

Córdoba, 21 de Marzo de 2007.

## RESOLUCIÓN GENERAL NÚMERO CUATRO

### Y VISTO:

La Memoria Anual y Balance General correspondientes al período dos mil seis, elaborados a tenor del artículo 28 inciso b) de la Ley 8835 – Carta del Ciudadano- por el que se dispone que es atribución del Directorio del ERSeP “(...) *Elaborar anualmente la memoria y balance*”; y la Orden de Servicio ERSeP Número Siete de fecha 06/11/2001 relativa a las pautas de funcionamiento de este Organismo en orden a su gestión económico-financiera.

### Y CONSIDERANDO:

I) Que los citados instrumentos correspondientes al período dos mil seis han sido realizados en los plazos y modalidades previstos en la Orden de Servicio de marras, la que establece: “(...) *El ejercicio económico del ERSeP cerrará el 31 de Diciembre de cada año, debiendo el Directorio elaborar la memoria y balance correspondientes dentro de los noventa (90) días corridos de la fecha de cierre del ejercicio. La memoria y balance serán publicados en el Boletín Oficial de la Provincia, juntamente con la resolución del Directorio que los apruebe. (...)*”(art. 1°).

II) Que asimismo, conforme el referido dispositivo, corresponde que dichos instrumentos -memoria y balance- sean “(...) *comunicados al Tribunal de Cuentas de Provincia, a sus efectos, poniéndose a su disposición los comprobantes que respalden sus constancias*”.

III) Que en virtud del art. 1° de la Resolución General ERSeP Número Uno de fecha 8/05/2001 (modificada por Resolución General ERSeP N° 06/04), el Directorio del ERSeP “(...) *dictará Resoluciones Generales en los casos de disposiciones de alcance general y de aplicación interna y externa, operativas, reglamentarias o interpretativas de la Ley de su creación o de los marcos regulatorios de los servicios públicos y concesiones de obra pública bajo su control, como también cuando se tratara de pautas de aplicación general atinentes a su funcionamiento y organización (...).*”

Por lo expuesto, normas citadas, las disposiciones emanadas de los artículos 21 y siguientes de la Ley N° 8835 - Carta del Ciudadano, los Informes del Área de Prensa y

Difusión de fecha 16/03/2007, del Auditor Interno del 15/03/2007 y de la Gerencia Legal y Técnica de este Organismo de fecha 21/03/2007, el Honorable Directorio del

**ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (E.R.Se.P.),**

**R E S U E L V E:**

**Artículo 1º: APRUÉBASE** la *Memoria Anual* y el *Balance General* del Ente Regulador de los Servicios Públicos (ERSeP) correspondientes al periodo transcurrido entre el 1º de Enero y el 31 de Diciembre del año dos mil seis, instrumentos que, como Anexos "A" (37 fs.) y "B" (4 fs.) respectivamente, se incorporan a la presente resolución.

**Artículo 2º: PROTOCOLÍCESE**, publíquese en el Boletín Oficial de la Provincia con sus anexos y comuníquese al Tribunal de Cuentas de la Provincia a sus efectos, poniéndose a su disposición los comprobantes que respaldan sus constancias. Déense copias y archívese.

Dr. Julio Tejeda  
Vicepresidente

D. Roberto Hugo Avalor  
Presidente

Dr. Roberto Andaluz  
Director

Cdor. Eduardo Fernández  
Director

Dr. Alberto Zapiola  
Director

**Publicada en el Boletín Oficial el 4 de junio de 2.007.**

## RESOLUCIÓN GENERAL N° 04/07 – ANEXO “A” (37 fs.)

### MEMORIA ANUAL - 2006

Durante el presente año y frente a las facultades otorgadas por la ley 8.835 “Carta del Ciudadano”, el Gobierno de la Provincia de Córdoba conformó en su totalidad al Directorio del **Ente Regulador de los Servicios Públicos de Córdoba**, quedando designados sus seis miembros, puestos en funciones durante cinco años pudiendo ser reelegidos una sola vez.

Sus miembros son, D. Roberto Avalle, Presidente del Directorio, Dr. Julio Tejeda Vicepresidente de Directorio, ambos nombrados por el Poder Ejecutivo. Las vocalías la conforman el Dr. Roberto Andaluz, representante de las asociaciones de usuarios, Dr. Jorge Saravia nombrado por el Ejecutivo, el Dr. Alberto Zapiola en representación de la Unión Cívica Radical y el Cdor. Eduardo Fernández, representante del Partido Frente Nuevo.

El Gobierno de la Provincia de Córdoba, deja en la conformación integral del Directorio del ERSeP la representación general de todas las fuerzas involucradas ante la defensa de los usuarios.

### GERENCIA DE ENERGIA ELÉCTRICA

-Se continuó con la implementación del sistema informático Data Coop mediante el cual se conoce con precisión los datos de usuarios, cantidad de energía suministrada, facturaciones y demás de las 204 cooperativas eléctricas de la provincia, poniéndose en vigencia la versión Data Coop. V1. El sistema permite analizar económica y técnicamente al universo eléctrico servido por cooperativas.

- Se receptaron 312 proyectos de obras de cooperativas, de los cuales 278 fueron aptos para la construcción y 168 con certificado de final de obra. Por otra parte, se visaron 18 relevamientos de cooperativas para su aprobación y registro.

-En el marco de la Resolución N° 04/05 del ERSeP durante el año 2006, los distribuidores solicitaron recomposición de sus cuadros tarifarios, para lo cual se analizaron y se emitieron los informes para la posterior resolución de 59 cooperativas, y se analizó y se mantienen observados 19 solicitudes.

Asimismo, se analizaron cuadros de distintas cooperativas para verificar la aplicación de la tarifa homologada.

-En el transcurso del corriente año se continuó visitando distintos barrios y sectores de Córdoba capital sin servicio de energía eléctrica o con servicio deficiente. Con tal motivo en cada visita, luego de establecer la metodología de este tipo de reclamos con los vecinos, se relevaron los sectores para luego proceder a realizar anteproyectos de las obras necesarias para la regulación de los vecinos del lugar. Junto con la confección del proyecto se estimó materiales y costos aproximados de los mismos.

-Se realizó el cálculo, control, liquidación y pago del subsidio al mayor consumo de energía dispuesto por la Ley N° 9121 de Promoción y Desarrollo Industrial de Córdoba, ley que se han beneficiado a 308 empresas.

-Se continúa realizando el relevamiento y procesamiento de datos referidos a la aplicación de la Ley de Lucha Contra El Fuego (Ley 9147) y de la Ley de Plan de Ahorro Energético (Ley 9165) por parte de las distribuidoras de energía eléctrica.

-Se analizaron y determinaron 4 (cuatro) ajustes de tarifas a aplicar por la EPEC y las distribuidoras cooperativas, por variación de los costos de compra de la energía por parte de EPEC a causa de: a) los incrementos provenientes de las actualizaciones trimestrales del gravamen impuesto para el sostenimiento del Fondo Nacional de Energía Eléctrica; b) los ajustes en el precio del transporte de energía eléctrica del Mercado Eléctrico Mayorista debido al incremento en el canon destinado a TRANSENER S.A. y la ampliación de la Estación Transformadora Almafuerte, y c) la inclusión del Cargo Fijo Transitorio para Obras destinado a la construcción de la Estación Transformadora Arroyo Cabral y obras asociadas.

-Se firmó un convenio con la Facultad de Derecho de la UNC para la suscripción de pasantías.

-Se confeccionaron 163 informes técnicos o respuestas resolutivas desde la Unidad Técnica de Energía en casos como Artefactos Dañados, Ilícitos, Exceso de Consumo, etc.

-Se medió en conflictos de límites entre distribuidoras sobre sus respectivas áreas de prestaciones. Se trataron al respecto temas relacionados entre las Cooperativas de Pampayasta Norte – James Craik – Tío Pujio; Luca – La

Palestina; La Cruz – Villa Quillín. Continúa el tratamiento de lo dispuesto por resolución ERSeP sustanciado a raíz del diferendo entre las cooperativas de San Antonio de Litín y Alto Alegre.

