01N.33
H15

44978

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

MENDOZA

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
BIBLIOTECA
Dr Manuel
Belgrano

INFORME FINAL C.F.I.

JUNIO DE 2005

AUTOR: LIC. HÉCTOR DANIEL HERRERA

Expte N° 66320001

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN 5

COMPENDIO 7

CAPITULO 1. 8

A. PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN MENDOZA. 9

A.1. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. 9

A.1.1. PRESTADORES. 10

A.1.2. TARIFAS. 10

A.1.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA . 14

A.1.4. MARCO LEGAL DE SERVICIO. 14

A.1.5. NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO. 15

A.2. SERVICIO DE GAS. 16

A.2.1. PRESTADORES. 16

A.2.2. TARIFAS. 16

A.2.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA. 16

A.2.4. MARCO LEGAL DEL SERVICIO. 17

A.2.5. CALIDAD. 17

A.3. SERVICIO DE OBRAS SANITARIAS. 19

A.3.1. PRESTADORES. 19

A.3.2. TARIFAS. 20

A.3.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA. 21

A.3.3. MARCO LEGAL DEL SERVICIO. 21

CAPÍTULO 2 23

A. PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO PROVINCIAL. 24

A.1. HACIA LA POSIBILIDAD DE INFORMACIÓN UNIFICADA. 24

A.2. HACIA LA POSIBILIDAD DE RECATEGORIZACIONES IMPOSITIVAS. 26

A.3. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 29

CAPITULO 3 37

A.1. HACIA UN MODELO PROCEDIMENTAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL. 38

A.2. DISEÑO DEL SISTEMA Y LA ESTRUCTURA DE LAS BASES DE DATOS QUE CONTENGAN EL PROCESO A IMPLEMENTAR. 44

A.2.1. CONSIDERACIONES CONTINGENTES AL DISEÑO DEL SISTEMA. 44

A.2.3. CONSULTA A LA SECRETARIA LEGAL Y TÉCNICA. 48

A.2.4. MODELO PROCEDIMENTAL, SISTEMA Y BASES DE DATOS. 51

CAPITULO 4 56

A.1. HACIA UNA PROPUESTA DE CONVENIOS Y CONTRATOS. 57

A.2. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS. LINEAMIENTOS TEÓRICOS 59
A.2.1. CAPACITACIÓN LABORAL. 61
A.3. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS. LINEAMIENTOS OPERATIVOS 69
A.3.1. AGENTES A CAPACITAR. 73
A.3.2. CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS. 74
A.3.3. PERFIL DE LOS CAPACITADORES. 76
A.3.4. EVALUACIÓN CONSTANTE. 76
CONCLUSIONES 80
BIBLIOGRAFÍA MODELO DE CAPACITACIÓN 83
ANEXOS 84

INTRODUCCIÓN

Cuando se hace referencia al Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos, surge la idea de considerar un sistema de evaluación integral que debe vincularse, al menos, con tres ejes de interés: a) Las condiciones de abastecimiento de los Servicios Públicos; b) las mediciones y lecturas sobre los consumos y c) la facturación de los mencionados servicios.

Es a partir de este reconocimiento, en el marco del presente trabajo, lo que ha permitido determinar el objetivo general que lo informa: la "Optimización de los sistemas de control del abastecimiento de Servicios Públicos". A partir del cual se ha realizado un relevamiento del régimen (condiciones) en que se prestan los distintos servicios en dependencias del Estado Provincial; permitiendo con posteridad, analizar los procedimientos existentes e identificar un modelo alternativo de seguimiento.

La optimización centra su interés sobre los consumos de servicios de Agua, Gas y Energía Eléctrica que utiliza el Estado Provincial en Mendoza.

Es a partir de los aportes aquí desarrollados, lo que permitirá contar con un procedimiento institucional capaz de identificar normas de procedimientos y estándares operativos, para el mejoramiento del control de las prestaciones de Servicios en términos de eficiencia y productividad. Esto posibilitaría economías presupuestarias de en cada organismo estatal.

Proyecto, por otra parte, que de alcanzar un carácter corporativo, permitirá reflejar ante las empresas Distribuidoras y Prestatarias, el paso del Estado Provincial a un cliente con características corporativas que pueda asegurar que los fondos públicos sean administrados con un alto grado de eficiencia y equidad en materia de servicios.

Es sobre estos argumentos que se ha trabajado en cada una de las cuatro etapas que conforman el presente proyecto.

La primera: el relevamiento del régimen de suministros de los distintos servicios públicos mencionados en las dependencias del Estado Provincial, ha requerido dar cuenta, en su comienzo, de los prestadores de servicios, de los tipos de tarifas, de los entes reguladores y del marco legal de cada servicio. Con posterioridad se ha presentado un análisis sobre los datos obtenidos para confrontar con la realidad y vincularlos a nuevas propuestas de seguimiento de los

servicios públicos en el Estado Provincial. La optimización aquí propuesta trata de evitar mayores costos, que pudieran darse por errores en las categorizaciones tarifarias o impositivas, y posibles pagos de intereses por mora sobre los servicios públicos prestados al Estado Provincial.

En La segunda etapa, se ha analizado el proceso, en relación directa al ritmo del gasto de los servicios públicos, información que ha permitido también establecer un nuevo modelo (rediseño) que se estima más adecuado para el fortalecimiento propuesto.

De la tercera etapa de información y proposición, surge la necesidad del diseño de la estructura de bases de datos que pueda vincular los sistemas informáticos de los prestadores y entes reguladores con el provincial. Datos, información y sistemas unificados posibilitará contar, en tiempo real, con información compatible para detectar posibles desvíos en tarifas, recategorizaciones, y montos de facturación.

Mientras que la última etapa, de cara al estudio de las normas vigentes, surgen otras líneas de acción para proponer la concreción de convenios y contratos entre el Estado y las prestadoras, como la formulación de un programa de capacitación para el uso racional de los servicios.

Las fuentes de información consultadas como las bases de datos de la Contaduría General de la Provincia, las bases de datos de prestadoras y entes reguladores, el procesamiento de una muestra importante de copias de facturas de distintos servicios han permitido confeccionar una base de datos propia sobre los servicios de energía, agua y gas, lo que posibilitaron las indagaciones que dan cuenta la presente investigación.

Con las indagaciones realizadas se ha construido propuestas concretas para ser consideradas por el Gobierno Provincial como: a) Un modelo de gestión que permita el seguimiento constante de la prestación, medición, y facturación de los servicios públicos en estudio; b) aportaciones sobre planes de seguimiento en la medición y posibilidad de obras que permitan posibilidades de recategorización tarifaria, c) un modelo de vinculación entre la distintas informaciones que poseen los prestadores, los entes reguladores, y el estado provincial, d) la identificación en la normativa vigente de mecanismos legales que permitan la concreción de convenios y contratos entre el Estado y las prestadoras de servicio, y e) La formulación de un plan de capacitación para el seguimiento y uso racional de los servicios públicos.

Del presente estudio, surge en definitiva la naturaleza que se quiere imprimir al Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos, a través de los estudios realizados y la propuestas concretas que se sugieren para el Estado Provincial.

COMPENDIO

El Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos, considera un sistema de evaluación integral que debe vincularse, al menos, con tres ejes de interés: a) Las condiciones de abastecimiento de los Servicios Públicos; b) las mediciones y lecturas sobre los consumos y c) la facturación de los mencionados servicios.

Esto ha permitido determinar el objetivo general del presente trabajo: la "Optimización de los sistemas de control del abastecimiento de Servicios Públicos". A partir del cual se ha realizado un relevamiento de las condiciones en que se prestan los distintos servicios en dependencias del Estado Provincial; permitiendo con posteridad, analizar los procedimientos existentes e identificar modelos alternativos de seguimiento e implementación de soluciones.

La optimización centra su interés sobre los consumos de servicios de Agua, Gas y Energía Eléctrica que utiliza el Estado Provincial en Mendoza.

Con las indagaciones realizadas se ha construido propuestas concretas para ser consideradas por el Gobierno Provincial como: a) Un modelo de gestión que permita el seguimiento constante de la prestación, medición, y facturación de los servicios públicos en estudio; b) aportaciones sobre planes de seguimiento en la medición y posibilidad de obras que permitan recategorizaciones tarifarias, c) un modelo de vinculación entre la distintas informaciones que poseen los prestadores, los entes reguladores, y el estado provincial, d) la identificación en la normativa vigente de mecanismos legales que permitan la concreción de convenios y contratos entre el Estado y las prestadoras de servicio, y e) La formulación de un plan de capacitación para el seguimiento y uso racional de los servicios públicos.

Del presente estudio, surge en definitiva la naturaleza que se quiere imprimir al Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos, a través de los estudios realizados y las propuestas concretas que se sugieren para el Estado Provincial.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

CAPITULO 1

PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN MENDOZA.

CAPITULO 1

A. PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN MENDOZA

En el proceso de transformación institucional de los servicios públicos en la Argentina. el Estado se ha reservado las funciones de formulación de las políticas sectoriales, la regulación y el control de las concesiones, delegando en el sector privado las acciones vinculadas a la operación y expansión de los servicios. Por esta razón se hace necesario en el marco del presente proyecto dar cuenta de los prestadores, las tarifas, los entes reguladores y el marco legal.

A partir del marco legal y los dictámenes de los entes reguladores se determina la regulación de los servicios públicos. Función que reglamenta las relaciones entre el poder concedente, los prestadores de los servicios y los usuarios, mediante la formulación de normativas y reglas que acoten o limiten las decisiones de cada uno de los actores, hacia el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

La Argentina adoptó el modelo de regulación por agencia, en el cual existe un cuerpo legal o marco específico para cada sector, en el que se detalla la normativa que se aplica para orientar y evaluar el comportamiento de los operadores.

La regulación es realizada, en el orden central, por una agencia especializada (ente regulador) que controla el cumplimiento de la normativa vigente.

Realizada una síntesis de cómo queda formulado en nuestro país la concesión, uso y control de los servicios públicos, de cara al presente proyecto se identifican a continuación los siguientes items para la Provincia de Mendoza.

A.1. SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

A.1.1. PRESTADORES: En la Provincia de Mendoza el Servicio de Energía Eléctrica se da a través de once prestados que a continuación se detallan: EDEMSA, Cooperativa Eléctrica de Godoy Cruz, EDESTE S.A. que agrupa las cooperativas que a continuación se detallan: Cooperativa Rural Alto Verde y Algarrobo Grande Limitada, Cooperativa Eléctrica y Anexos Popular de Rivadavia Limitada, Cooperativa Eléctrica Monte Comán Limitada, C.E.C.S.A.G.A.L., C.O.S.P.A.C. de Bowen Limitada, Cooperativa Eléctrica de Medrano Limitada, Cooperativa Santa Rosa Limitada, Cooperativa de Electrificación Rural Sud Río Tunuyán Rivadavia Limitada

A estas prestadoras se le ha asignado un área de incumbencia determinada y entre todas abarcan la totalidad del territorio Provincial, razón por la cual la mayoría de ellas presta servicios al Estado Provincial.

A.1.2. TIPOS DE TARIFAS.

TARIFA 1 - Pequeñas Demandas: a esta categoría pertenecen todos aquellos usuarios que posean una demanda de potencia inferior a los 10 kW. Dentro de esta categoría los usuarios se pueden encuadrar en:

Residencial: incluye el servicio eléctrico prestado a casas o departamentos destinados exclusivamente para habitación, incluyendo las dependencias e instalaciones de uso colectivo (escaleras, pasillos, lavaderos, cocheras, ascensores, bombas, equipos de refrigeración o calefacción y utilizaciones análogas), que sirvan a dos o más viviendas. También se incluyen aquellas viviendas cuyos ocupantes desarrollen "trabajos a domicilio" o realicen actividades comerciales menores, siempre que las potencias de los motores y/o artefactos, en conjunto, no excedan los 10 kW. Finalmente, podrán ser incluidos escritorios u otros locales de carácter profesional, que formen parte de la vivienda que habite el Usuario, donde el mismo ejerza su actividad profesional. El equipamiento eléctrico utilizado no podrá exceder, en conjunto, una potencia superior a 10 kW.

