigos de trabajo realizados respetando el principio de que el primero en la lista debe corresponder a la principal actividad técnica realizada.

Luego, en función de lo detallado en el campo “Observaciones” por el operario, el Programador DEBE:

- Abrir la familia de códigos “IN INSPECCIONES”
- Abrir la sub familia de códigos “ESTADO DEL SERVICIO”
- Incorporar el código que corresponda al indicado en la orden impresa por el operador de campo:

“PROBADO CON AGUA” o “PROBADO SIN AGUA”

4.2 CODIGOS DE NO EJECUCIÓN

El uso de los códigos de no ejecución están acotados a las ordenes resueltas imposibles y/o anuladas.

Se detallan los códigos a utilizar en función de la causa descripta como comentario, y su comunicación de salida, si corresponde, sustituyendo el cierre de la orden con código imposible.

CÓDIGO EN DESUSO	CÓDIGO A USAR	COMENTARIO	COMUNICACIÓN DE SALIDA
El Servicio no Pertenece a OSE	Investigar Pérdida No pertenece a OSE	Se generará la comunicación de salida para el conocimiento del usuario.	El servicio no pertenece a OSE: "Con fecha se concurrió por reclamo de pérdida, verificando que corresponde a un problema de la red interna del usuario por lo que no corresponde el reclamo a OSE."
No se Constata Pérdida	Problema en Zona	Causa: cuando se trata de un cierre efectuado por la Sub Gerencia de Distribución, Líneas de Aducción o un circuito de cierre ejecutado por las cuadrillas en la reparación de una OT distinta a la dirección del reclamo. Se debe aclarar en los comentarios de cierre de la OT la causa del problema.	-

4.3 Remociones en la vía pública:

- en caso de corresponder a Montevideo utilizar el Digesto de IM – De las remociones en la vía pública – (Permisos de cortes de calles en zonas transitadas e intervenciones en especies vegetales del ornato público).

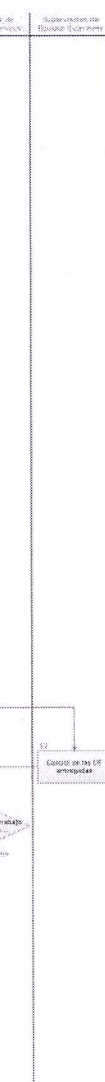
- en el caso de Interior, deberá actuar de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Organismo que corresponda.

5. PLAZOS DE EJECUCION DE ORDENES DE PROBLEMAS DE ABASTECIMIENTO

o forman parte del Objetivo Estratégico Organizacional de *Problemas resueltos, con atributo SIN AGUA, en todo el país*. Su meta

o SIN AGUA, BAJA PRESION o sin atributo definido en el

- a nivel país.



Nº	Responsable	Actividad	Sigue
Inicio		Inicio	
1	Programador/Supervisor de Servicio CO	Análisis y Planificación En base a los datos registrados en el aviso de problema de abastecimiento generado, se debe analizar los distintos datos que presente y planificar según las prioridades y capacidad de respuesta para generar la orden de PA correspondiente. Datos del aviso: - Atributos Principales (Atributo del aviso FALTA AGUA o POCA PRESION). - Atributo (Afectación, Instalación interna, Tipo de servicio). - Dirección (Calle principal, esquina, número de puerta). - Comentario (poca presión, pérdida visible, hurto de medidor, roto por tercero (TAC), temporal (Clima), información aportada por el denunciante).	
2	Programador/Supervisor de Servicio CO	Creación de OT Generar orden de trabajo de PA, asociada al aviso correspondiente.	
3	Programador/Supervisor de Servicio CO	Asignación e Impresión de OT Interior: Para asignar la tarea analiza las prioridades, coordina en Ciudades Capitales con el Supervisor Operativo e imprime las OT para entregarla a los Encargados de Equipos. Montevideo: El Programador o el Supervisor de Servicio Comercial Operativo analiza las prioridades, estudia o coordina con el Supervisor de Mantenimiento la necesidad de evaluar el caso por el Escritorio Técnico o asignarlo a un equipo de trabajo de Servicios Exteriores, imprimiendo la OT correspondiente.	
4	Supervisor/Encargado de Equipo/Supervisor de Servicio CO	¿Valida? Valida si es un problema de abastecimiento comercial operativo, realizando las consultas pertinentes con el Área Técnica a fin de descartar que el problema de abastecimiento este asociado a un cierre de zona aledaña al reclamo, a problemas con la presión de entrega a causa del incremento de los consumos que supera la capacidad de distribución de la red local o troncales asociadas o problemas de distribución de agua derivados de la producción en las usinas potabilizadoras.	Si 5 No 17
5	Supervisor/Encargado de Equipo/Supervisor de Servicio CO	Distribución y Coordinación Define las prioridades de las OT asignadas a los Encargados de los equipos. En Montevideo trabaja en coordinación con los Escritorios Técnicos de las Zonas y el Equipo de Búsqueda de Pérdidas Invisibles.	
6	Supervisor/Encargado de Equipo/Supervisor de Servicio CO	Localización y Planificación en campo Una vez en la dirección fijada, se verifica el estado de la conexión y de sus componentes (medidor, llave de paso, caño de conexión, ferrul).	
7	Encargado de Equipo	¿Desperfecto red interna? Se decide si no es posible ejecutar la OT.	No 8 Si 18
8	Supervisor/Encargado de Equipo/Supervisor de Servicio	Ejecución en Campo Se procede a trabajar sobre la conexión, cambiando los componentes deficientes (medidor, llave de	