-Se dictaron 115 resoluciones en relación a las solicitudes de usuarios que carecen de la documentación pertinente a efectos de acreditar su identidad para poder efectuar distintos trámites ante las prestadoras, conforme al procedimiento establecido en la resolución general ERSeP N° 02/2003 y la orden de servicio N° 06/2003.-

-Se tramitaron un total de 1880 reclamos de usuarios. La mayoría de ellos fueron por excesivo consumo, artefactos dañados, oscilación de tensión y cortes de energía. Desde su apertura en el año 2001, el área de Energía ha tramitado 8591 reclamos.

-Se convocó a Audiencia Pública para recomponer los cuadros tarifarios de las siguientes cooperativas: Adelia María, Anisacate, Berrotarán, Del Campillo, Jovita, Toledo, Villa de las Rosas; de las cuales se realizó el correspondiente informe técnico económico para su posterior aprobación.

-Se realizaron peritajes solicitados por la Unidad Asesoramiento Legal y actuaciones varias a solicitud de usuarios y/o distribuidoras.

-Se participó en el diligenciamiento de pericias técnicas dispuestas por la Unidad de Asesoramiento Legal generados por reclamos de usuarios relacionadas con la prestación de los servicios de las distribuidoras y EPEC, destacando los casos por artefactos dañados, calidad de servicio, ilícitos, diferencias de facturación, etc.

De cada pericia se elaboraron informes técnicos que fueron incorporados a los dictámenes y posteriores resoluciones.

Asimismo se tomó intervención por reclamos de usuarios, dictámenes, consultas de las propias distribuidoras, actuando en 182 casos en el sector exclusivamente cooperativo.

Inspecciones de obras.

Se realizaron numerosas inspecciones a obras en distribuidoras del interior de la provincia, por temas relacionados a obras en construcción o por futuros emplazamientos, atendiendo reclamos de usuarios por prestación de servicio, por construcciones civiles bajo líneas de energía, nuevas o emplazadas hace tiempo, fijando los límites por servidumbre de electroducto.

Reuniones con cooperativas.

La Gerencia de Energía Eléctrica realizó diferentes visitas a cooperativas a los fines de aclarar aspectos reglamentarios del Contrato de Concesión y del Reglamento de Suministro para Cooperativas Anexo VIII (Resol. ERSeP N° 11/05), participando de reuniones con socios usuarios de cada distribuidora: General Paz, Quilino (diferendo por aplicación de tarifas), Villa de Las Rosas. Con directivos: Calchín Oeste, Santa Rosa de Calamuchita, Quilino, Colonia Caroya y Jesús María.

Se participó de una reunión conjunta con las cooperativas del Valle de Calamuchita realizada en la localidad de Santa Rosa por el mismo tema y otra por aspectos operativos frente a la temporada 2006/2007.

Se laudó entre distribuidores por definición de límites de las áreas de prestación de las cooperativas que lo solicitaron.

### ***Comisión de Trabajo con FACE-FECESCOR***

Participación directa en la Comisión de Trabajo conformada entre ERSeP y las federaciones representantes de las cooperativas distribuidoras. Se efectuaron siete (7) reuniones entre el 23/06 al 27/10/06, en las que se trataron entre otros, temas relacionados con el estado tarifario de las cooperativas que no han normalizado sus cuadros, aumentos sin autorización, realización de asambleas, mala aplicación de tarifas, aplicación del Art. 21.6 del contrato de concesión, audiencias públicas, interpretación de las resoluciones ERSeP N° 04/05, 09/05 y Ley N° 9318, modificatoria del régimen de audiencias públicas fijado por Ley 8835 – Art. 20. Cruce de información sobre las cooperativas que habían presentado la documentación completa para solicitar el aumento tarifario del 18% sobre sus cuadros tarifarios vigentes. ERSeP presentó a las federaciones el Programa Tarifa Solidaria, solicitando la adhesión de las cooperativas.

### ***Unidad de antenas de telefonía celular***

Durante el año 2006 en dicha unidad se realizaron las siguientes actividades:

- Recepción de reclamos.

-Se realizaron inspecciones técnicas de las estaciones de base de antenas de telefonía celular a solicitud de vecinos, asociaciones civiles, cooperativas, autoridades municipales y de oficio.

-A través del Colegio de Ingenieros Especialistas de la Provincia de Córdoba se auditaron las estaciones de base en referencia a la adecuación de sus instalaciones.

-Por medio del Laboratorio de Investigación Aplicada (LIADE) dependiente de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la U. N. C. se realizaron las mediciones de las mismas.

-Se encuentra en desarrollo un estudio de medición de radiación electromagnética de base en los sitios con mayor densidad de antenas de telefonía celular en el microcentro de la ciudad de Córdoba.

-Sobre un área de 204 manzanas pertenecientes al centro de la ciudad y barrio Nueva Córdoba se llevaron a cabo mediciones a nivel de suelo y en azoteas, además de la identificación de puntos de especial interés por la densidad de antenas instaladas y en funcionamiento tales como: a) Edificio Torre Ángela, b) Patio Olmos, c) Garden Factory, d) Edificio Saint Michel.

- Se emplazó a las empresas propietarias de estaciones de base de antenas de telefonía celular al cumplimiento de la verificación correspondiente al año 2006 y la actualización de la información oportunamente presentada al ser de público y notorio la existencia de nuevas instalaciones. Se continúa con la recepción de la información solicitada.

Pedidos y reclamos receptados y atendidos por el ERSeP: 12

-Frente a estos pedidos y reclamos se realizaron mediciones de radiación electromagnética por intermedio del LIADE. Así también el CIEC realizó auditoría sobre balizamiento y señalización de antenas. También se organizaron reuniones con vecinos y se envió legislación provincial e información sobre efectos en la salud.

En el marco de estas actividades regulatorias se realizaron 28 mediciones en diversas localidades del interior provincial.

-Los resultados de las mediciones de radiaciones electromagnéticas, a la fecha muestran niveles de densidad de potencia de radiación electromagnética por debajo de los valores máximos establecidos por resolución N° 202/95 del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación.

-Se llevó a cabo en forma conjunta con el LIADE la Jornada "Antenas, infraestructura necesaria para las comunicaciones", el día 9 de junio de 2006 en EPEC, al cual asistieron 136 personas representantes de entidades, municipios y comunas y profesionales interesados en el tema

## **AREA DE TARIFA SOCIAL**

### ***Córdoba capital***

**Tarifas sociales resueltas al 21/12/06: 10.161.-**

Subsidio total: 1.488.-

Subsidio parcial: 4.468.-

Solicitudes rechazadas: 4.205.-

### ***Interior de la provincia***

**Tarifas sociales resueltas solo en el año 2006**

Subsidio total: 1.440.-

Subsidio parcial: 2.151.-

Solicitudes rechazadas: 2.008.-

### ***Difusión de la tarifa social en los barrios***

Durante el 2006 se visitaron 84 barrios continuando con asesoramiento permanente y nuevos barrios que se detallan: Colonia Lola, Parque República, Las Violetas, Ampliación Las Palmas, Don Bosco, Asentamiento Renault, Pueyrredón, Bajo Pueyrredón, Villa El Libertador, Los Filtros, Los Cervecedores, José Ignacio Díaz 1ª sección, Cárcano, La France, La Floresta, Ituzaingó Anexo., Argüello Norte, Miralta, 1º de Mayo, Argello Lourdes, 2 de Septiembre, Autódromo, Madre Sierra, Cerro Norte, Estación Ferreyra, Estación Flores, Renacimiento, Villa Los Pinos, Mirizzi, Residencial San Roque, Villa Cornú, Patricios Oeste, Parque Futura, Villa Martínez, Remedios de Escalada, Villa Boedo, Hipólito Yrigoyen, Arpeboch, 15 de Mayo, 23 de Abril, Parque Norte, Colinas del Cerro, Santa Isabel III, Santa Isabel II, Ituzaingo, Va. La Esperanza, Los Boulevares, Va. Boedo Anexo, Mosconi, Santa Rosa, Alejandro Carbó, Mirizzi, Cabildo, Comercial, Los Olmos Sur, Villa Caeiro, Acosta, Villa Serrana, Corral de Palos, Autoconvocados, Ameghino Norte, Palmar, Yofre Sur, Gral. Bustos, Gral. Savio, Güemes, San Roque, Villa Unión, Villa Urquiza, Villa Páez, San Rafael, Los Granados, Mafekin, El Progreso; Parque Liceo I, II y III Sección, Los Gigantes Anexo, Zumarán, Las Margaritas, Altamira, El Quebracho, Maldonado, San Lorenzo, Villa 9 de julio.-