General: quedan encuadrados todos aquellos usuarios que posean una demanda de potencia inferior a 10 kW, pero que no estén encuadrados en la categoría Residencial o en Alumbrado Público. Es decir, que en la misma se incluyen todas aquellas pequeñas industrias, comercios o suministros para obras en construcción, que no demanden una potencia superior a 10 kW.

Alumbrado Público: quedan comprendidos todos aquellos suministros que realicen el alumbrado público de calles, avenidas, plazas, puentes, caminos y demás vías públicas, como así también la energía eléctrica suministrada para los sistemas de señalamiento luminoso del tránsito. Rige además, para la iluminación de fuentes ornamentales, monumentos de propiedad nacional, provincial o municipal y relojes visibles desde la vía pública instalados en iglesias o edificios gubernamentales, siempre que los consumos respectivos sean registrados con medidores independientes.

Los suministros que posean tarifas Residencial y General, por la prestación del servicio, deberán abonar:

a) Un cargo fijo, haya o no consumo de energía eléctrica.
b) Un cargo variable en función de la energía eléctrica consumida.

Es importante destacar que el consumo mínimo de los usuarios Residenciales es de 45 kwh.

Los suministros que poseen tarifa de Alumbrado Público deben abonar un cargo variable en función de la energía eléctrica consumida.

TARIFA 2 - Grandes Demandas: en esta categoría tarifaria se encuentran encuadrados todos aquellos usuarios cuyas demandas de potencia máxima, promedio de 15 minutos consecutivos, son superiores a 10 kWs (kilovatios).

Es importante recalcar que dentro de esta categoría el Usuario puede ser encuadrado, de acuerdo a la ubicación de su suministro respecto a la red eléctrica, esto es, a lo largo de la red de Baja, Media o Alta Tensión o conectado a los bornes

del transformador. En tal sentido, el Régimen Tarifario vigente considera distintos tipos de tarifas según la condición.

Es importante destacar que los usuarios que posean una demanda de potencia comprendida entre 10 y 50 kWs pueden acceder a la tarifa T2 Optativa. Es decir, que un usuario que esté comprendido entre estos valores de potencia, puede optar entre esta tarifa (Optativa) y la tarifa T2 Conectado en Red de BT.

Los usuarios de la categoría Grandes Demandas, a excepción de la Tarifa Optativa, abonarán mensualmente por la prestación del servicio eléctrico los siguientes conceptos:

a) Cargo Comercialización: es un valor fijo mensual.

b) Cargo por Uso de red: es un cargo que se factura por cada kW de potencia contratada, haya o no consumo de energía eléctrica.

c) Cargo por Consumo de Potencia: este cargo se factura por cada kW de potencia registrada en el horario de Punta. (18 a 23 hs.).

d) Cargo por consumo de energía en Punta (18 a 23 hs.): es el precio por cada kWh de energía consumida en este tramo horario.

e) Cargo por consumo de energía en Resto (5 a 18 hs.): es el precio por cada kWh de energía consumida en este tramo horario.

f) Cargo por consumo de energía en Valle (23 a 5 hs.): es el precio por cada kWh de energía consumida en este tramo horario.

Los Suministros que posean la tarifa T2 Optativa abonarán mensualmente por el servicio los siguientes conceptos:

a) Cargo Comercialización, haya o no consumo.

b) Cargo fijo, haya o no consumo.

c) Cargo por energía eléctrica consumida, de acuerdo al consumo registrado, independientemente del horario.

Tarifa Riego Agrícola: En esta categoría están comprendidos todos aquellos Usuarios que utilizan la energía eléctrica para el riego de parcelas afectadas exclusivamente a la producción agrícola. Los beneficiarios que podrán acceder a la

Tarifa de Referencia (es la que abona el usuario) de Riego Agrícola - tarifa subsidiada - serán aquellos incorporados en el Padrón de Usuarios de Energía Eléctrica para Riego de parcelas afectadas a la producción agrícola. Para poder acceder al mencionado padrón se debe cumplimentar un determinado procedimiento. Para acceder a mayor información sobre la reglamentación para usuarios de riego agrícola.

Los usuarios comprendidos en esta tarifa abonarán dos cargos por la energía eléctrica consumida en cada uno de los tramos horarios: uno en "Alta" (18:00 a 23:00 hs. y 10:00 a 14:00 hs.) igual a 0,0863 $/kWh y otro en "Baja" (23:00 a 10:00 hs. y 14:00 a 18:00 hs.) igual a 0,0285 $/kWh. Es necesario recalcar que se establece una factura mínima, haya o no consumo de energía eléctrica.

Tarifa de Peaje: En esta categoría se encuentran encuadrados todos aquellos usuarios que adquieran la energía eléctrica a un generador del mercado eléctrico mayorista y que abonan a la empresa de energía el peaje por la utilización de sus instalaciones.

Contrato de Suministro de Energía Eléctrica - Contratación de potencia Grandes Demandas: Si se es un usuario que demanda potencias superiores a los 10 kW (Grandes Demandas), deberá acordar con las empresas de energía la firma de contrato de suministro de energía eléctrica, el cual deberá tener una duración mínima de un año.

En este contrato se tiene el derecho de establecer los valores de potencia que se convendrá para el período (12 meses contados a partir de la fecha de habilitación del suministro). Si bien la vigencia del convenio de contratación de potencia es anual, los períodos en los que se puede establecer esta potencia son trimestrales, semestrales o una combinación de ambos, siempre teniendo en cuenta las demandas que prevean los usuarios durante el transcurso del año. Es decir, si la actividad posee estacionalidad en determinados meses del año, entonces se tiene la oportunidad de contratar distintas potencias por trimestre o semestre.

Es necesario recalcar que el usuario tiene derecho a establecer el mes iniciador del período (trimestral o semestral) de contratación de potencia, no debiendo coincidir, necesariamente, con los trimestres o semestres calendarios.

El valor de la potencia que se contrate será el que se tome para ser aplicado al concepto "Cargo por Uso de Red" del cuadro tarifario.

En el caso en que la potencia demandada (o registrada) fuese superior, en un determinado mes, a la potencia contratada para ese período, el exceso se facturará en el mes en que se produjo y en los dos meses posteriores. Si la potencia registrada excediera nuevamente la potencia contratada, se generará un nuevo exceso de potencia. Si éste superara al exceso del mes anterior, entonces el exceso actual absorbe al del mes anterior. Si, en cambio, el exceso del mes en curso no superara al anterior, entonces el exceso actual queda absorbido por el del mes anterior.

Es importante destacar que pueden existir convenios entre los usuarios y la empresa de energía con modalidades singulares de contratación de potencia. Ello, siempre y cuando la empresa de energía no discrimine entre Usuarios.

En el caso que no se contrata potencia debido a que el régimen tarifario establece como obligatoria la firma del convenio, se le facturará al usuario la máxima registrada, hasta tanto no se firme el contrato correspondiente estableciendo los valores que el usuario considera que mejor se ajustan a su demanda de potencia.

A.1.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA.

El EPRE (Ente Provincial Regulador Eléctrico) es un ente descentralizado y autárquico, creado por la Ley 6497 que estableció el Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Mendoza, aprobado en el mes de mayo de 1997 por la Legislatura Provincial.

Uno de los objetivos fundamentales del EPRE es proteger los derechos de los usuarios, aspecto en el que el Estado concentra sus esfuerzos a través del seguimiento de los contratos de concesión y la exacta aplicación de los cuadros tarifarios. Así garantiza eficiencia y equidad para todos los mendocinos.

Otra responsabilidad básica del EPRE es dirimir los distintos conflictos que se presenten en el mercado eléctrico provincial, escuchando a las partes y, en forma ágil y ecuánime, alcanzar la solución acorde a la reglamentación que rige la actividad

A.1.4. MARCO LEGAL DEL SERVICIO.

El marco legal del Servicio Eléctrico cuenta con un conjunto de normas provinciales y nacionales, las que se mencionan como principales Ley 6497 Marco Regulatorio Eléctrico, Decreto 196/98 reglamentario del marco regulatorio, Ley 6498 transformación del sector Eléctrico, Decreto 197/98 reglamentario de la transformación del sector Eléctrico, Decreto 1621/97 de creación del Ente Provincial Regulador Eléctrico, Ley Nacional 24065 de Generación, Transporte y Distribución de electricidad, Ley Provincial 4791 de Concesión para la prestación de energía eléctrica a las cooperativas, dentro de la normativa a tener presente se encuentra el Régimen Tarifario y el Reglamento de Suministros para los servicios prestados por las empresas concesionarias.-

A.1.5. NORMAS DE CALIDAD DE SERVICIO

Las normas de calidad en el servicio de Energía Eléctrica tienen su origen a partir de la resolución del EPRE 113/99, y surgen por la necesidad de reglamentar la metodología para la realización de Campañas de Medición y Control de la Calidad de Servicio Técnico, Control de la Calidad del Servicio Comercial y Control de la Calidad del Producto Técnico. En esa primera etapa se plantearon las siguientes consideraciones que se dan: a) en materia de Calidad de Servicio Técnico, donde se especifican los indicadores de la Calidad del Servicio, interrupciones por causa de fuerza mayor, procedimiento para el intercambio de información a través de canales diarios y mensuales, b) en relación a la Calidad del Servicio Comercial, se reglamentan diversos aspectos de las obligaciones de las Distribuidoras respecto de locales de atención al público, conexiones y reconexiones, tratamiento de reclamaciones, facturaciones estimadas, suspensiones y reanudaciones del servicio, consumos antirreglamentarios, multas, cargos resarcimientos y reintegros, emisión de facturas, medidores de parámetros eléctricos, sanciones, intercambio de información. C) en cuanto a la calidad del producto técnico, se contemplan distintos aspectos relacionados a la información a remitir por la Distribuidora previo al período de control, campañas de medición, equipamiento, procesamiento e intercambio de información, sanciones, bonificaciones y publicaciones a realizar por las distribuidoras.

Dentro de los anexos de calidad se encuentran algunos lineamientos para la distribuidora como que: a) debe extremar sus esfuerzos para brindar a los usuarios una adecuada atención comercial, facilitando las tramitaciones que deban realizar los mismos, atendiéndolos y dando adecuada solución a los requerimientos y reclamaciones recibidas por cualquier vía; b) debe prestar un servicio técnico de seguridad en la vía pública las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año; c) debe la distribuidora presentar informes sobre parámetros comerciales, y d) en definitiva se preveen normas de Calidad del Servicio Público y Sanciones en caso de incumplimiento del Contrato de Concesión.

A.2. SERVICIO DE GAS.

A.2.1. PRESTADORES.

Para la zona cuyo se encuentra la empresa Distribuidora de Gas Cuyana S.A. Distribuidora de Gas del área Cuyana que abastece de gas natural a las Provincias de Mendoza, San Juan y San Luis.

A.2.2. TARIFAS:

El decreto 1738 reglamentó las tarifas del servicio. En el mismo cuerpo legal se define que se entiende por precio del Gas, el que queda constituido por la Tarifa de Transporte; la Tarifa de Distribución, y las tarifas vigentes que en cada momento serán incluidas en el cuadro tarifario de cada prestador.

