# ANEXO II

**ADECUACION DEL PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA PÁGINA DE INTERNET PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y LOS DE OFICIO POR SEGURIDAD PÚBLICA**

1. OBJETIVO

El presente procedimiento se determina a los efectos de establecer las pautas mínimas que se requieren para operar el sistema incorporado en la página de internet http://respuestas.enre.gov.ar a fin de que las Distribuidoras puedan efectuar o producir los informes correspondientes a los reclamos, de usuarios y los de oficio, por seguridad pública, recibidos o generados, en el ENRE.

1. LECTURA DEL RECLAMO

Las Distribuidoras deberán tomar conocimiento de los reclamos ingresados vía internet en un plazo no mayor a 1 hora a que se ha incorporado al sistema.

Asimismo, deberán elaborar un índice que muestre le porcentaje mensual de reclamos con toma de conocimiento dentro de la hora de recibido, el que deberá estar disponible a requerimiento del DSP.

1. PROCEDIMIENTO

Ingreso al sistema: Para comenzar a operar con el sistema se debe ingresar la dirección [**http://respuestas.enre.gov.ar**](http://respuestas.enre.gov.ar), o el lugar que indique este ENRE. Allí se le solicitará completar los campos de usuario y contraseña. Estos serán proporcionados por el Área de Sistemas del ENRE.

Sistema: Una vez dentro del sistema, se podrán observar todos los reclamos de seguridad de pública que se encuentran ingresados para su consulta por: Estado, N° de Reclamo, Fecha de Reclamo, Vencimiento, Exportar.

Al ingresar a los reclamos si en la parte superior está habilitado el link Fotos, quiere decir que tal reclamo adjunta fotografías. Para ver las mismas se debe hacer click en el link y se podrán ver las fotos provistas para un mejor entendimiento de las anomalías a solucionar. 

Para operar con el sistema se tendrán que ingresar los siguientes datos:

* Identificador
* Reclamo Distribuidora
* Zona
* Sucursal
* Anomalías (Cantidad, Código y Anomalía Tipo)
* *Cuando la anomalía no fuera responsabilidad de la distribuidora, deberá indicar en los campos dispuestos a tal fin, a quien es atribuible a misma.*
* Indicar en forma lo actuado en Primer instancia en el campo “Tareas Programadas”
* Acreditar fotografías que muestren la acción tomada.

Ver Figura Imagen I al finalizar la presente

Para cada anomalía existen 4 tipos de fecha:

* Fecha Limite Sin Agravamiento de la sanción: Es la fecha a partir de la cual de no encontrarse subsanada la anomalía denunciada se agrava la sanción. Esta fecha se fija de forma automática por el sistema, la misma está asociada a su Categoría de Riesgo.
* Fecha Provisoria: Es la fecha en que la empresa ingresa al sistema la tarea que se realizo para solucionar provisoriamente la anomalía denunciada o las tareas preventivas realizadas, pero que no ha sido solucionada definitivamente.

No obstante deberá informar la acción preventiva adoptada para quitar el peligro, adjuntando fotografías que permitan comprobar dicha acción.

Esta fecha la fija automáticamente el sistema.

* Fecha Programada: Es la fecha en que la distribuidora prevé que va a solucionar dicha anomalía.

Esta fecha es ingresada por la empresa.

* Fecha Definitiva: Fecha en que solucionó la anomalía.

Esta fecha es ingresada por la empresa.

La distribuidora deberá completar por cada anomalía denunciada en el Reclamo los siguientes campos:

* Tareas Programadas: En este lugar, se deberá describir las tareas que se realizaron para solucionar la anomalía, sean preventivas, parciales o programadas.
* Tareas Definitivas: En este lugar, se deberá describir las tareas que se realizaron para solucionar la anomalía de forma definitiva.
* Conformidad del usuario: Se deberá adjuntar un archivo con el formato “comprobante\_XXXXXXX(N° Reclamo)”.jpg que avale la finalización de las tareas y la normalización de la anomalía por parte del usuario. A su vez se deberá indicar en el cuadro de texto abajo mostrado la “Fecha de Conformidad” y la “Fecha de Carga” de la misma en el sistema.



* Fotografías: Al reclamo se deben adjuntar Fotografías en formato digital, hasta un máximo de cinco (5) por reclamos. Las mismas deben tener la extensión .jpg (No se tomarán en cuenta las que se ingresen en documento Word o cualquier otra extensión que no sea .jpg).



En los casos que los reclamos se consideran de carácter Prioritario, en función del riesgo propio del mismo, figurará en la parte superior del reclamo la leyenda “Canal Prioritario” en el que la distribuidora deberá dar tratamiento especial al reclamo, y acreditar en el plazo de 48 horas, las acciones tomadas, adjuntando fotografías que muestren dicha acción.

Reiteración:

El Reclamo puede ser reiterado en cualquier momento del trámite hasta que la distribuidora acredite la respuesta y pase el reclamo al Estado Finalizado. Si se quisiera ingresar una nueva reiteración, el sistema no lo permitirá por lo que, se deberá ingresar un nuevo reclamo.

Cada reiteración será numerada correlativamente.

FIGURA IMAGEN I