### ***Operativos conjuntos con EPEC***

Dentro del programa de tendido de líneas de cable preensamblado se realizaron operativos en los siguientes barrios: Corral de Palos, Cabildo, Villa El Libertador, Villa Unión, Comercial, Alejandro Carbó, Santa Rosa, Los Olmos Sur, Renacimiento, Quisquisacate, Altamira, Parque Norte, Mafekin, El Quebracho, Villa Urquiza, Santa Isabel II y III Sección, San Roque, Las Violetas, Parque República, Malvinas Argentinas, Los Boulevares, Autódromo, Villa La Tela, Colonia Los Pinos, El Progreso, Arpeboch, Villa Caeiro, Villa Martinez.-

### ***Cantidad de solicitudes receptadas de capital e interior***

Recibidas por el Area de Atención a Usuarios, el ERSeP móvil, las que ingresan a través de EPEC y por los municipios o comunas del interior de la provincia.

Total: 16.325 SOLICITUDES. Solo año 2.006.-

## **PROGRAMA TARIFA SOLIDARIA**

El 19 de Septiembre de 2006 se implementó por parte del Gobierno de la Provincia de Córdoba el Programa Tarifa Solidaria, que forma parte del Programa de Reconstrucción Social". El mismo tiene como objetivo facilitar el mantenimiento de la vivienda de las familias con necesidades básicas insatisfechas, a través de un régimen de tarifa social para los servicios públicos (agua y energía eléctrica) y la disminución o exención del impuesto inmobiliario para la vivienda única de la cual el beneficiario sea propietario o poseedor a título de dueño.

Son beneficiarios de este programa todos aquellos hogares cordobeses que se encuentren ubicados, según el INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), por debajo de la línea de pobreza o indigencia, según la siguiente clasificación.

-Hogares carenciados: Son aquellos cuyos ingresos igualan o superan el valor de la canasta alimentaria, pero son inferiores al monto necesario para cubrir además los gastos de movilidad, vestimenta, servicios básicos y públicos.

Hogares indigentes: Son aquellos cuyos ingresos son inferiores al valor de la canasta básica alimentaria.

Total de solicitudes ingresadas Desde septiembre de 2.006 al 26/12/06:  
**20.507.**

Beneficios solicitados:

-Energía: 18.867 (92%)

-Agua: 12.509 (61%)

-Impuesto inmobiliario: 11.073 (54%)

Total de casos que están siendo evaluados por el SINTYS: 5.428.

Total de casos que están siendo evaluados por el Colegio de Trabajadores Sociales: 5.369.

Total de casos evaluados por el Colegio de Trabajadores Sociales: 6.399.

## **GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO**

### ***Área Gestión de usuarios y prestadores particulares***

Reclamos individuales y pericias conjuntas de reclamos, comprendiendo a la Inspección de Servicio, con su correspondiente acta de constatación e informe técnico respectivo.

Se detallan por rubros, según la siguiente tipificación:

TEMAS DE TIPIFICACION DE RECLAMOS	CUANTIFICACION
Categorización Tarifaria	8
Conexiones de Servicios	12
Cortes y Restricciones	13
Excedentes de Consumos	12
Interrupciones de Servicios	1

Parámetros Tarifarios	5
Presión de Servicio	25
Radio Servido	11
Carencia y Gestión para el Servicio de Agua	3
Facturaciones múltiples – Unidades de Vivienda	7
Liquidación de Agua para Construcción	1
Calidad del agua	1
Roturas en la vía publica	8
<b>TOTALES</b>	<b>107</b>

-Desde la puesta en marcha del ERSeP (marzo de 2001) se atendieron un total 560 reclamos que derivaron en pericias con inspección conjunta realizadas en Córdoba Capital.

-Se realizó apoyo técnico diario a consultas de reclamos en el Area de Atención a Usuarios.

-Se intervino en la gestión de reclamos colectivos correspondientes a barrios y/o sectores urbanos, centros vecinales e instituciones en general. Se desarrollaron tareas de gestión de factibilidades técnicas, con el seguimiento y asesoramiento correspondiente. Participación en audiencias conjuntas, mediando y/o gestionando, sobre temas como deudas, falta del servicio y aspectos relacionados. Se organizaron Visitas, para brindar apoyo técnico y de gestión en la atención de reclamos colectivos, por carencia del servicio de agua potable y otros aspectos, que hacen al mismo.

-Se realizó control técnico de la Red, constatando el cumplimiento de metas en el sistema tales como reestructuración del sistema de control de presiones y caudales en los distintos sectores y subsectores, implementación de nuevos índices y parámetros de controles.

- Se practicó el seguimiento y control de las obras de nexos, refuerzos y extensiones de red.

### ***Unidad de Asesoramiento Legal***

-Durante el año 2006 se tramitaron todos los reclamos que ingresaron a la gerencia de Agua y Saneamiento, un total de 1.442.

- Se resolvieron por resolución 108 reclamos.
- Se archivaron 831 reclamos resueltos (acuerdos, económico financieros, etc).
- Se realizaron 120 inspecciones sobre presiones, medidores y facturación errónea, entre otros items, en capital e interior provincial.
- Se respondieron 93 notas de usuarios, cooperativas, municipios e instituciones y 35 oficios judiciales.
- Se encaró el tema de las prestaciones del servicio a cargo de Cooperativa La Calera (tema competencia), Cooperativa Agua de Oro, Garantía Contractual de la empresa Aguas Cordobesas S.A., incremento tarifario para las cooperativas del interior y capital bajo regulación del ERSeP, Cooperativa Quilino, Cooperativa San Antonio, Acuerdo entre la empresa Aguas Cordobesas S.A. y Cooperativa San Luis de Francia, forma de facturación Cooperativa Barrio Patricios, etc.

#### ***Unidad de gestión de control de calidad del servicio de agua potable***

- Se resolvieron conflictos vinculados a la prestación del servicio en los barrios Altos de Vélez Sársfield, San Daniel, Parque Vélez. Sársfield, General Arenales; y en las localidades de Valle Hermoso, Quilino, Lucio V. Mansilla y Saldán. En todos los casos se logró que los prestadores restituyeran el servicio ante diferentes situaciones.
- Se atendieron los requerimientos de intensificar los controles del prestador ante Bloom de Algas en plantas de tratamiento de San Marcos Sud.
- Se realizó el análisis de los parámetros de calidad a aprobar para nuevos cambios en el contrato con Aguas Cordobesas.
- Se dio continuidad al desarrollo de las funciones implementadas en el control de la calidad del agua potable mediante el seguimiento de los resultados de los diversos tipos de análisis de rutina y especiales realizados por los laboratorios contratados por la provincia y los de autocontrol realizados por el concesionario. Seguimiento estadístico de los resultados y determinación de las conformidades.
- Se prosiguió con el control y seguimiento de la calidad de las fuentes de agua potable para la ciudad de Córdoba e interior provincial, incluidos en la órbita de las competencias del Ente, con fines preventivos; se coordinaron tareas de monitoreo con laboratorios de control.

-Continuó el control de auto evaluación del agua producida y distribuida por los prestadores.

-Se lograron las modificaciones de las normas para el agua potable y nuevos criterios de control en el parámetro de arsénico.