Así de cara al análisis de una factura de Ecogas – Distribuidora de Gas Cuyano se puede observar los distintos tipos de consumo, la tarifa, las cargas impositivas. Una factura de consumo domiciliario contiene, por ejemplo, el cargo fijo, el cargo m3, impuesto ley 25413, impuesto sobre IIBB Transporte , Impuesto sobre los IIBB de Distribución, IVA, Fondo Fiduciario art 75 de la ley 25565.

A.2.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA.

El Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) persigue entre los objetivos principales la protección adecuada de los derechos de los consumidores; promover la competitividad de los mercados de oferta y demanda de gas natural y

alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo; propender a una mejor operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios en instalaciones de transporte y distribución de gas natural; regular las actividades, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas, razonables y permitan la expansión y confiabilidad del suministro.

A.2.4. MARCO LEGAL DEL SERVICIO.

El marco legal se encentra comprendido por la Ley 24.076, el decreto reglamentario nro 885/92, y decretos 1738/92, 2731/93, 692/35, 951/95 y 1020/95, como también por el decreto 2.255/92, reglas básicas de la licencia de Transporte, reglamento de servicio de la Licencia de Transporte, reglas básicas de la Licencia de Distribución, y reglamento de servicio de la licencia de distribución.

El Reglamento de Servicio de Distribución ha sido modificado por instrucciones puntuales del ENARGAS, que se receptan en la nueva versión del mismo y que se encuentra en proceso de revisión.

A.2.5. CALIDAD

Por medio de las Resoluciones N° 1192/99 y N° 1482/00 el ENARGAS estableció en forma definitiva el Sistema de Control mediante "Indicadores de Calidad del Servicio".

Las Licenciatarias deben cumplir con los valores de referencia previstos para cada indicador, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio de la industria del gas.

Asimismo el ENARGAS estableció indicadores de calidad del servicio y el orden de mérito alcanzado por las licenciatarias para una adecuada protección de los derechos de los usuarios. Con el objetivo de establecer indicadores de calidad de servicio en su conjunto, verificando el nivel de las prestaciones. De este modo, se intenta reflejar la calidad de los servicios prestados por las Licenciatarias a sus clientes.

Sobre esta idea se enuncia que los indicadores abarcan aspectos técnicos y comerciales, acordes con niveles internacionales, para reflejar globalmente la calidad de la prestación brindada al usuario.

Se los ha clasificado de la siguiente manera:

Indicadores de Calidad del Servicio Comercial.

Estos índices evalúan la gestión de las empresas distribuidoras en todas aquellas actividades en las que interaccionan con sus clientes y con terceras personas: demoras, relación comercial, servicios, atención, prestaciones y la eficiencia con que son resueltos los reclamos. Los índices que evalúan estos rubros son:

Gestión de Facturación.

Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario.

Gestión de Prestaciones.

Reclamos ante las Licenciatarias.

Satisfacción del Usuario.

Demora en la Atención Telefónica de Reclamos.

Demora en acusar recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía Postal.

Indicadores de Calidad del Servicio Técnico.

La calidad del servicio técnico se evaluará basándose en los siguientes grupos de indicadores para la distribución y el transporte de gas de las Licenciatarias de Distribución del Gas:

Indicadores de transparencia del Mercado.

1.1.Eficiencia de la restricción del suministro interrumpible.

1.2 Ocurrencia de restricciones del suministro interrumpible.

2. Indicadores de Protección Ambiental.

2.1 Ruidos en Estaciones Reguladoras.

2.2 Difusión de Olor en Plantas de Odorización.

2.3 Ruidos en Plantas Compresoras.

2.4 Control de la Emisión de Gases Contaminantes.

Indicadores de Operación y Mantenimiento.

3.1 Protección Catódica.

3.2 Fugas por Kilómetro.

3.3 Tiempo promedio de Reparación de Fugas Grado 2.

3.4 Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados.

3.5 Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados.

3.6 Tiempo de Respuesta ante Emergencias.

Indicador de Transparencia del Mercado: Considera la publicación de información del despacho diario operativo de gas del día anterior, de las Manifestaciones de Interés o Concursos de Capacidad y las adjudicaciones de los mismos, de las Ofertas de Reventa de Capacidad y los resultados de los mismos, y de los eventos críticos del sistema de transporte.

Indicadores de Operación y Mantenimiento.

4.1 Protección Catódica.

4.2 Estado de los Gasoductos.

4.3 Confiabilidad del Sistema de Compresión.

4.4 Disponibilidad del Sistema de Compresión.

4.5 Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados.

4.6 Tiempo de Respuesta ante Emergencias.

4.7 Uso Racional de la Energía.

Indicadores de Protección Ambiental.

5.1 Control de la Emisión de Gases Contaminantes.

5.2 Ruidos en Plantas Reguladoras.

5.3 Ruidos en Plantas Compresoras.

A.3. SERVICIO DE OBRAS SANITARIAS.

A.3.1. PRESTADORES.

El prestador de servicios de agua potable y cloacas, que se presenta como el principal dentro de la Provincia de Mendoza es O.S.M. (Obras Sanitarias Mendoza) ; no obstante existen otros diseminados por el territorio provincial que conforman los denominados pequeños prestadores. Estos están constituidos por entidades sociales mediante las cuales la comunidad se autopresta el servicio. Las formas jurídicas que adoptan son fundamentalmente uniones vecinales y cooperativas de servicios públicos que no persiguen fines de lucro. Estas no superan las 10.000 conexiones domiciliarias, se hallan presentes en un amplio rango de dispersión geográfica. Su existencia data de la década del '60. En el proceso de reordenamiento del sector sanitario provincial producido en los '90 quedan dentro de la órbita del EPAS. Estos pequeños prestadores también

prestan servicios al estado provincial en inmuebles destinados a escuelas, comisarias, centros de salud, etc.

A.3.2. TARIFAS.

Sistema de facturación por Cuota Fija

En este sistema el Operador factura un cargo fijo bimestral que se obtiene mediante la aplicación de una fórmula polinómica establecida en el artículo 32 del Régimen Tarifario (Anexo II - Contrato de Concesión). En esta fórmula se tienen en cuenta los siguientes datos del inmueble: superficie del terreno, superficie/s cubierta/s, tipo de edificación (categoría), año de construcción, zona de ubicación del inmueble y categoría de servicio.

En este sistema de facturación no se tiene en cuenta el consumo de la propiedad, sólo los datos mencionados anteriormente.

El Usuario tiene la obligación de denunciar las modificaciones que sufra el inmueble a los efectos de actualizar datos y modificar el importe facturado (artículo 19 del Régimen Tarifario).

Sistema de facturación de Cuota Fija más Exceso

En este sistema el Operador factura el Cargo Fijo aplicando la fórmula polinómica antes detallada. Además se fija un consumo base bimestral (cantidad máxima de agua a consumir), determinado por la/s superficie/s cubierta/s. Si el consumo de la propiedad no se excede de este consumo base asignado, sólo se facturará el Cargo Fijo. De lo contrario, además del Cargo Fijo, se facturará cada metro cúbico de agua como "exceso de consumo" a valores determinados para cada una de las categorías estipuladas en el Art. 29 del Régimen Tarifario.

Sistema de facturación por Servicio Medido o Volumétrico

La facturación comprende un cargo fijo (determinado por el diámetro de la conexión) y un cargo variable según los volúmenes consumidos. La categoría asignada (familiar o comercial) afectará tanto al cargo fijo como al precio del metro cúbico (Art. 45 del Régimen Tarifario).

Cambios de Sistema.

El operador tiene la facultad de traspasar usuarios desde el Sistema de facturación por Cuota Fija al Sistema de facturación de Cuota Fija más Exceso previa notificación (Art. 39/40 del Régimen Tarifario).

Cualquier Usuario de los sistemas de Cuota Fija o Cuota Fija más Exceso puede solicitar el cambio a sistema Volumétrico. Deberá hacerlo por escrito y abonar el cargo del kit de medición si no lo tuviera ya instalado.

A.3.3. ENTE REGULADOR EN MENDOZA.

El Ente Provincial del Agua y el Saneamiento es el organismo descentralizado y autárquico creado en 1993 por la Ley Provincial de Reordenamiento del Sector N° 6044, con la misión de regular, controlar y garantizar los servicios de Agua Potable y Cloacas en todo el territorio de la Provincia de Mendoza, tanto en lo que hace a la operación de los mismos como al mantenimiento y promoción de su expansión, niveles de calidad y eficiencia, uso racional y eficiente del recurso hídrico, protección de la salud pública y el medio ambiente, continuidad de los servicios, incremento de las inversiones, régimen comercial y tarifario razonable y equitativo, incorporación de tecnologías y protección de los derechos de los Usuarios.

A.3.4. MARCO LEGAL DEL SERVICIO.

En el presente apartado se da cuenta de las principales normas que conforman el marco regulatorio vigente del Servicio de Obras Sanitarias y el Agua Potable. Régimen constituido por la ley 6044 de Reordenamiento del Sector Sanitario y creación del EPAS, Decreto 911/95 que determina el Marco Regulatorio, Contrato de Concesión OSM S.A., Decreto 1530/94 y sus respectivos Anexos, Resolución del EPAS nro 35/96 regula la actividad de los pequeños operadores; y la Resolución del EPAS 155/99.

La idea de dar cuenta de los prestadores, tarifas, ente reguladores y marco legal, es base para el análisis de los servicios públicos estudiados, tanto para arriesgar un diagnóstico sobre los mismos, como para intentar una propuesta superadora.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

CAPITULO 2

PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO PROVINCIAL.

A. PRESTACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO PROVINCIAL

A.1. HACIA LA POSIBILIDAD DE INFORMACIÓN UNIFICADA.

Para realizar un análisis y posterior diagnóstico de los servicios Públicos prestados al Estado Provincial donde se incluyen Electricidad, Gas, Agua Potable y Cloacas se han realizado las siguientes acciones:

- Se determinó la necesidad de información y sus posibles fuentes.
- Se precisó la información relevante para el presente proyecto que comprende consumos y gastos expresados en su correspondiente unidad de medición, y los gastos desagregados en aquellos items a considerarse como optimizables
- Se estableció la necesidad de distintas fuentes de información (distribuidoras, entes reguladores, dependencias de pago del estado provincial) al efecto de contar con una base datos unificadas de los clientes y consumos estaduales, y corregir las posibles desviaciones que podrían producirse por informaciones a destiempo sobre los inmuebles alquilados por el estado.
- Se procedió a diseñar una base de datos, que contuviera todas aquellos informes relevantes, a efectos de realizar un diagnóstico, y posteriormente servir de base para la generación de un sistema informatizado que contemple la idea del fortalecimiento institucional del área de control de los servicios públicos en el estado provincial.

De esta manera, se comenzó a trabajar con la información de la Contaduría General de la Provincia, que posee datos de todas las Dependencias del Estado cuya cancelación de facturas esta centralizada en la mencionada Contaduría, a la que se agregan los datos aportados por los Entes Reguladores y Prestadoras de dichos servicios. Cabe destacar que no todas las dependencias del estado Provincial centralizan el pago, tampoco se paga por Contaduría General de la Provincia los consumos de servicios, por ejemplo, del Poder Judicial de la Provincia.

Los entes reguladores cuentan con declaraciones juradas que emanan de cada prestadora, que contienen una información al detalle de clientes, servicios,

consumos; número de factura; fecha de emisión, vencimiento y pago de las facturas, recargos por mora, iva., etc, imprescindible para el presente trabajo.