	CO	paso, caño de conexión, ferrul) o destupiendo la conexión, con el fin de restablecer el normal funcionamiento del servicio. En caso de que la causa del problema de abastecimiento sea una pérdida en la conexión, se procederá a reparar la misma (según Procedimiento de Reparación de Pérdida de Agua Potable). En caso de que la intervención sea en una conexión de plomo, se procederá a la renovación completa de la misma, hasta el límite de propiedad. En caso de caño roto se avisa al Supervisor para re programar las OTs pendientes asignadas al Equipo de trabajo.	
9	Supervisor/Encargado de Equipo/Supervisor de Servicio CO	Restablecimiento del servicio Una vez realizada la intervención: Verificar visualmente el nivel de turbiedad antes de volver a conectar el servicio a la red interna, comprobando con el usuario el estado del servicio en caso de ser posible. Nota: Registrar en la OT, tiempos, materiales, y toda información que ayude a realizar acciones posteriores. Se restablece el suministro, se realiza la comprobación y revisión a los efectos de verificar que no quedaron pérdidas.	
10	Encargado de Equipo	Acciones posteriores a la intervención En caso que la intervención implique afectación del pavimento de vereda o calzada se deberá: Realizar el tapado y compactado de pozo. Dejar el área donde se trabajó debidamente señalizada, (encintada y balizada). Retirar escombros (Ver procedimiento de embolsado para Montevideo) Excepcionalmente en los casos que no se pueda tapar y compactar el pozo y/o zanja, se debe dejar el área donde se está trabajando debidamente señalizada, (encintada y balizada dependiendo de la magnitud y lugar de la obra se debe utilizar malla. (Ver Art. 62 del Decreto 125/014), debiendo acondicionar de forma provisoria la accesibilidad a la vivienda, garaje, etc.	
11	Encargado de Equipo	Completar Orden de Trabajo Llenado en forma completa junto con la firma y entrega al área de supervisión el total de las OT con los datos requeridos (cumplidas o no cumplidas).	
12	Supervisores de Equipos Exteriores	Control de las OT entregadas El Supervisor, controla el llenado 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. Una vez controlada y firmada, entrega al Área de Programación para su actualización en el SGC y archivo. En caso de encontrar dentro del paquete de OT no resueltas una PA, con atributo SIN AGUA, deberá solicitar al programador su re planificación inmediata para los equipos disponibles o movilizar la guardia a la orden, para su tratamiento.	
13	Supervisor de Equipos/Supervisor de Servicio CO	¿Requiere trabajo posterior?	Si 14 No 16
14	Programador/Supervisor de Servicio CO	Generación de OT hija de reposición En los casos que se requiera reposición de pavimento/vereda/otros. Se genera la OT hija. Ejemplos: En Montevideo se deriva a la Unidad de Control de Empresas Contratadas.	

		En el interior la realiza Supervisores de Servicios Comercial Operativo.	
15	Unidad de Control de Empresa y A. Programación/Supervisor Servicio CO	Gestión de OT de hija de reposición Responsable de asignar y enviar a la empresa contratada o Intendencia departamental para ejecutar la reposición.	
16	Programador/Supervisor de Servicio CO	Resolución de OT Una vez recibida la OT firmada y sellada por el Supervisor, el programador resuelve la OT.	Fin
17	Programador/Supervisor de Servicio CO	Resolución de OT - Problema en zona Resolución de OT, Problema de Abastecimiento de agua derivado a las Oficinas Técnicas en el Interior, Líneas de Aducción, Sub Gerencia de Distribución Una vez recibida la OT firmada y sellada por el Supervisor, el programador resuelve la OT, con el código de ejecución PROBLEMA EN ZONA.	Fin
18	Programador/Supervisor de Servicio CO	Resolución de OT - Problema en red interna Resolución de OT, Problema de Abastecimiento de agua derivado de un problema en la red interna del usuario Una vez recibida la OT firmada y sellada por el Encargado y Supervisor, el programador resuelve la OT, con el código de ejecución INVESTIGAR PÉRDIDA NO PERTENECE A OSE, generando la comunicación de salida correspondiente (ver 5.2 del Procedimiento <i>Respuesta comercial-operativa ante Problemas de abastecimiento</i>)	
Fin		Fin	