-Se implementó una campaña de información a la comunidad sobre uso racional del agua y medidas de limpieza en tanques domiciliarios.

-Se desarrollaron variaciones en el requerimiento de los tipos de análisis de control, las técnicas utilizadas y los informes implementados, con objeto de verificar y medir diferentes situaciones que se presentaron con el cambio de algunas fuentes de agua por la de situaciones de alerta y de contaminación. Se realizaron variaciones en la frecuencia de análisis y variaciones en los puntos de toma de muestras.

-Se expusieron las curvas de variaciones considerables de parámetros físico-químico y bacteriológico en prestaciones del servicio de agua, por perforaciones en ciudad de Córdoba y del interior provincial.

-Se coordinaron acciones para determinar las causas de la contaminación en las fuentes abastecedoras de agua de Quilino - Lucio V. Mansilla, que presentaron problemas de calidad. Requerimientos técnicos, de medidas correctoras y verificación a través de análisis.

-Se coordinaron acciones para determinar las causas de contaminación y evitar la prevalencia de olores y sabores en el agua producida por la Planta Potabilizadora de Río Ceballos. Requerimientos técnicos de informe de gestión realizada por los técnicos de la cooperativa ante la contingencia, de análisis y seguimiento de situación. Verificación a través de análisis especiales.

-Se inspeccionaron diferentes sectores, en horarios diferentes, con objeto de verificar cumplimientos con las metas contractuales.

-Se realizaron controles a través de Metodología de Cálculo para la mezcla de agua potable y de contenidos altos de concentración del ión nitrato proveniente de pozo, con objeto de lograr los valores definidos por la Normativa Vigente, a fin de estimar la reducción tarifaria para resolución de conflictos planteados.

-Se presentó un proyecto para asegurar calidad y la continuidad del servicio de agua en el marco de la implantación en el ERSeP de la Norma ISO 9000.

-Se elaboraron los Procedimientos Generales Obligatorios de No Conformidad, para el ERSeP.

-Se expuso el proyecto para la creación de una red de laboratorios homologados para el autocontrol de los prestadores de agua y la creación del respectivo Registro.

-Se propuso la formación y capacitación superior a docentes e información a usuarios con objeto de uso racional del agua.

-Se trabajó en interacción con el Ministerio de Salud ante la prevalencia de enfermedades en diferentes localidades de la provincia, relacionadas posiblemente con la calidad del agua.

### ***Reclamos. Recepción y análisis de Pertinencia***

Se elaboró el procedimiento de recepción y análisis de pertinencia de los reclamos que culmina con la notificación al usuario del resultado de su trámite

-Manejo del archivo general de todos los reclamos de la gerencia en incorporación de notas y descargos y su derivación al U.A.L.

### ***Unidad Económico-Financiera***

La unidad realizó las siguientes actividades:

-Análisis y elaboración de informes sobre evolución de costos operativos de Aguas Cordobesas S.A. desde el año 2001 al 2005 inclusive.

-Determinación y actualización de la deuda de canon de Aguas Cordobesas S.A. con la Provincia de Córdoba.

-Auditorías parciales sobre estados contables para determinar el incremento de costos totales de la Cooperativa Sudeste Ltda - Bell Ville y Cooperativa de Trabajo Acueducto Centro Ltda. (CoTAC).

-Estudio de costos sobre información solicitada a las 21 cooperativas restantes prestadoras de servicios de agua y saneamiento reguladas por el ERSeP.

-Revisión y conciliación de la deuda de provisión de agua del Municipio de San Francisco con la Cooperativa de Trabajo Acueducto Centro.

-Conformación de la Comisión de Preadjudicación de ERSeP.

-Participación en la confección y diseño de las Declaraciones Juradas, Boletas de Pago, Plantillas de Costos e Instructivos correspondientes a las Gerencias de Agua y Saneamiento, Energía y Transporte.

-Elaboración de 103 informes económicos- financieros correspondientes a reclamos sobre cálculo de intereses y períodos prescriptos determinados por

Aguas Cordobesas S.A. y demás prestatarias del servicio de agua y saneamiento de capital e interior.

-Seguimiento y control del pago de la Tasa ERSeP de la Gerencia de Agua y Saneamiento.

-Carga de datos relacionados al Control de Gestión del área.

-Participación en el análisis de costos de los servicios de transporte regulados por el ERSeP.

### ***Servicios del interior de la Provincia***

Acciones desarrolladas:

-Estudio de una futura implementación del Ciclo de Cobranzas para todas las Cooperativas.

-Estudio de los regímenes tarifarios de Cooperativa de Saldán, Cooperativa Aguas Ltda., Cooperativa Agua de Oro y Cooperativa de 31 de Marzo, entre otras.

-Estudio de la presentación de cada informe detallado de la Orden de Servicio N° 4 de cada concesionario bajo control del ERSeP.

-Estudio y control de gestión de cada uno de los concesionarios bajo órbita del ERSeP.

-Se realizaron 51 Inspecciones de plantas depuradoras y potabilizadoras de agua en distintas zonas de la provincia.

-Se atendieron aproximadamente 150 consultas y reclamos en forma personal.

- Se atendieron aproximadamente 150 reclamos presentados por escrito.

-Se realizaron 69 informes por escrito ante las inspecciones realizadas.

### ***Área de Gestión técnica y de inversiones***

Acciones desarrolladas durante el año:

-Se emitieron 30 Ordenes de Trabajo (Servicio Social), para la realización de los estudios Socio-Económicos correspondientes a reclamos presentados por Usuarios que poseían en general, una importante deuda con Aguas Cordobesas, y que no podían hacer frente a ese compromiso. Esos estudios socioeconómicos han dado respuesta a aproximadamente 420 Reclamos, a lo largo del año 2006. Desde el año 2.001 hasta diciembre del corriente se emitieron 209 órdenes.

-Se realizó el seguimiento mensual del Plan de Inversiones de Aguas Cordobesas mediante la emisión de 12 gráficos indicadores basados en los datos obtenidos de los informes mensuales recibidos de la concesionaria.

-Se hicieron 55 visitas de seguimiento a las obras en ejecución, ampliación, de reparación, de mantenimiento, etc, que la Concesionaria AACC realizó en el corriente año.

-Análisis y estudio de las inversiones que la concesionaria AACC ha realizado desde el año 2001 al presente. Se desarrollaron 8 dictámenes técnicos que comprenden 44 obras, analizadas cada una de ellas desde 3 perspectivas: a) su pertinencia de ejecución, b) su inversión asociada y c) su cómputo de material y mano de obra.

-Se realizaron alrededor de 40 reuniones con representantes de la Concesionaria ACSA para tratar y/o reclamar sobre temas específicos de las obras o de las inversiones, ampliación o modificación de la información que presentaran oportunamente sobre algún particular.

-Se realizaron 24 controles quincenales y 12 "Gráficos de Evolución" de las Auditorias de Proceso, que se realizan a través de CEPROCOR, en las Plantas Potabilizadoras Suquia II y Los Molinos de la concesionaria Aguas Cordobesas.

-Participación activa en las 27 reuniones de capacitación, elaboración de Manuales de Calidad y de Procedimientos Obligatorios, que el ERSeP está desarrollando en la implementación del Sistema de gestión de la Calidad, basado en la Norma IRAM-ISO 9001:2000.

-Se efectuaron alrededor de 60 controles semanales y emisión mensual de los "Gráficos de Evolución del Nivel de Nitratos" de la Cooperativa Patricios Ltda., desde la compra por parte de esta cooperativa, de agua en bloque a la empresa AACC. Este control (en muestreo cuya frecuencia fue establecida por el ERSeP), se realiza sobre la variación en los niveles de nitrato que presenta el agua mezclada (entre el agua del pozo y el agua en bloque), que distribuye esta cooperativa, y que se obtiene de distintos puntos de la red.