Con la información así obtenida, se ha realizado una base de datos para confrontar que servicios son abonados por la Contaduría General de la Provincia e indubitablemente corresponden a aquellos servicios prestados al Estado Provincial. La idea parte de la probabilidad de que pudieran existir inmuebles alquilados diseminados en el territorio provincial (escuelas, salas de primeros auxilios, comisarias, etc) lo que haría difícil el seguimiento de los servicios a pagar al cesar el alquiler, sino se contara con una fluida comunicación institucional por parte de las distintas dependencias del estado. Pero también es importante destacar el análisis de cada uno de las facturas para constatar el régimen tarifario, la categorización en el impuesto al valor agregado, etc.

La primera idea, fue obtener, del conjunto de información recibida de distintas fuentes, una cantidad más o menos homogénea de usuarios estatales para los distintos servicios. Las tareas abordadas se encaminaron a:

- La realización de una base de datos propia, que pudiera depurar el ingreso disímil de información. La idea se basa en que el procesamiento de datos de un mismo servicio, podría duplicar o anular usuarios, si estos se estudian sobre datos de vencimientos bimestrales o mensuales exclusivamente, y la información recibida también toma los mismos periodos.
- Por otra parte la posibilidad de diversos números de clientes hace pensar en que debería realizarse un seguimiento más profundo de cara a dificultades que pudieran advertirse con inmuebles alquilados.

El resultado obtenido, comenzó a ser de utilidad ya que para los distintos servicios se conformaron los siguientes resultados para el año 2004:

A) CLIENTES ECOGAS 2004: hacen a la totalidad de 1206 (obtenidos sobre el procesamiento por cada región de los consumos en este servicio)

B) CLIENTES ENERGÍA ELÉCTRICA 2003/2004: hacen a la totalidad de 1325 (obtenidos sobre el procesamiento de los consumos de este servicio)

C) CLIENTES AGUA POTABLE Y CLOACAS: hacen a la totalidad de 2836 (obtenidos sobre el procesamiento de los consumos de este servicio)

A simple vista se podría advertir que existen algunas diferencias considerables entre los clientes de los tres servicios, pero esto tiene por un lado la posibilidad de trabajar sobre consumos y gastos testeados y depurados de varias fuentes de información, contribuyendo a cifras más ciertas para gestionar el fortalecimiento esperado. Y por otra parte, hay que tener en cuenta la especificidad de los servicios estudiados.

En el último sentido mencionado, el abastecimiento de agua potable en la Provincia, como se vio en el primer capítulo, no sólo lo realiza OSM sino que existen un rosario de Cooperativas y Uniones Vecinales que no cuentan con información Sistematizada. En el caso de Energía Eléctrica si bien Energía Mendoza y la Cooperativa Eléctrica Godoy Cruz, son los prestadores relevados en el presente trabajo, EDESTESA que nuclea varias Cooperativas Eléctricas en el Territorio Provincial cuanta con los mismos problemas de sistematización de datos. A lo que también, hay que sumar que en el servicio de Gas, ECOGAS en Mendoza, no distribuye todo el Gas para el Estado Provincial, hay que advertir por ejemplo, de la existencia de escuelas que son abastecidas por gas envasado o llenado de zepelin (YPF GAS).

La depuración realizada, como las diferencias advertidas, da un horizonte cierto para el fortalecimiento del área de seguimiento de los servicios públicos en el estado provincial.

A.2. HACIA LA POSIBILIDAD DE RECATEGORIZACIONES IMPOSITIVAS.

El presente análisis ha establecido algunas hipótesis de trabajo como la posibilidad de optimización del gasto en los servicios públicos tomados por el estado provincial, dentro de algunas posibilidades de recategorización del régimen tarifario e impositivo.

Para ello basta observar el contenido de la tabla 1, que nos muestra las distintas categorizaciones de IVA en los servicios de Agua y Cloacas para el estado provincial

TABLA 1	DESCRIPCION							
Grandes Clientes	IVA Consumidor Final	IVA Exento	IVA Exento No Recategorizado	IVA Resp. Inscripto No Recategorizado	IVA Resp. No Inscrip.No Recategorizado	IVA Responsable Inscripto	IVA Responsable NO Inscripto	Total general
BANCO HIPOTECARIO						3		3
DINAADYF	77	127	24	3	3			234
DIRECCIÓN GENERAL DE ESCUELAS	296	1193	26			10	3	1528
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TURISMO	3	16						19
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE VIALIDAD	64	1						65
EMSE EMSE EMSE						6		6
ENTE PROVINCIAL REGULADOR ELECTRICO		2						2
FFCC BELGRANO ENABIEF	130		43			2		175
GOBIERNO DE MENDOZA	60	19	15			9		103
LEGISLATURA		11	2					13
MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD	162	9	109	6	4	1		291
MINISTERIO DE SALUD	95	49	110					254
PARQUES Y BOSQ. / REC. NATURALES	5	8	22		2	3		40
PODER JUDICIAL Y REG. CIVIL	21	27	19					67
TRIBUNAL DE CUENTAS			33	3				36
Total general	913	1462	403	12	9	34	3	2836

Fuente: Elaboración propia.

Como también analizar la información que a continuación se detalla sobre la situación frente al I.V.A. de los Suministros del Gas del Estado en el estudio de 1.206 consumos, como figuran a continuación:

TABLA 2

Suministros de Gas del Estado Provincial - Con Pago Centralizado en Contaduría de la Provincia

a Diciembre de 2004

Situación frente al IVA

Distribuidora	ECOGAS
Contar de nombre2	
IVA	Total
EXENTO	746
IVA Responsable No Inscripto	136
No Categorizado	308
Responsable Inscripto	3
Responsable No Inscripto	13
Total general	1206
Sobre un total de	1206
Hay que recategorizar	457
Representa el	**37.89%**

Fuente: Elaboración Propia.

En el caso de la Tabla 2 se ve la necesidad de 457 consumos que deben recategorizarse por su situación frente al Impuesto al Valor Agregado. Lo que implica dentro del total analizado, el 37,89%. Esto manifiesta tratamientos diversos para los mismos consumos estatales, con la consiguiente erogación en más en aquellos casos donde el porcentaje se encuentran determinado en las categorías de Responsables Inscriptos y No Inscriptos.

De esta manera las disímiles categorizaciones al impuesto al valor agregado dadas en la facturación de servicios al estado provincial, hace que existan posibilidades ciertas de estudios para la adecuación de las mismas.

A.3. ANÁLISIS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Se advertía anteriormente que si la categorización ante el impuesto al valor agregado podría ser factible de revisiones y propuestas, es de destacar que la categorización al régimen tarifario en el sector energético no resulta de menor interés.

De esta manera se avanzó sobre aquellos servicios públicos con mayor información y de mayor importancia en cuanto a la erogación, como lo ha sido el servicio de energía eléctrica.

De esta manera de la consulta a la base de datos depurada se ha obtenido que en el primer semestre de 2003 existen importes de facturación por consumos netos correspondientes a 1325 suministros. Del cual surge a posteriori la comparación con el primer Semestre de 2004, y que a continuación se detalla:

TABLA 3

No se incluye Imp. Provinciales, IVA, Tasa de Fiscalización y Control, Imp. Ley de Santa Cruz, Alumbrado Público.
Importes de la facturación por consumos netos de 1325 suministros para el 1 Semestre del 2003

Nic 1325	

	mes Venc						
Datos	Ene-03	Feb-03	Mar-03	Abr-03	May-03	Jun-03	Total general
Suma de Imp. Cargos Fijos	7305,69	3203,89	6235,5	5316,55	4708,08	4178,85	30948,56
Suma de Imp. Cargos Comercialización	845,96	357,35	431,07	1118,14	539,62	765,99	4058,13
Suma de Imp. Cargos Uso de Red	91625,11	50670,77	37518,77	150689,25	83081,01	87716,55	501301,46
Suma de Imp. Cargos Uso de Potencia	24483,25	14597,33	9204,93	39938,27	20896,48	18555,77	127676,03
Suma de Imp. Energía Punta	168102,14	86856,37	81339,93	188394,38	222187,7	169781,38	916661,9
Suma de Imp. Energía Valle	7425,41	4437,26	3385,57	11192,6	6136,29	9790,79	42367,92
Suma de Imp. Energía Resto	25434,83	14329,81	12851,4	37323,53	20926,43	37309,11	148175,11
	325222,39	174452,78	150967,17	433972,72	358475,6	328098,44	1771189,1

Nic 1325	

Importes de la facturación por consumos netos de 1325 suministros para el 1 Semestre del 2004

No se incluye Imp. Provinciales, IVA, Tasa de Fiscalización y Control, Imp. Ley de Santa Cruz, Alumbrado Público.

	mes Venc						
Datos	Ene-04	Feb-04	Mar-04	Abr-04	May-04	Jun-04	Total general
Suma de Imp. Cargos Fijos	1330,38	4911,68	5455,69	5011,11	4940,89	3428,72	25078,47
Suma de Imp. Cargos Comercialización	400,01	666,39	701,18	740,43	624,47	193,14	3325,62
Suma de Imp. Cargos Uso de Red	39869,24	35326,07	65847,67	53196,40	66116,09	9179,27	269534,74
Suma de Imp. Cargos Uso de Potencia	11245,57	13858,12	21271,42	14354,36	17181,40	2800,77	80711,64
Suma de Imp. Energía Punta	38697,08	106524,22	95673,95	141596,71	133697,94	74263,98	590453,88
Suma de Imp. Energía Valle	5719,54	6681,75	9500,52	6711,95	8422,97	1550,33	38587,06
Suma de Imp. Energía Resto	22117,56	25129,14	37550,37	28790,95	34161,45	5929,62	153679,09
	119379,38	193097,37	236000,80	250401,91	265145,21	97345,83	1161370,50

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 indica los importes de la facturación por consumos. Los importes facturados corresponden a todas las Dependencias del Estado cuya cancelación de facturas esta centralizada en la Contaduría de la Provincia.

El consumo total de energía esta desglosada en importes por cargo fijos, cargos de comercialización, cargos uso de red, cargos uso de potencia y la suma del consumo en el horario de Punta, suma del Consumo en el horario de Valle y la suma de Consumos en el horario de Resto.

Estas conclusiones surgen de bases de datos del Ente Provincial Regulador Eléctrico, de la base de datos de Contaduría de la Provincia y de la Facturación de las Distribuidoras, con lo cual se puede percibir la evolución del gasto en consumo energético.

Datos que resultan significativos a la hora de realizar comparaciones de dos semestres distintos, pero también cuando se compara cada uno de los items a tener en cuenta para poder realizar un modelo de control.