-Se participó en 15 reuniones a lo largo del año, con grupos de vecinos, centros vecinales, cooperativas barriales, etc., generalmente de barrios carenciados o marginales, donde plantearon necesidades concretas de provisión de agua potable para sus sectores. El ERSeP, colaboró activamente con esos vecinos,



mediante el asesoramiento sobre el tema, y la gestión correspondiente ante los distintos organismos provinciales, municipales o privados.

-Se completó la elaboración de documentación necesaria, de la auditoria de proceso para que las personas responsables de la regulación y control de los prestadores del interior de la Provincia, evalúen periódicamente el grado de avance en el proceso de la mejora continua y el mantenimiento del nivel en la calidad del servicio que prestan a sus pobladores.

-Se elaboraron 12 "Estructuras de Costos" para el estudio, análisis y valoración de los precios de instalación (costos), de los componentes de un sistema de red de distribución de agua potable.

-Se asistieron a 7 cursos de capacitación y especialización, sobre temas de interés y de competencia para el área.

## **GERENCIA DE TRANSPORTE**

### ***Área de Reclamos***

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 26 de diciembre de 2006, ingresaron formalmente un total de 1.007 reclamos, de los cuales se resolvieron 874 (86,79%). El 13,21% restante se encuentra en trámite.

Las causas más comunes son:

-Trato inadecuado al pasajero.

-Trayecto, paradas y frecuencias.

-Incumplimiento de Horarios.

- Exceso de pasajeros.

-Estado de las unidades (falta de aire acondicionado, parabrisas en malas condiciones, etc.).

-Incumplimiento al régimen de franquicias y descuentos especiales (Resolución DGT N° 233/05).

-Extravío de encomiendas y equipajes.

-Durante los meses de agosto y octubre se han celebrado audiencias con las distintas empresas prestadoras de Servicio Público de Transporte Automotor de Pasajeros, con el objetivo no sólo de acordar la resolución de los reclamos

que hasta la fecha estaban pendientes de terminación, sino también de fijar nuevas pautas, a los fines de trabajar conjuntamente con las diferentes empresas permisionarias, favoreciendo, de esta manera, la celeridad en la tramitación y resolución de reclamos.

-Con el propósito de lograr la eficacia en la resolución de reclamos, se confeccionó un instructivo de tramitación de los mismos, cuya implementación está prevista para el año próximo.

-Asimismo, se comenzó a trabajar coordinadamente con el área operativa de esta Gerencia de Transporte, a los fines de la constatación de los hechos que motivan cada reclamo en particular.

### ***Área contable***

-En el marco de la Planificación Gerencial y con el objetivo de regularizar la situación que las empresas prestadoras del servicio de transporte de pasajeros y particulares morosos mantienen con el ERSeP, y a los fines de optimizar los recursos de la Gerencia, se creó el Área Contable de la Gerencia de Transporte.

Las tareas tienen por objetivo contar con información real, precisa e inmediata sobre el estado contable particular y general de las empresas de transporte y particulares en condición de morosidad y poder realizar informes a todos los niveles organizacionales según se requiera, contando de esta manera con los elementos necesarios para realizar un seguimiento constante de las Empresas. Durante el año 2.006, se recaudó en concepto de multas y tasas por encima de los \$200. 000 mensuales en promedio.

### ***Área operativa***

#### ***Operativos de control en rutas y terminales del interior provincial***

-Este año se modificó la dinámica en la tarea de control, incorporando al sistema ya vigente puestos móviles permanentes, que tienen como objetivo garantizar el servicio de transporte en tiempo y forma y constatar irregularidades no observadas en los controles fijos. Estos controles se efectivizan en terminales y en casos muy excepcionales sobre rutas; de esta manera se pudo constatar y corregir irregularidades como la venta pasajes de empresas de servicios especiales que, en algunos casos, no solo vendían

pasajes como servicio Regular, sino también exhibían propagandas con horarios. Además se pudo controlar paradas, entrega de boletos y su valor, funcionamiento de tacógrafo, exceso de velocidad, asientos, paneles y ventanillas, funcionamiento de calefacción y aire y exceso de pasajeros.

-Se realizaron los controles de rutina en todos los Departamentos de la Provincia de Córdoba, acentuando los mismos en las ciudades de mayor flujo de transporte interurbano como son Villa María, San Francisco, Río Cuarto, Villa Dolores, Mina Clavero, Bell Ville, Carlos Paz, Cosquín La Falda, Cruz del Eje, Jesús María, Deán Funes, Laboulaye, Río Tercero y Santa Rosa de Calamuchita, entre otras aparte de Córdoba capital.

-Se realizaron operativos nocturnos a partir de denuncias vinculadas con traslado de adolescentes a locales bailables. También en ocasión de Fiestas Patronales y eventos especiales de localidades del interior provincial que concentran afluencia de pasajeros o turística. En cada uno de estos operativos, cuando se procedió a la incautación de unidades, o se retiraron de servicio unidades, o se constató la infracción de "exceso de pasajeros", se trasladó a los mismos a destino con vehículos habilitados con la aprobación de los titulares de las unidades o choferes.

-Se realizaron actividades de control a empresas habilitadas y se efectuaron un total de 11.700 actas de constatación realizadas a empresas regulares e irregulares, tanto en NETOC, rutas provinciales y terminales del interior.

A partir de las actas de constatación, se detectaron 10.300 infracciones entre graves y leves.

-Se procedió a dejar fuera de servicio en rutas provinciales a 700 unidades habilitadas pertenecientes a empresas de transporte por constatarse alguna irregularidad considerada de alto riesgo para la seguridad del pasajero.

-Se procedió al retiro de chapas MOP, por expreso pedido de la Dirección de Transporte al comunicar la no presentación de cobertura de seguro en tiempo y forma, por no respetar la inhabilitación temporal impuesta previamente, o cometer la infracción de cambio de modalidad.

-Se realizó el Operativo Primavera, para lo cual se integró la Comisión Operativo Primavera con diversos organismos de la Provincia, Dirección de Tránsito de la Provincia, Agencia Córdoba Turismo, Secretaría de Trabajo de la Nación y las diferentes Unidades Regionales pertenecientes a la Policía de la

Provincia, a los fines de un eficaz control. De esta manera asegurando el traslado de los jóvenes a los puntos de encuentro para festejar su día y garantizando una fiesta sin accidentes ni alcohol. En dicha oportunidad no se produjeron accidentes de transporte.

### ***Control de vehículos inhabilitados***

-Se continuaron desarrollando los operativos de control por parte de los inspectores en función de las denuncias y reclamos receptados de las diferentes regiones provinciales.

-Se realizaron un total de 275 operativos de control. Durante los mismos se procedió a la incautación de un total de 165 vehículos, considerados ilegales en virtud de lo dispuesto por los artículos 5º y 6º del Régimen Sancionatorio Especial del Decreto N° 254/03 (Reglamentario de la Ley Provincial de Transporte N° 8669).

-Se receptaron y tramitaron denuncias relacionadas al tráfico de vehículos que realizan viajes a confiterías bailables en los distintos puntos de la provincia, debiendo incrementarse los controles en el horario nocturno entre las 00:00 y las 07:00 horas.-

-Se garantizó prioritariamente, durante el procedimiento de incautación, el traslado de pasajeros a su destino, sobre todo en el caso de menores y personas de avanzada edad, trasladándose a los mismos hasta su domicilio particular.

-Se contó con la presencia del personal adicional de la Policía de la Provincia de Córdoba, que de manera conjunta con los Inspectores a cargo del operativo, trabajaron para garantizar y resguardar el orden en el desenvolvimiento del procedimiento de control.

-Se labraron numerosas actas a empresas nacionales no habilitadas para realizar servicios interurbanos provinciales y/o viajes especiales.

-Se detectó una notable disminución de vehículos no habilitados en las zonas controladas; asimismo se incrementó la cantidad de vehículos habilitados con modalidad Especial y Especial Restringido que anteriormente pertenecían a la flota de transporte ilegal.

- Se informó a comunas, municipios, centros vecinales y escuelas del territorio provincial sobre la importancia de contratar servicios autorizados por la Dirección de Transporte de la Provincia.
- Se asesoró a los transportistas ilegales sobre el trámite para la inscripción y habilitación de las respectivas unidades en virtud de la flexibilización de las condiciones económicas y técnicas establecidas por la Dirección de Transporte para su registro.
- Se implementaron mecanismos de control efectivos para desalentar la participación de vehículos irregulares, mediante la entrega de material informativo a las personas que habían contratado con vehículos ilegales.
- Se realizaron reuniones de capacitación continua dirigida a los inspectores que se desempeñan en los operativos de control.
- Se profundizó el análisis de la aplicación del Decreto N° 254/03, Reglamentario de la Ley Provincial de Transporte, en cuanto al criterio para la determinación de los montos aplicables para las multas establecidas en violación al art. 5° y 6° del Régimen Sancionatorio Especial. Al respecto, se solicitaron informes al Automóvil Club Argentino y a la Dirección de Transporte de la Provincia en virtud de lo prescripto por el Artículo 38 del referido decreto (referido al importe del gasoil que abonan las prestatarias de servicio público de pasajeros).

## **GERENCIA VIAL Y EDILICIA**

### ***Gerencia Vial***

En el presente año, si bien no se han producido inversiones en nuevas obras dada la particular situación por la que atraviesan las concesiones viales provinciales, se han continuado realizando las tareas de conservación y mantenimiento tendientes a preservar el patrimonio vial y garantizar la seguridad de los usuarios. En este contexto, se describen a continuación las actividades realizadas en el ámbito de la Subgerencia Vial:

-Se realizaron 45 supervisiones de control a la Red Vial Concesionada por la Provincia, a los efectos de verificar el cumplimiento de las pautas contractuales referidas a conservación y mantenimiento, como así también para verificación de aspectos puntuales que hayan sido motivo de reclamos de usuarios, arbitrando en su caso los mecanismos correspondientes para solucionar las anomalías detectadas.

-En lo que va del corriente año se receptaron, tramitaron y respondieron 58 reclamos de vecinos frentistas y usuarios de las rutas concesionadas, relacionados con calidad del servicio prestado, estado de transitabilidad, obras faltantes, iluminación, limpieza, señalización, inconvenientes de tránsito, operación de barreras de peaje, etc.

-Se receptaron y tramitaron ante la Dirección Nacional de Vialidad y la Dirección Provincial de Vialidad, en su carácter de titulares de las vías, las solicitudes presentadas por Instituciones, para la autorización de ocupación de zona de camino para la realización de diversos eventos como competencias ciclistas, carreras pedestres, cabalgata Brocheriana, etc.

- Se evaluaron los proyectos presentados por terceros para la ejecución de gasoductos, líneas eléctricas, acueductos y redes de distribución de agua potable, como así también para obras de accesos a emprendimientos urbanísticos, comerciales o industriales, que por ocupar la zona de camino requieren autorización expresa de los respectivos titulares, la Dirección Nacional de Vialidad y la Dirección Provincial de Vialidad, informando y gestionando dichas autorizaciones.

-Se continuó con el tratamiento de expedientes relacionados con expropiaciones y avenimientos de terrenos declarados de utilidad pública, que deben pasar a propiedad del estado nacional o provincial, liberando así las trazas para la ejecución de las obras previstas en la R. A. C.

-Se verificaron e informaron los consumos energéticos facturados al gobierno provincial por las cooperativas eléctricas proveedoras del servicio eléctrico a las luminarias dispuestas en zonas rurales (distribuidores de tránsito).

-Se recibieron y evacuaron consultas técnicas y contestaron solicitudes de información de municipios y comunas relacionados con la implementación de medidas de seguridad vial en las travesías urbanas, refugios y dársenas para el transporte de pasajeros, sistematizaciones del tránsito vehicular, limpieza, iluminación, pasarelas peatonales, obligaciones exigibles a la concesionaria, etc.

-Se respondieron los oficios judiciales librados por los juzgados intervinientes en causas relacionadas con accidentes ocurridos en las jurisdicciones de la Red Concesionada, brindando la información técnica requerida.

-Se atendieron consultas relacionadas a concesiones viales nacionales, derivándolas a los organismos competentes.

-Se respondieron pedidos de informes del Poder Legislativo de Córdoba.

-Se elaboraron informes técnicos y documentación específica para atender solicitudes provenientes de distintas áreas del estado, concejales, intendentes, Poder Judicial y particulares.

-Se brindó atención personal a usuarios y vecinos por problemas varios relacionados con las concesiones.

### ***Subgerencia Edilicia***

Se continuó con la regulación y control de las concesiones edilicias otorgadas por el Gobierno de la Provincia de Córdoba que son:

-Patio Olmos. Concesión onerosa para la refuncionalización y puesta en valor del edificio de la Ex Escuela Gobernador José Vicente de Olmos, de Córdoba capital. Concesión que fue otorgada por cuarenta (40). El pago del canon exigible por contrato, se realizó en forma normal, al cual se le agregó un nuevo canon en pesos, correspondiente a la servidumbre de paso a título onerosa del

grupo de cines. El canon en especie fue cumplimentado con anterioridad, consistente en un edificio para las áreas técnicas del teatro San Martín. Esta Concesión fue traspasada recientemente a la CONICOR (Corporación Inmobiliaria Córdoba S.A.), quien dispuso su venta mediante licitación pública.

-Vieja Usina. Concesión onerosa para la refuncionalización y puesta en valor de la ex usina Mendoza de EPEC. Concesión otorgada por 20 años a partir del año 1991.

-Zona Franca. Concesión para el establecimiento de Zona Franca Córdoba. Concesión onerosa otorgada por plazo de 30 años a partir del mes año 1998. A partir del año 2006 y hasta la conclusión de la concesión se fija un monto correspondiente al canon en un tres por ciento sobre la facturación mensual de Zofracor S.A. por la explotación de dicha zona franca.

-Por otra parte, se atendieron los requerimientos del crecimiento y mantenimiento edilicio del ERSeP y sus centros de atención de usuarios del interior provincial.

## **GERENCIA GENERAL**

### ***Normas ISO 9000***

Por indicación de la presidencia se comenzó con la inclusión del ERSEP dentro del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000. Para ello se contrató los servicios de la Universidad Tecnológica Nacional a efectos que tomara a su cargo las tareas de instrucción, capacitación y auditoría.

En la actualidad se encuentra en la fase de desarrollo de manuales de calidad y procedimiento, habiendo superado con un grado de éxito destacable la etapa de capacitación preliminar destinada a los agentes del Organismo, y por otra parte la formación indispensable a los responsables de cada área.

### ***Método Contable “Devengado”***

Se tomó la decisión de que la contabilidad se lleve a cabo en base al método contable de “lo devengado”.

Anteriormente se establecía como nivel de ingresos y gastos solo lo efectivamente percibido y abonado.



Con la instalación del nuevo sistema se confiere una visión diferente a los mismos, separando claramente lo devengado de lo percibido o pagado.

Esto contribuye de modo inocultable a una lectura cristalina de los verdaderos niveles de ingresos, gastos y rango de cobrabilidad, necesario para la gestión.

Evidencia también un indispensable orden presupuestario, desechando la aceptación de considerar los ingresos solo por los recursos percibidos, o los gastos por los importes abonados.

### ***Declaraciones Juradas***

Para llevar a cabo las registraciones con el método contable “devengado”, se desarrolló un sistema de emisión de Declaraciones Juradas de los Concesionarios, que posibilita al ERSEP contar con la información de manera más rápida y prolija (a través de Internet), y generando un eficaz sistema contable que mejora el control de las acreencias.

### ***Cuentas Corrientes***

Como correlato de lo anterior, en la necesidad de medir los ingresos del Ente, se está desarrollando una base de cuentas corrientes única con un control informático más eficiente, reduciendo la intervención del error humano, pues las mismas se activan automáticamente a través de la emisión de Declaraciones Juradas, que hacen las veces de “Facturación” en las cuentas corrientes.