TABLA 4 - DATOS POR CONSUMOS

Nic	1325

	mes Venc						
Datos	Ene-03	Feb-03	Mar-03	Abr-03	May-03	Jun-03	Total general
Suma de CONENEPUN	1660740	1003474	843624	2196010	2592584	1524209	9820641
Suma de CONENEVAL	469317	302701	255410	786321	397746	597114	2808609
Suma de CONENERES	1404567	849600	795657	2236694	1222451	1983918	8492887
	3534624	2155775	1894691	5219025	4212781	4105241	21122137

Nic	(Todas)

	mes Venc						
Datos	Ene-04	Feb-04	Mar-04	Abr-04	May-04	Jun-04	Total general
Suma de CONENEPUN	461461	1071902	1001777	1436082	1336567	679705	5987494
Suma de CONENEVAL	261463	337470	452109	360547	412316	87774	1911679
Suma de CONENERES	780925	961010	1329940	1136161	1305854	266501	5780391
	1503849	2370382	2783826	2932790	3054737	1033980	13679564

Fuente: Elaboración Propia

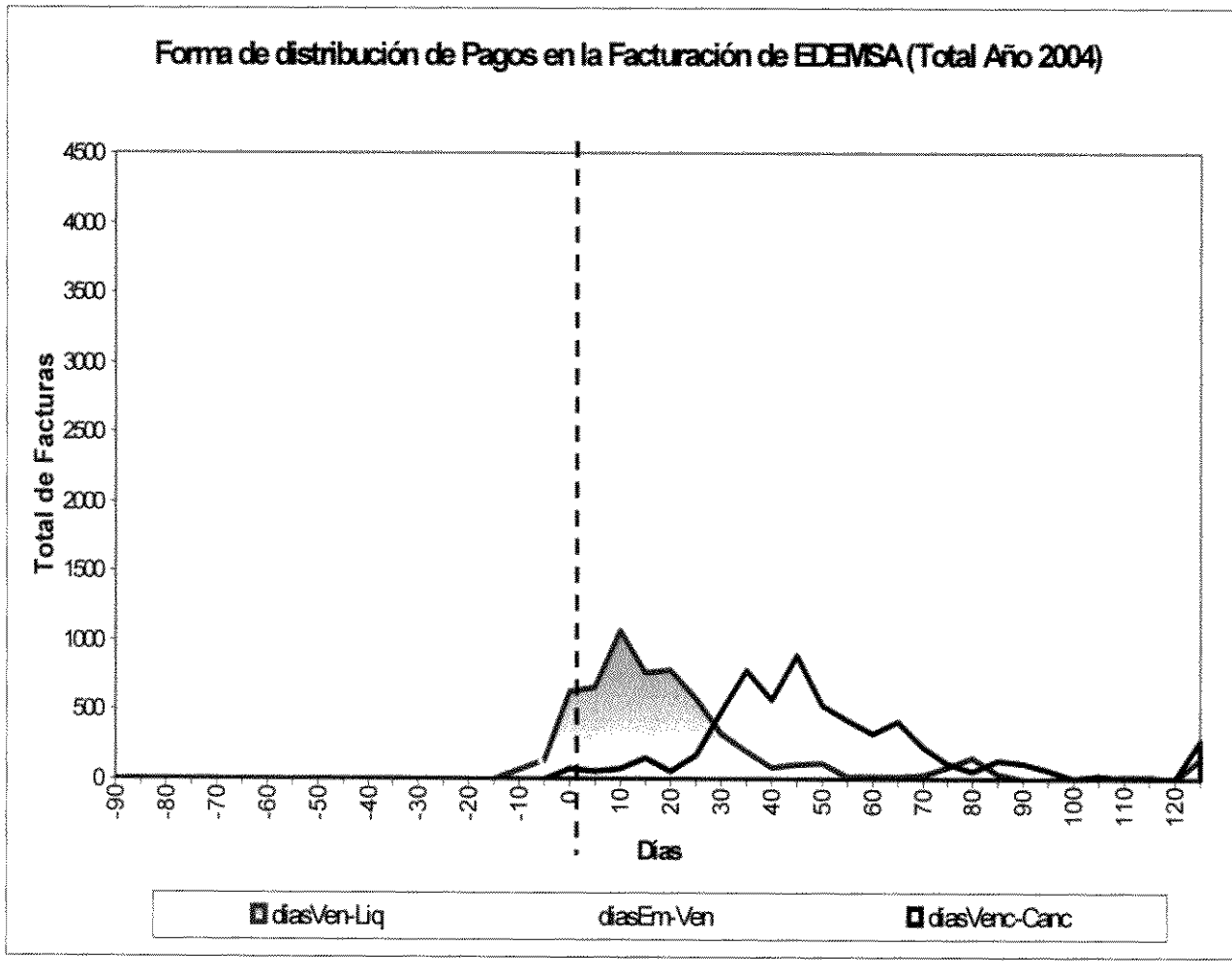
El tipo de consumos corresponde a todas las Dependencias del Estado cuya cancelación de facturas esta Centralizada en la Contaduría de la Provincia.

El consumo total de energía esta desglosada en la suma del Consumo en el horario de Punta, suma del Consumo en el horario de Valle y la suma de Consumos en el horario de Resto.

Las magnitudes en consumos y gastos de servicio en energía eléctrica como ha quedado demostrado en los primeros semestres de los años 2003 y 2004 son lo suficientemente significativas para sólo efectivizar el pago de los servicios consumidos sin gestionar el fortalecimiento al que se hace mención.

También parece importante dar cuenta del proceso administrativo de recepción de facturas, el momento de su vencimiento y el pago de las mismas. Con algunos datos procesados se podría advertir la hipótesis de ciertos desfasajes al cancelar los importes adeudados como se muestra a continuación:

GRÁFICO 1: FORMAS DE DISTRIBUCIÓN PAGOS EN LA FACTURACIÓN EDEMSA



Fuente: Elaboración Propia.

Del presente gráfico surge que las líneas punteadas representan la fecha de pago del servicio eléctrico; también existe la graficación del envío y recepción de las facturas, y como se puede apreciar la curva del centro indica el vencimiento mientras que la de la derecha indica el posible momento de su cancelación.

De lo expuesto cabría la posibilidad de la existencia de algún tipo de cargo si es que se corrobora en el presente trabajo la hipótesis planteada. Lo que estaría dando un nuevo tema para analizar y dar respuestas, si así se comprueba en el informe final.

Por último se elabora una propuesta de modelo para el seguimiento y control del servicio de energía eléctrica , donde se ha utilizado la información de las tablas 2 y 3 del presente trabajo.

TABLA 5

ALTERNATIVAS DE ACCIONES SOBRE EL SERVICIO ELÉCTRICO SEGÚN LA ENERGÍA CONSUMIDA Y DEMANDAS REGISTRADAS

	Por la Energía Consumida y Demandas Registradas					
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4	Alt 5	Alt 6
Régimen Actual	T1G	T1 A Público	T2 OP	T2 R BT	T2 B MT/BT	T2 R MT
T1G	A	B	C	D	E	
T1 Apúblico		F		G	H	
T2 OP		I	J	K	L	
T2 R BT		M	N	Ñ	O	
T2 B MT/BT				P	Q	R
T2 R MT						S

Fuente: Elaboración Propia.

En esta tabla se puede observar un modelo de análisis, que permite ver la situación actual y la posibilidad de cambio de régimen tarifario a partir de la energía consumida y las demandas registradas, sobre una perspectiva más beneficiosa para el Estado Provincial.

Si se está en una tarifa T1 GENERAL existen varias alternativas como las que allí surgen: la 1 que no exista posibilidades de modificación; la 2 alternativa de cambio a la T1 ALUMBRADO PÚBLICO; la 3 alternativa de cambio a la T2 OPTATIVA, la 4 alternativa de cambio a T2 Red de BT; la 5 alternativa de cambio a T2 B MT/BT. Si se está en una tarifa T1 ALUMBRADO PÚBLICO existen las alternativas 4 T2 Red BT y la 5 T2 B MT/BT. Si se está en una tarifa T2 Optativa existen como alternativas la 2, la 4 y la 5. Si se está en una tarifa T2 Red BT las opciones son la 2, la 3 y la 5. Si se está en una tarifa T2 B MT/BT las opciones son la 4 y la 6. Y por último si se está en T2 R MT no hay posibilidad de cambio del régimen tarifario.

TABLA 6

	ACCIÓN SOBRE EL RÉGIMEN TARIFARIO	TRABAJOS COMPLEMENTARIOS	
		Posibilidad 1	Posibilidad 2
A	No se modifica	Ninguno	
B	Se modifica el régimen por el destino del consumo	Ninguno	Instalación de una medición nueva para servicios de mantenimiento
C	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
D	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
E	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
F	No se modifica	Ninguno	
G	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
H	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
I	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
J	No se modifica	Ninguno	
K	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
L	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
M	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
N	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
Ñ	No se modifica	Ninguno	
O	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	Pequeñas Obras Eléctricas que justifiquen económicamente la modificación
P	Se modifica el régimen tarifario	Ninguno	
Q	No se modifica	Ninguno	
R	Se modifica el régimen tarifario		Obra Eléctrica significativa que justifique económicamente la modificación
S	No se modifica	Ninguno	

Del Tabla 5 surge: 1) que no existen posibilidades de modificación al régimen tarifario (A, F, J, Ñ, Q); 2) que existan las posibilidades a través de acciones al régimen tarifario (C, D, G, R, N, P) ; y 3) o modificación al régimen tarifario a partir de trabajos complementarios (B, E, H, I, L, M, O, R) , lo que implicaría una inversión por parte del Estado Provincial. En este último caso se tiene la situación que contempla la realización de pequeñas obras eléctricas que justifiquen económicamente la modificación (E, G, I, L, M, O); la instalación de una medición nueva para servicios de mantenimiento (B); y obras eléctricas significativas que justifique económicamente la modificación (R).

Vinculando ambos estudios se tiene una aproximación para el análisis de cada una de las alternativas: acciones inmediatas al régimen tarifario, o la de acciones al régimen tarifario en base a la realización de obras complementarias, como en ejemplo siguiente.

TABLA 7

	Por la Energía Consumida y Demandas Registradas					
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4	Alt 5	Alt 6
Régimen Actual	T1G	T1 A Público	T2 OP	T2 R BT	T2 B MT/BT	T2 R MT
T1G	A	B	C	D	E	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, muestra un claro ejemplo de algún consumo del Estado Provincial de Energía Eléctrica que se encuentre en el régimen T1 G (tarifa General del capítulo 1). Si se quisiera actuar sobre el régimen más conveniente para el Estado, se tendría que evaluar estrategias inmediatas como la C y la D, o a partir de la realización de obras en el caso B instalación de una medición nueva para servicios de mantenimiento, o E realización de pequeñas obras eléctricas que justifiquen económicamente la modificación.

Del presente capítulo se ha podido observar las acciones que se han llevado a cabo dentro de este avance de investigación.

- Se determinó la necesidad de información y sus posibles fuentes.
- Se precisó la información relevante para el presente proyecto que comprende consumos y gastos expresados en su correspondiente unidad de medición, y los gastos desagregados en aquellos items a considerarse como optimizables de cara al presente proyecto.
- Se estableció la necesidad de distintas fuentes de información (distribuidoras, entes reguladores, dependencias de pago del estado provincial) al efecto de contar con una base datos unificadas de los clientes y consumos estaduales, y corregir las posibles desviaciones que podrían producirse por informaciones a destiempo sobre los muebles alquilados por el estado.
- Se procedió a diseñar una base de datos que contuviera todas aquellos informes relevantes a efectos de realizar en principio un diagnóstico, y posteriormente servir de base en la generación de un sistema informatizado para el fortalecimiento del área de control de los servicios públicos.
- Se realizó una base de datos propia la que fue depurara del ingreso disímil de información
- Se avanzó sobre aquellos servicios públicos con mayor información y de mayor importancia en cuanto a la erogación, como lo ha sido el servicio de energía eléctrica.
- Se han establecido algunas hipótesis de trabajo como la posibilidad de optimización del gasto público en los servicios públicos tomados por el estado provincial, como las posibilidades de recategorización del régimen tarifario e impositivo.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

CAPITULO 3

HACIA UN MODELO PROCEDIMENTAL Y DE DISEÑO DEL SISTEMA Y ESTRUCTURAS DE UNA BASE DE DATOS UNIFICADA PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

A.1. HACIA UN MODELO PROCEDIMENTAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

Al relevar y resideñar los procedimientos mas adecuados para mejorar el uso de los servicios se ha tenido en cuenta:

- El avance sobre aquellos servicios públicos con mayor información y de mayor importancia en cuanto a la erogación, como lo ha sido el servicio de energía eléctrica.
- Se ha procesado los servicios de agua y obras sanitarias, los que han sido analizados para la propuesta de optimización del gasto.
- Se ha procesado los servicios de gas, sirviendo de base también al fortalecimiento institucional.
- Se han establecido algunas hipótesis de trabajo como la posibilidad de hacer más eficiente el gasto público en los servicios públicos tomados por el estado provincial, como las posibilidades de recategorización del régimen tarifario e impositivo.
- Por último de la confirmación de las hipótesis de trabajo se ha procedido a proponer un flujograma procedimental para evitar las desviaciones advertidas.

Tomando la idea de lo procedimental, se debe seguramente ver también la idea administrativa de la Planeación. Una característica que posee la función administrativa de la planeación es que no es homogénea, se da a través de distintas jerarquías de pensamientos o arquetipos dentro de las cuales se encuentra los Procedimientos Administrativos.

De esta manera, los Procedimientos Administrativos, se entienden como planes que establecen un método requerido de manejar las actividades. Entendidos como guías para la acción y el pensamiento y detallan la forma exacta en que se deben llevar a cabo ciertas actividades. Son sucesiones cronológicas de acciones requeridas.

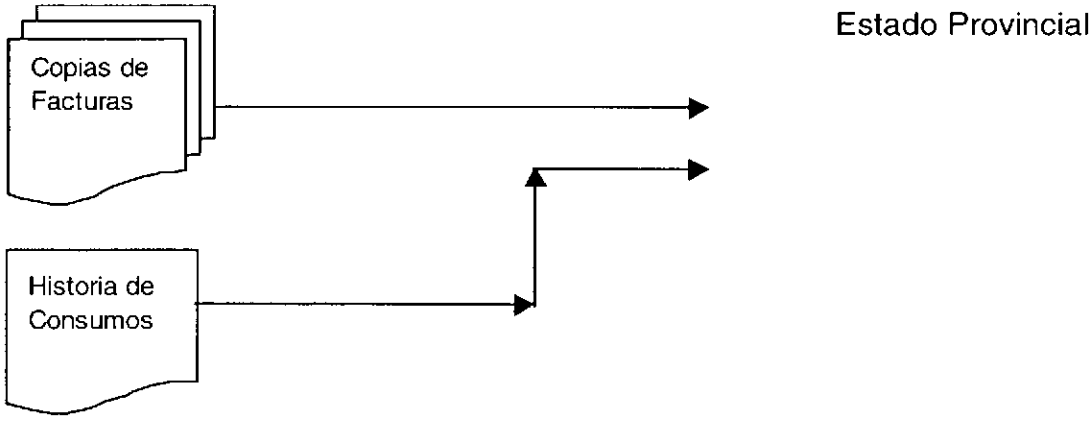
Pero también si los procedimientos administrativos son métodos y actividades concretas, estos se relacionan y ponen en práctica las Políticas (que se entienden

como declaraciones o interpretaciones generales que guían o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones).

De cara al presente trabajo, entonces, es necesario una política de fortalecimiento institucional del área de seguimiento de los servicios públicos, a los efectos de informar algunos métodos y actividades concretas que tienen por objetivo la efectividad del área aludida. Que no se maneje con la sola idea consumo-pago, sino sobre la base de gestionar el gasto público dentro del consumo de los servicios públicos.

La idea de gestionar el gasto, de fortalecer un área, es sin duda la idea de gestión permanente y estratégica para optimizar los recursos. Es en este sentido que se propone acciones concretas y que a continuación se detallan:

a) Requerimientos a otras Instituciones



El Estado provincial puede solicitar, para gestionar el seguimiento del consumo y gasto de los servicios públicos, las correspondientes copias de las facturas a las Empresas prestatarias, o historias de consumo. También los entes reguladores, como se había mencionado, poseen las declaraciones juradas de las prestadoras.

La informatización así obtenida y procesada podrá seguramente servir para manejar mejor densos flujos de datos y detectar rápidamente posibles errores en categorizaciones u otros que puedan analizarse a posteriori.

Con posterioridad se podrá Identificar cada uno de los suministros, obteniéndose los registros correspondientes, y realizando los estudios pertinentes de ser necesario.

Pero también es necesario realizar una observación en el mismo sitio en donde se presta el suministro esto facilitará la identificación correcta de los mismos.

b) Tareas Propias.-

Identificación de los Suministros

↓

Obtención de registros

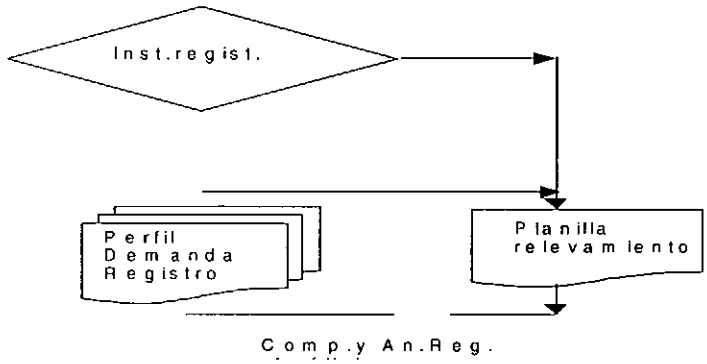
↓

Verificación in situ del suministro

Desde otra perspectiva, las tareas de la propia administración una vez realizada la verificación, es tomar la decisión de colocar un registrador, o en su caso realizar obras para poder acceder a regímenes de recategorización.

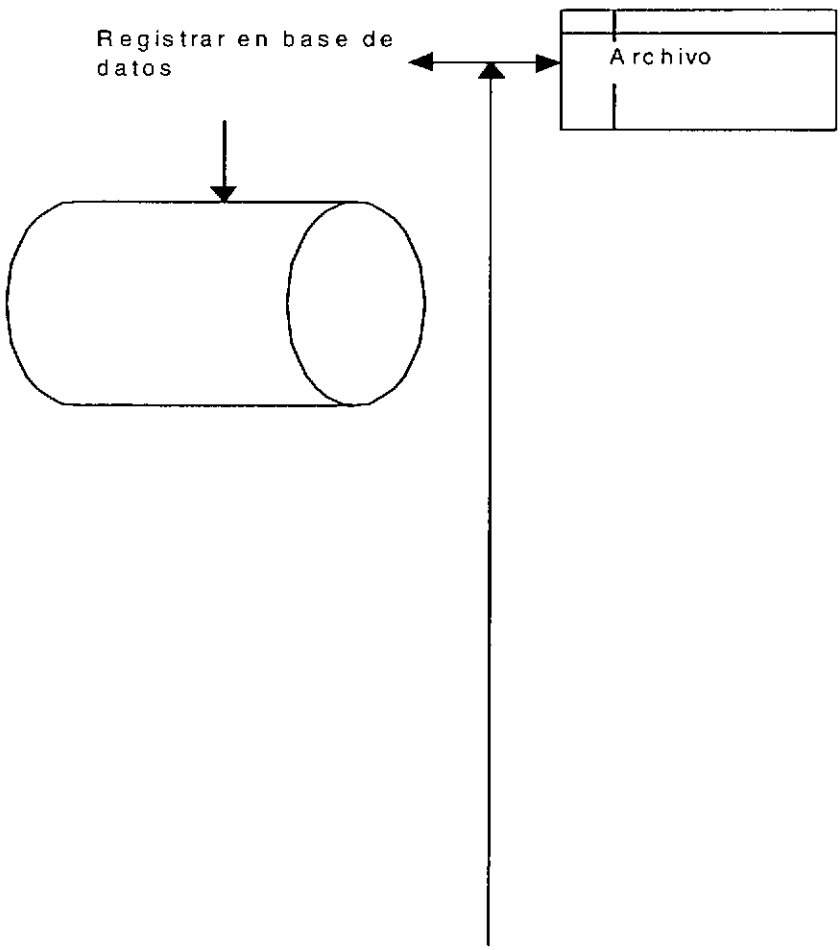
De existir anomalías se puede identificar el perfil de la demanda de servicios correcta, registrarla, y llevar una planilla de relevamiento. Posteriormente se podrá comparar y analizar con anteriores suministros.

c)



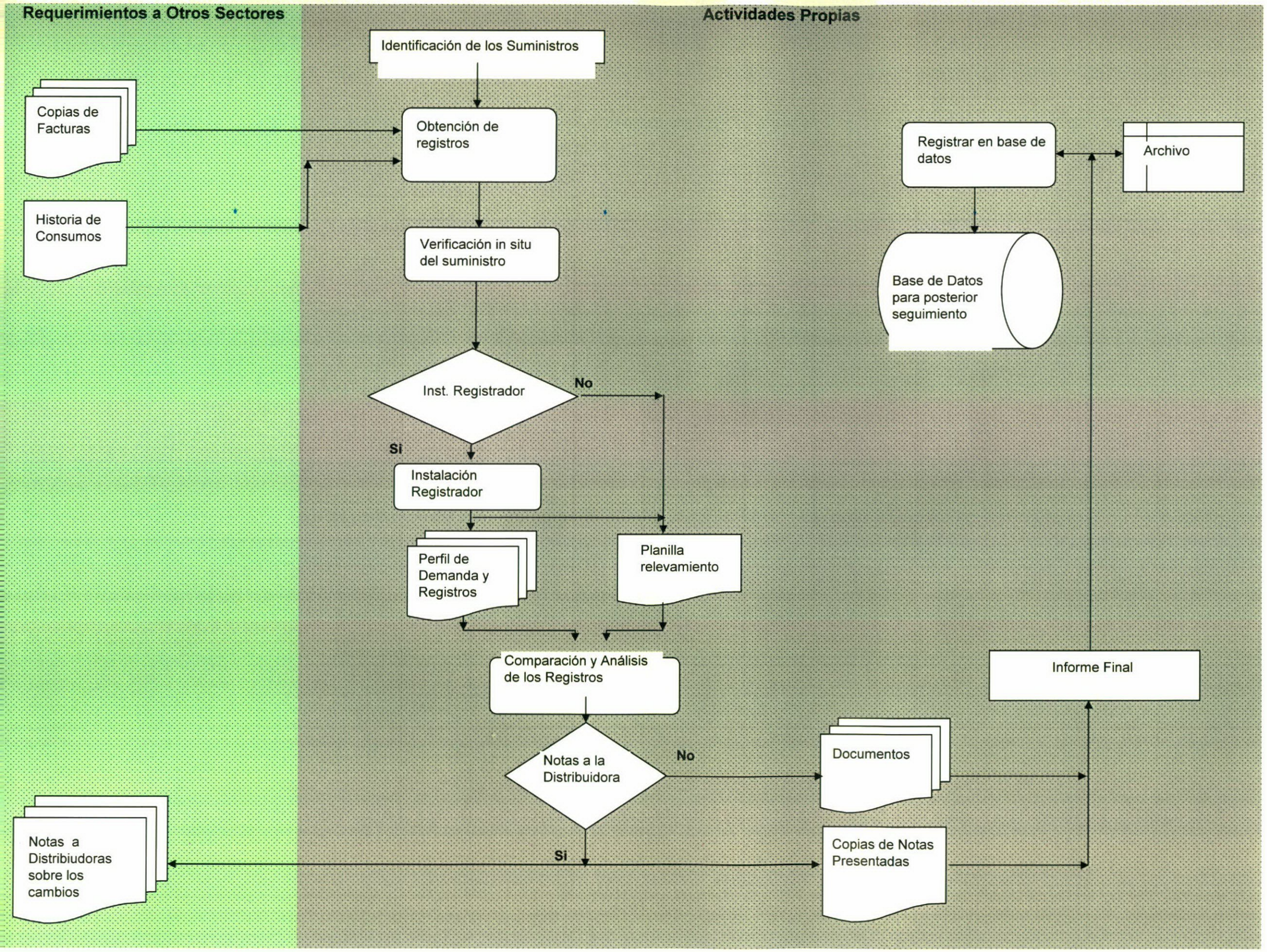
Por último los registros en base de datos y las posteriores notas a las prestatarias o entes reguladores, tienen por objeto optimizar el seguimiento de las prestaciones de los servicios públicos.

d)



Reclamos a las Prestatarias

Como se advirtiera al comienzo el seguimiento de los suministros públicos en forma continua es el instrumento válido para el fortalecimiento institucional del área de seguimiento de los Servicios Públicos.