### ***Optimización del nivel de cobrabilidad***

Con la implementación del método contable devengado se reduce el nivel de incobrabilidad de las tasas de regulación del ERSEP.

Para ello se pusieron en marcha diferentes estrategias que hacen de complemento a una mayor gestión de cobranzas, entre la cuales puede destacarse la adquisición de un programa de cuentas corrientes que prolija las acciones comerciales y contables del Organismo, el mismo ya opera en el área de Transporte, aunque ya está siendo dimensionado a todas las áreas del ERSEP, con una mayor profundización sobre el control de las cuentas.

### ***Presupuesto***

Se ha logrado obtener un presupuesto equilibrado, apuntalado básicamente en la reducción y optimización de gastos, mejora de los ingresos, y redefinición de los centros de costos.

El nivel de ejecución actual es el adecuado, suprimiendo onerosos contratos a veces innecesarios, se puso énfasis en el mejoramiento de la actividad específica, y se reformularon los conceptos contables en cuanto a su concepción y apropiación de gastos indirectos.

Se ha implementado una apropiación de gastos mas reveladora de la realidad de cada área, evitando o reduciendo distorsiones propias de un Organismo multiárea.

### ***Creación del Departamento de Control de Gestión y Planeamiento***

Esta es una herramienta indispensable para el funcionamiento del Organismo, pues es la encargada de facilitar y mejorar el desarrollo de las mediciones internas del ERSEP.

Contribuye a su vez con las diferentes áreas, interactuando en temas específicos de las mismas para el re-ordenamiento efectuado por la actual gestión, tendiente a aplicar los correctivos necesarios, y genera también las herramientas requeridas para tal fin.

### ***SGO (Sistema de Gestión por Objetivos)***

El Sistema de medición del Gobierno Provincial obliga a tener una verdadera visión del desempeño de cada área, por lo cual resultó indispensable contar con un sector que sirva de canal entre la Secretaría General de la Gobernación y las diferentes áreas medidas del ERSEP, con el objetivo de allanar las dificultades que surgen al ingresar a un sistema de control.

En ese sentido se han logrado los objetivos propuestos, alcanzando un nivel de eficiencia destacado por parte de la Secretaría en cuestión, siendo el ERSEP un Ente que cumplió en tiempo y forma con los materiales solicitados y aportando nuevas iniciativas también reconocidas por el Organismo de Control de Gobierno.

### ***Organigrama***

Se implementó un Organigrama compensado con características de funcionalidad y categorías adecuadas a cada función, asociándolo a la implementación de las Normas ISO 9000, que permite entre otras cualidades, medir económicamente las diferentes áreas en cuanto a Recursos Humanos.

### ***Plantillas de Costos***

Se desarrollaron plantillas de costos que conforman una herramienta necesaria para la evaluación criteriosa de los Concesionarios y que los mismos observan como un dato altamente positivo, en función de garantizar un modo de relevamiento actualizado y dinámico de la situación de cada prestador, contribuyendo en los correctivos que fueren necesarios para una mejoría en la prestación del servicio, al menos desde el desarrollo administrativo, y fijando imprescindibles estándares de costos de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

### ***Elaboración de Formato único***

En todas las acciones se tendió a configurar formatos únicos, tanto en lo conceptual como en la funcionalidad, esto se traduce en el tipo de presentaciones, como en el criterio utilizado para con todas las áreas en las herramientas creadas y por sobre todo en el concepto de una mejor evaluación a partir de utilizar parámetros similares a todas las áreas.

### ***Control de Reclamos***

Se incorporó un Sistema Informático que mejorará decididamente el control de reclamos por parte de los usuarios, disminuyendo decididamente el tiempo de búsqueda de los mismos y con una invaluable plusvalía que es la de conocer de modo inmediato el estado de los reclamos, y corregir de ser necesario los inconvenientes que puedan presentar.

### ***Comunicación Interna***

Hubo un manifiesto mejoramiento en la comunicación horizontal y vertical del Organismo traducido esto a partir de la distribución de información en ambos sentidos.

La permanente provisión de información a los diferentes sectores, añadido a la asignación de responsabilidades configuró un importante objetivo, en gran medida logrado, que es el de allanar adecuadamente el flujo de trabajo.

### ***Capacitación***

Se avanzó de modo claro en la capacitación de algunas áreas del Organismo, de las cuales pueden destacarse Recursos Humanos y Atención a Usuarios, ambas con una sensible y evidenciada mejoría, lográndose también una especialización a profesionales del Ente a través de un pos-grado en Modelización Financiera de Empresas de Servicios Públicos.

## **GERENCIA LEGAL Y TÉCNICA**

### ***Tareas Realizadas – Metas Obtenidas***

#### ***Estructuración de la Gerencia Legal y Técnica***

Se realizaron un total de quince jornadas de capacitación bajo la dirección del Dr. Ismael Mata y con la participación de todos los Abogados de la Gerencia Legal y Técnica. El temario desarrollado en dichas jornadas, incluye temas centrales del Derecho Administrativo, tales como: Modalidades de contratación por el Estado, Contrato de Concesión, Denuncia de Ilegitimidad, Régimen Tarifario, Contrato de Concesión del Servicio Público de Suministro de Agua Potable, Servicio Público de Transporte, Impugnación de actos administrativos, Política Reguladora, etc.

Se conformaron equipos de trabajo para la elaboración de tareas puntuales (discusión del proyecto de P.U.R., Instructivo de aplicación del P.U.R., etc.)

#### ***Armonización de criterios jurídicos del ERSeP***

Se realizaron las siguientes actividades:

Memos y Comunicaciones estableciendo las pautas a seguir en temas puntuales (tal es el caso de Reclamos de Daños y Perjuicios; Modalidad para Formación de Expedientes; Personal autorizado a suscribir notas, comunicaciones y cédulas; Forma de receptar la documentación; Formato a los que deberán ajustarse los Oficios, etc.).

Se estableció el procedimiento a seguir en caso de vehículos Incautados, así como el criterio para la graduación de las multas a aplicar.

Se definió la posición del ERSeP, en temáticas tales como, Recurso de Alzada, Improcedencia de los Daños y Perjuicios, Valor asignado a las Actas confeccionadas por prestadoras de servicios, Posibilidad de reducción de facturación por defectos en la calidad del servicio, Plazos de perención de las actuaciones administrativas, etc.

### ***Unificación del efectivo Procedimiento de los Reclamos***

Se unificó el procedimiento seguido por las diversas Gerencias de servicios, así como por el área de Atención a Usuarios, para el tratamiento de Reclamos de Usuarios:

Elaboración de un “Instructivo de Aplicación del P.U.R.”

Elaboración de Resolución General que establece un nuevo P.U.R., (Resolución Número 016/2006).

Proyección de una Base de Datos (con una comisión compuesta por personal de todas las áreas involucradas), a implementarse en el año 2007 y que registrará el movimiento interno de cada Reclamo en el ERSeP. Esta base permitirá una rápida y ágil consulta del estado interno del trámite ante el ERSeP (más detallado que la base del SUAC), así como un importante ahorro en esfuerzos de recursos humanos, atento que se ha previsto la confección automática de diversos escritos de uso común (intimaciones, notas, etc.). Los datos deberán ser cargados una sola vez en el sistema. Finalmente, se terminará de redondear la uniformidad en el procedimiento de seguimiento de reclamos ante este Organismo.

### ***Unificación de Formatos***

Se definió el formato a seguir para la respuesta de Oficios y Notas

Se comenzó a unificar el formato de las Resoluciones del ERSeP

Se confeccionaron Modelos de Resoluciones para temas puntuales (Recursos de Reconsideración y Alzada; Aplicación de Multas por violación a las normas de Transporte y por violación al contrato de la R.A.C., etc.).