Requerimientos a Otros Sectores
Actividades Propias
Identificación de los Suministros
Copias de Facturas
Historia de Consumos
Obtención de registros
Verificación in situ del suministro
Inst. Registrador
No
Si
Instalación Registrador
Perfil de Demanda y Registros
Planilla relevamiento
Comparación y Análisis de los Registros
Notas a la Distribuidora
No
Si
Documentos
Copias de Notas Presentadas
Notas a Distribiudoras sobre los cambios
Registrar en base de datos
Archivo
Base de Datos para posterior seguimiento
Informe Final

A.2. DISEÑO DEL SISTEMA Y LA ESTRUCTURA DE LAS BASES DE DATOS QUE CONTENGAN EL PROCESO A IMPLEMENTAR.

En el presente trabajo, de cara al punto 3 de la investigación: "Diseñar un sistema y las bases de datos que contengan el proceso a implementar.", se llevó a cabo , en un primer momento, un análisis documental de normas legales vigentes y del Sistema informático SI.D.I.CO a los efectos de evaluar la factibilidad legal de la implementación de cualquier sistema para la toma de decisiones en el ámbito del Estado Provincial. Con posterioridad se realizaron consultas a Secretaría Legal y Técnica de la Gobernación del Gobierno de la Provincia de Mendoza, y por último se evaluó nuevamente la implementación del esquema procedimental antes mencionado. De lo cual se da cuenta en los apartados que siguen y en los Anexos de la ley 6958 y del Sistema de Información Contable (SI.D.I.CO).

A.2.1. CONSIDERACIONES CONTINGENTES AL DISEÑO DEL SISTEMA.

De la investigación documental surge el necesario análisis de la ley 6958 ya que en su artículo 1° indica que todos :

- Los organismos de la Administración Pública Provincial compuesta por administración central, organismos descentralizados, cuentas especiales y otras entidades- serán responsables de la registración contable de todas las operaciones con incidencia presupuestaria, financiera y patrimonial, en cada uno de ellos, en el sistema de información contable (SI.D.I.CO.) de la Contaduría General de la Provincia, de acuerdo a los procedimientos establecidos por esta.

Mientras que en su artículo 2° se destaca que:

La rendición de cuentas de cada responsable ante el tribunal de cuentas y/o cualquier otro organismo de control, deberá presentarse utilizando el sistema de información contable (SI.D.I.CO.).

Por último todo lo concerniente al control de la ley 6958 en sus artículos 3° y 4° es adjudicado a la Contaduría General de la Provincia como surge de la transcripción de los mismos:

Artículo 3°: Contaduría General de la Provincia informará a la Legislatura sobre aquellos organismos que no den cumplimiento a lo ordenado por esta Ley o aquellos cuya rendición se presente usando como soporte de la registración otro sistema contable. Artículo 4°: Contaduría General de la Provincia remitirá, dentro del mes siguiente a que se refiere la información, la ejecución presupuestaria de la Administración Pública Provincial.

De los artículos antes señalados y el objetivo aquí propuesto surgió la necesidad de analizar el sistema de información contable SI.D.I.CO., a los efectos de compatibilizar cualquier intento de construcción de un nuevo sistema.

Con lo cual, del prólogo del texto del desarrollo del Sistema aludido se remarcan los siguientes objetivos:

a) Generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones. b) Lograr que la gestión de las diferentes áreas se realice con eficiencia, efectividad y economicidad. c) Realizar la gestión de los recursos públicos en un marco de transparencia. d) Intentar contribuir a lograr un sistema eficiente para la toma de decisiones. e) Intentar lograr un análisis de los costos del sector público.

Por otra parte analizando, la propuesta de la presente investigación, en un sentido más acotado al Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos, mucho tienen en común con los aspectos generales del SI.D.I.CO, lo que comenzó a llevarse a cuestionar en la presente investigación ¿ conformar un nuevo sistema , o utilizar el ya existente? para no duplicar esfuerzos y

evaluar la utilidad de los recursos existentes sobre la base del principio de economía operativa y procedimental.

Ante lo arriba indicado se siguió el estudio de las argumentaciones y utilidades del SI.D.I.CO, con lo cual surgen otras perspectivas de interés las que se tuvieron presentes, como por ejemplo:

Orientación del SI.D.I.CO a partir de sus objetivos generales:

1. Realizar la gestión de los recursos públicos en un marco de absoluta transparencia.
2. Lograr que la gestión del área se realice con eficiencia, eficacia y efectividad.
3. Generar información oportuna y confiables para la toma decisiones.
4. Interrelación de los sistema de administración financiera con los del control del Tribunal de Cuenta con la finalidad de facilitar la eficacia de este.

Orientación del SI.D.I.CO a partir de su estrategia informática:

1. Desarrollos en ambiente de bases de datos relacionales.
2. Desarrollada en lenguaje de cuarta generación que permita la portabilidad a distintos sistemas operativos y/o motores de base de datos.
3. Información integrada de forma tal de asegurar unicidad y universalidad en el registro de transacciones.

Orientación del SI.D.I.CO a partir del desarrollo informático:

1. Integración
2. Unicidad en el registro contable
3. Información gerencial
4. Procesos centralizados
5. Sistema parametrizado
6. Aplicación desarrollada en herramientas CASE de cuarta generación
7. Aplicaciones orientadas para darle un alto grado de facilidad a los usuarios finales, pero manteniendo los niveles de seguridad.
8. Ingreso de datos que garantice el registro único de transacciones, en el lugar más cercano al origen del documento.
9. Todos los usuarios deben proceder a registrar sus datos a través de la red de comunicaciones, a los efectos de poder cumplir los puntos 7) y 8)
10. Identificar, las variaciones cualitativas y cuantitativas producidas en el patrimonio como consecuencia de la ejecución presupuestaria, distinguiendo entre el Resultado Financiero y el Resultado Económico (Ahorro)
11. Tender a un sistema consolidado.
12. Tender a un sistema de alta disponibilidad (7 días por 24 horas).

Orientación del SI.D.I.CO a partir de un punto de vista contable:

1. Registrar las etapas del gasto a partir de la afectación preventiva
2. Que el registro de centralización de la información se obtuviera del comprobante fuente, identificando las inconsistencias en los mismos
3. Que se aplicaran los principios de partidas doble
4. Que el registro contable y presupuestario fuera realizado y controlado en tiempo real

Todo lo cual se comenzó a evaluar en el presente trabajo a los efectos de decidir la generación de un sistema informativo, como se advirtió, o generar sólo una estructura de base de datos compatible con el SI.D.I.CO; sustentado por las premisas que se enumeraron arriba de las que se rescatan como prioritarias el logro de gestión con eficiencia, eficacia y efectividad; generación de información oportuna y confiables para la toma decisiones; procesos centralizados; sistema parametrizado; aplicación desarrollada en herramientas CASE de cuarta generación; aplicaciones orientadas para darle un alto grado de facilidad a los usuarios finales, pero manteniendo los niveles de seguridad; ingreso de datos que garantice el registro único de transacciones, en el lugar más cercano al origen del documento; tender a un sistema consolidado entre otros.

A.2.3. CONSULTA A LA SECRETARIA LEGAL Y TÉCNICA.

Las consultas a la Secretaría Legal y Técnica que tiene bajo su dependencia a Mantenimiento y Servicios Generales, se centraron en advertir que:

- El control y pago de los Servicios Públicos, como los estudiados en el presente trabajo se realizan a través de la Contaduría General de la Provincia de la administración central y algunos organismos descentralizados.
- Que todo pago de servicios sigue el procedimiento de la ley de Contabilidad, y que se hace operativo a través del SI.D.I.CO como está indicado en el apartado, arriba desarrollado, "Orientación del SI.D.I.CO a partir de un punto de vista contable"
- Que como se vio la Contaduría General de la Provincia ejerce el control sobre el uso del SI.D.I.CO
- Que la operatoria del SI.D.I.CO, se ejecuta en cuatro organismos dependientes del Ministerio de Hacienda como : a) La Dirección de Finanzas de la Provincia (Dirección de Presupuesto); b) La Contaduría General de la Provincia; c) La Tesorería General de la Provincia y d) Dirección General de Rentas.
- Por otra parte, los Servicios Administrativos de los organismos de la Administración Central y las Reparticiones Descentralizadas intervienen registrando sus ingresos y gastos.
- Que el SI.D.I.CO se muestra como un sistema de uso generalizado y obligatorio por lo cual no generaría resistencia al cambio.
- Que como se vio esta realizado para poder procesar distintas bases de datos y homogeneizar información.
- Que dentro del SI.D.I.CO surge de su desarrollo las funciones principales de los organismos rectores como el de Contaduría General de la Provincia que se transcribe a continuación: a) Es responsable de la administración de la base de datos del SI.D.I.CO.; b) Administra y normatiza la ejecución de

presupuesto y los procedimientos de registro. Esta ejecución presupuestaria involucra tanto los gastos como los recursos; c) La registración de la ejecución del presupuesto de gastos es realizada por los Servicios Administrativos y Reparticiones Descentralizadas e incluye todas las etapas del gasto: preventivo, compromiso definitivo, devengado, liquidado, pagado y devoluciones de presupuesto; d) Elabora la conciliación bancaria en forma automática de todas las cuentas corrientes del tesoro; e) El sistema obtiene a partir de los registros presupuestarios en forma automática, los asientos por partida doble de la contabilidad general, los que se registran en el libro diario general; f) Tomando como base estos registros, se elaboran los estados contables: recursos y gastos corrientes, balance general, origen y aplicación de fondos, evolución de patrimonio, etc; g) Autoriza a la Tesorería General de la Provincia a pagar las ordenes de pago.

- Por otra parte se indicó que el pago de las facturas correspondientes a los distintos servicios públicos (energía, gas, obras sanitarias, teléfono, etc) se realizan por intermedio del sistema SI.D.I.CO registrándose gran parte de los datos necesarios para la base de datos unificada propuesta en el presente proyecto.
- También indicamos que dicho Sistema soporta actualizaciones, consultas y operaciones para la generación de información que requieren los distintos organismos.
- Se consideró que las ampliaciones en las bases de datos del Sistema (SIDICO) son de pequeña envergadura, por lo cual no debería ocasionar grandes inconvenientes a la implementación de la propuesta de Fortalecimiento Institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos.

Por lo cual la Secretaría Legal y Técnica, indicó que un sistema nuevo no sería conveniente, ya que consideró la versatilidad y legalidad del Sistema actual,

por lo que vio la factibilidad de proponer al Ministerio de Hacienda la instrumentación de la propuesta que surja del presente proyecto a través del sistema SIDICO.

A.2.3. MODELO PROCEDIMENTAL, SISTEMA Y BASES DE DATOS.

Del modelo procedimental surge la necesidad de una base de datos unificada de aquellos registros llevados por las prestadoras, y que como declaración jurada, son remitidos a los entes reguladores; como también emerge y se instala la necesidad de vinculación con la información que posea el propio estado provincial, en este caso de los datos que se tengan a partir de la Contaduría General de la Provincia a través del SI.DI.CO, sistema información contable. O que puedan ser aportado por aquellas dependencias que no centralizan el pago de sus servicios por la Contaduría General de la Provincia.

De esta manera, se podría satisfacer la necesidad de contar con un modelo procedimental estructurado para el fortalecimiento institución del seguimiento de los Servicios Públicos, pero además de un modelo de gestión que permita llevar controles y acciones correctivas que van desde el reclamo de nuevas categorizaciones tarifarias e impositivas, hasta el estudio pormenorizado de los items que conforman una factura de servicio.