### ***Elaboración de Resoluciones, Dictámenes, Comunicaciones, Pedidos de Informes y otros***

Desde la Gerencia Legal y Técnica se han elaborado directamente:

Resoluciones Generales sobre: Modificación Régimen Audiencia Pública, Modificación Régimen Libros de Quejas, Nuevo Procedimiento Único de Reclamos (P.U.R.), Pase a Planta Permanente Personal ERSeP, Facturación autónoma de entidades Cooperativas, Declaraciones Juradas para pago de tasa de regulación.

Resoluciones Particulares: Elaboración de una veintena de Resoluciones Particulares.

Formulación de Dictámenes propios de la Gerencia Legal y Técnica

Elaboración de Memos, Informes y Comunicaciones internos de la Gerencia Legal y Técnica y de cuatro Memos de Presidencia.

Confección de respuestas de cinco Pedidos de Informes del Poder Legislativo.

Elaboración de numerosas notas y respuestas a Oficios Judiciales.

### ***Control y visación de Resoluciones – Visación Previa***

En pos de Unificar los criterios que emanan de las Resoluciones ERSeP, se procedió a:

Establecer un mecanismo de VISACIÓN PREVIA por el Gerente Legal y Técnico, de todas las Resoluciones ERSeP.

Para este Objetivo se ha formado un equipo mínimo de trabajo, el que colabora en el control, revisión y coordinación con los integrantes de la Asesoría Jurídica, de las pautas a aplicar

### ***Participación en Procesos Judiciales***

Comparendos en decenas de juicios. Ejecución de deudas. Se logró el pago total en trece procesos (10% del total). Se formularon planes de pago en otros trece procesos (10% del total). Denuncia Penal. Se formuló una denuncia penal por usurpación de terrenos en los que se erige el Ramal A-1

### ***Convenios y Contratos del ERSeP***

Se supervisaron, controlaron o confeccionaron, los siguientes instrumentos:

Convenio Marco de Cooperación y Complementación con el Ministerio de Educación de la Provincia (*Objeto: Formar, capacitar y perfeccionar recursos*

*humanos orientados a la educación en los derechos y obligaciones de los usuarios de servicios públicos)*

Convenio Específico ERSeP - UTN (*Objeto: Implementación de Normas ISO*)

Addenda Convenio ERSeP - Fac. Cs. Exactas (*Objeto: Pasantías ISIT*)

Addenda Convenio ERSeP - UNRC (*Objeto: Pasantías*)

Protocolo Específico con Colegio de Prof. en Serv. Social (*Objeto: Informes socio económico para la Implementación de Tarifa Solidaria*)

Convenios Marco con Municipios (*Objeto: Permisos de Uso de Ramal A-1*)

Revisión de Contratos de Locación de Servicios de personal del ERSeP

### **Contrataciones del ERSeP**

General: Se confeccionó un Modelo de Pliego de Bases y Condiciones Particulares y un Modelo de Pliego Particular de Especificaciones Técnicas

Contrataciones Particulares: Contratación Directa del Servicio de Seguro, Servicio de Dispenser, Llamado a concurso y apertura en Contratación del Servicio de Archivo, Contratación Directa del Servicio de Emergencias Médicas.

### **Consejo Asesor**

Se organizó y se participó en cinco (5) reuniones del Consejo Asesor Consultivo del ERSeP, desarrolladas entre los meses de Julio y Noviembre del año 2006. Entre los temas de debate, se destaca el Proyecto de modificación de la norma de creación del Consejo.

## **AREA ATENCIÓN A USUARIOS**

-Se atendió a los usuarios de los Servicios Públicos controlados por el ERSeP en el horario de 8:00 a 20:00hs. Se recibió su problemática personal, se los escuchó y asesoró.

-Se solucionaron mediante la gestión personal y telefónica con la prestadora "Aguas Cordobesas SA" problemas presentados por los usuarios, tales como corte del servicio a razón de un problema por día.

-Se atendió en forma personalizada a los usuarios, a razón de 150 a 200 personas por día aproximadamente.



-Se realizaron gestiones ante las distintas gerencias, por quejas presentadas por los usuarios de los servicios, lográndose un asesoramiento directo por personal de la UAL de cada gerencia, y así, la mayoría de las veces, se alcanzó una solución rápida y verbal al problema sin necesidad de ingresar un reclamo.

-Se iniciaron los trámites de reclamos de los usuarios de distintos servicios a razón de un promedio de 15 diarios, con ingreso al SUAC, confeccionando carátula y seleccionando la documental acompañada; se realizó un análisis de la misma y en determinados casos se requirió otra documental necesaria para la resolución del problema planteado.

-Se procedió a dar formato y cargar en el sistema informático del SUAC los reclamos recibidos de las delegaciones ERSeP del interior provincial a razón de un promedio aproximado de 10 semanales, con pase a la gerencia correspondiente.

-Se concordaron las copias de toda la documental acompañada a cada trámite. Se realizó el armado de los Reclamos, foliado y clasificación según el tipo de servicio objeto del reclamo y el proveído de pase a la gerencia respectiva.

-Se realizó diariamente la carga de los reclamos en el Cuadro de Estadística por número y nombre, clasificándolos según el servicio objeto y la gerencia a cargo, como también según la temática de cada uno, lográndose una estadística numérica diaria, mensual y detallada de los reclamos ingresados en el Ente.

-Se atendieron reclamos telefónicos dando respuesta y asesoramiento a la cuestión planteada, a razón de 120 diarios aproximadamente.

-Se confeccionó un gráfico de cada gerencia indicativo del número de reclamos ingresados mensualmente a cada una de ellas y otro relativo a la temática de los mismos.

-Se organizaron en el área reuniones y la coordinadora dio charlas informativas referidas a las normas propias reguladoras de cada servicio controlado por el Ente.

-También se organizaron cada 15 días charlas instructivas referidas a la Ley 24.240 de "Defensa del Consumidor" y al P.U.R."Procedimiento Único de

Reclamos de los Usuarios ante el ERSeP” a los fines de lograr una mayor capacitación del personal en la atención y asesoramiento de los usuarios reclamantes.

-Se organizó la asistencia del personal del área a cursos externos relativos a la “Psicología del usuario quejoso y la manera de atenderlo, escucharlos y asesorarlo”.

-Se realizó por parte del personal el curso de “Gestión de Calidad” y Norma ISO.

-Al instrumentarse por parte del Gobierno Provincial “El programa de Reconstrucción Social” y dentro del mismo “La tarifa Solidaria” cuya recepción y organización se encomendó a este Ente de Control, el personal de atención a Usuarios asistió a las charlas instructivas dictadas por personal idóneo.

-Se atendieron consultas personales y telefónicas referidas a la Tarifa Solidaria a razón de 100 por día aproximadamente.

-Se asesora diariamente a las personas que concurren al Ente por la Tarifa Solidaria (Energía -Agua-Impuesto Provincial) respecto a las condiciones que debe reunir la familia para ser acreedora del beneficio y sobre los requisitos a cumplir y documentación a acompañar.

**ATENCION DE USUARIOS - RECLAMOS 15/09/06 AL 26/12/06**

<b>Total de Reclamos Ingresados</b>	
RECLAMOS ENERGIA	439
RECLAMOS AGUA	359
RECLAMOS VIAL	9
RECLAMOS TRANSPORTE	92
<b>TOTAL</b>	<b>899</b>

***SÍNTESIS DE LOS RECLAMOS INGRESADOS Y TRAMITADOS EN TODAS LAS AREAS DEL ERSEP DURANTE EL AÑO 2.006***

TOTAL DE RECLAMOS AÑO 2006	INGRESADOS	RESUELTOS
ENERGIA	1930	875
VIAL	69	68
AGUA	1442	1408
TRANSPORTE	1108	865
<b>TOTAL</b>	<b>4.549</b>	<b>3.216</b>
<b>DESDE EL AÑO 2001 SE RESOLVIERON 20.451 RECLAMOS</b>		
<b>DESDE EL AÑO 2001 INGRESARON 23.724 RECLAMOS</b>		

Publicada en el Boletín Oficial de la Provincia el 19 de Marzo de 2.007.