El análisis de la evolución de los consumos permitirá también, en este caso, rápidamente tomar decisiones de controles in situ, o pedir inspecciones en los medidores de servicios. Como también cotejar la problemática aquí planteada de los inmuebles en alquiler por el estado provincial.

No obstante el tema de la importancia de la vinculación y gestión de los datos que permitan rapidez y asertividad en el seguimiento de los servicios a partir de la vinculación de los sistemas informáticos y base de datos; surgen al mismo tiempo dificultades operativas a la hora de vincular sistemas informáticos. Solución técnica posible que en el presente trabajo se desarrolla a partir de la identificación de los campos necesarios para su implementación. Pero que la misma contiene al menos los siguientes temas, entre otros, de importancia para tener en cuenta:

a) Es una condición necesaria, pero no la única y suficiente en si misma como para fortalecer el seguimiento de los servicios públicos, al existir un Sistema

de Base establecido por Ley y bajo el control de la Contaduría General de la Provincia.

b) Es una condición necesaria, que lleva en si misma no sólo decisiones técnicas, operativas, administrativas y contables, sino que debe ser reafirmada por una decisión política mayor al evaluar la propuesta.
c) Es una condición necesaria, que requiere para su consolidación la toma de decisiones del actor o actores estatales que puedan estar no sólo en el proceso de su consolidación, sino también en su proceso de gestión.
d) Requiere de cierta inversión y desarrollo tecnológico.
e) Requiere por lo investigado en el presente trabajo, de estudios no sólo de viabilidad y compatibilidad de vinculación de sistemas informáticos, sino de la determinación de un sistema lo suficientemente óptimo que contemple una variabilidad de opciones mayores de las que se proponen en el presente trabajo, como las que surgen del SIDICO.

Realizadas las salvedades del caso es de importancia enumerar, aquellos campos que de cara a la presente investigación se imponen como necesarios, los cuales se encuentran enumerados, con la correspondiente descripción y las características de la información de los mismos. Como se puede apreciar se encuentran divididos en dos grandes bloques, aquellos que reportan a servicios públicos generales y que se encuentran bajo la denominación de Campos Necesarios para que las Bases de Datos puedan interrelacionarse con el SI.D.I.CO; y por otra parte cabe agregar la necesidad de aquellos campos que son atinentes al servicio de energía eléctrica y que se encuentran identificados bajo el rótulo de "Para los medidores de Energía de los Grandes Clientes campos correspondientes a los distintos tramos horarios."

De destaca entonces la importancia de cada uno de aquellos campos de información que como se observa es de suma importancia a la hora de relevamientos, análisis, estudios, propuestas, reclamos, recategorizaciones que rápidamente pudiera surgir de la información unificada de las prestadoras y del estado provincial.

El sólo caso de corroborar la titularidad del inmueble como su ubicación domiciliaria es un ejemplo claro de la posibilidad de detectar rápidamente si se

corresponde a un inmueble alquilado por el estado o dejó de serlo, entre otros tantos.

Campos Necesarios para que las Bases de Datos puedan Interrelacionarse con el SIDICO

Campo	Descripción del Campo	Característica del Campo
1	Nombre del Cliente	Alfabético
2	Nombre del Titular del Inmueble	Alfabético
3	Domicilio del Inmueble	Alfabético
4	Domicilio Postal	Alfabético
5	Nª de Cliente	Númerico
6	N° de Cuenta	Númerico
7	Situación Frente al IVA	Alfabético
8	N° de CUIT	Númerico
9	N° de Factura	Númerico
10	N° de Medidor	Númerico
11	Tarifa	Alfabético
12	Periodo de Facturación	Númerico
13	Fecha de Lectura Anterior	Númerico
14	Fecha de Lectura Actual	Númerico
15	Cantidad de Días	Númerico
16	Estado del Medidor Anterior	Númerico
17	Estado del Medidor Actual	Númerico
18	Factor de Multiplicación del Medidor	Númerico
19	Unidad de Consumo	Númerico
20	Cargo Fijo	Númerico
21	Cargo Variable	Númerico
22	Consumo	Númerico
23	Importe	Númerico
24	Fecha de Vencimiento	Númerico

Para los medidores de Energía de los Grandes Clientes se deberán agregar los siguientes campos correspondiente a los distintos tramos horarios

Campo	Descripción del Campo	Característica del Campo
25	Potencia Contratada	Númerico
26	Potencia Demandada en Punta	Númerico
27	Potencia Demandada en Resto	Númerico
28	Potencia Demandada en Valle	Númerico
29	Consumo en Punta	Númerico
30	Consumo en Resto	Númerico
31	Consumo en Valle	Númerico
32	Precio del KW/h en Punta	Númerico
33	Precio del KW/h en Resto	Númerico
34	Precio del KW/h en Valle	Númerico

De esta manera se piensa, a partir del presente trabajo que es la estructura mínima e indispensable que debe contener a las bases de datos de las prestadoras y del gobierno de la provincia para poder unificarse adecuadamente, y que se constituye en el sistema que pueda soportar las actualizaciones, consultas y operaciones sobre la misma, para la generación de información de cara a la gestión y fortalecimiento institucional de seguimiento de los servicios públicos. Ya que cada uno de estos campos como en sus combinaciones dan cuenta de la importancia para un seguimiento constante y asertivo, basta testear o vincular la información de una factura de servicios en sus distintos períodos o por el contrario consumos en bloque.

Conclusiones del presente apartado.

Atento a lo anteriormente manifestado especialmente en las consideraciones anteriormente desarrolladas sobre la implementación de un nuevo sistema informático se tiene que:

1) No se puede diseñar un sistema independiente para administrar los pagos de los servicios públicos que consume el Estado debido a que :
    a) Existe un Sistema consolidado de base y obligado por ley 6958 SIDICO
    b) Instrumentarlo conlleva en si mismo no sólo decisiones técnicas, operativas, administrativas y contables, sino que debe ser reafirmada por una decisión política mayor al evaluar la propuesta.
    c) Propuesta que requiere para su consolidación la toma de decisiones de actores estatales como los de la Secretaría Legal y Técnica de la Gobernación , y su proposición al Ministerio de Hacienda

2) Por lo tanto sólo se puede sugerir modificaciones al Sistema de Información Contable SI.DI.CO, que existe en la Provincia establecido por ley

Por tal motivo, a través de la presente investigación. se propone incorporar al sistema SIDICO los campos de información que deberían incorporarse para hacer más eficiente el procedimiento de pagos de servicios las actualizaciones, consultas y demás operaciones.

3) Como se advierte el Sistema antes mencionado lo administra la Contaduría General de la Provincia, a cargo del Cdor. José Caviggia y operado por la Sub-dirección de Computos a cargo del Cdor. Héctor Vega, dentro de la órbita del Ministerio de Hacienda. El presente proyecto se propone elevar la propuesta, como se advirtió a la Secretaría Legal y Técnica para interesar al Ministerio de Hacienda para ser considerado en su implementación. Allí se involucrarán, seguramente, los responsables de las áreas arriba citadas.

4) La propuesta del presente proyecto ha tenido la aceptación de la Secretaría Legal y Técnica de la Gobernación, quien se ha comprometido a presentarlas al Ministerio de Hacienda en lo que respecta a la incorporación de los campos necesarios al Sistema SIDICO.

5) El Ärea identificada como de Fortalecimiento Institucional del Seguimiento de los Servicios Públicos, deberá estar bajo la órbita de Mantenimiento y Servicios Generales dependiente de la Secretaría Legal y Técnica de la Gobernación, como las demás propuestas que surjan en el presente proyecto.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

CAPITULO 4

PROPOSICIÓN DE CONVENIOS, FORMULACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

A.1. HACIA UNA PROPUESTA DE CONVENIOS Y CONTRATOS.

En la actualidad, Contaduría General de la Provincia recepciona, las facturas de servicios de las distintas Habilitaciones o Direcciones de Administración que centralizan sus pagos a las prestadoras, salvo aquellas Unidades Organizativas u Organismos Descentralizados que realizan el pago por su cuenta.

Los inconvenientes detectados ya han sido revisados en el presente trabajo, no obstante su recordatorio será útil para la proposición de convenios y contratos con las prestadoras.

En primer lugar entre la recepción de las facturas y el pago de las mismas se puede dar los siguientes casos:

1) Categorización no correcta del consumidor.
2) Falencias en la lectura de los medidores y por ende incorrecta facturación del consumo.
3) Categorización ante la D.G.I. que no corresponda.
4) Inmuebles dejados de alquilar por el Estado Provincial, por lo cual se pagaría un consumo no realizado por el estado.
5) Inmuebles recientemente alquilados por el Estado Provincial, lo que muchas veces dificulta.
6) Puede existir la posibilidad de no recibir la factura a tiempo para su fecha de vencimiento.
7) Puede existir la posibilidad de no recibir la factura en el período indicado.

Las dificultades así planteadas, son difíciles a corregir, ya que el volúmen de facturas de los servicios aquí analizados dificultan la gestión de seguimiento.

En este orden de cosas, la propuesta que aquí surge, es la de llegar a convenios o contratos con las prestadoras, para que la información de los consumos sus detalles y el importe a pagar, se realice a través de un soporte de formato magnético.

De esta forma el beneficio es mutuo, y facilitaría sustancialmente el seguimiento de consumos y pagos, de categorizaciones de usuarios o ante la situación ante el I.V.A..

Las prestadoras, como se vio en la propuesta anterior, poseen bases de datos con toda aquella información útil para realizar el seguimiento, y pagar en tiempo y forma los consumos.

Las ventajas son múltiples y mutuas, beneficiando tanto a los consumidores estatales como a las prestadoras; ya que:

a) Se agilizaría el control de las facturas.
b) Se evitaría la impresión de facturas en soporte papel.
c) De esa manera los pagos se agilizarían y se harían rápidamente y una vez verificado el soporte magnético.

A la altura de la presente investigación, es dable realizar dentro de este apartado, una primera propuesta como la de propender a la concreción de convenios y contratos entre el Estado y las Prestadoras de Servicio. Convenios y Contratos a los que se denominan de "Mutua Colaboración"; ya que ambas partes se verán altamente beneficiadas: las prestadoras sin erogaciones importantes en soporte papel y trámites más ágiles para el cobro de los servicios prestados; mientras que el Estado Provincial, podría rápidamente recibir un soporte magnético con los consumos periódicos para el control y el pago de los servicios.

Lo indicado arriba se puede concretar a través de firmas de convenios o contratos, con independientemente a la opción anteriormente desarrollada en el capítulo 3 del presente trabajo de las interconexiones informatizadas con prestadores y entes reguladores.

El soporte informático lleva el detalle de la facturación, número de usuario, domicilios, y otros datos que en forma rápida pueden ser cotejados, vinculados y validados para su rectificación, de ser necesario, o la posterior tramitación de la orden de pago.

Desde hace algunos años, se empezó a centralizar en la Contaduría General de la Provincia la recepción de las facturas de servicios para evitar incumplimientos en el pago y agilizar los mismos. Dentro de este primer intento el presente proyecto cree necesario que además de un organismo técnico de pago, debe existir un organismo técnico de seguimiento de los Servicios Públicos. Se lo ha denominado, en la presente construcción teórica, Área del seguimiento de los Servicios Públicos, y su razón de ser (misión institucional) estaría vinculada directamente al fortalecimiento Institucional en el consumo de los servicios públicos.

La idea se sustenta en que el pago de los servicios consumidos por parte del Estado Provincial es una parte importante de la gestión de los servicios pero, como se ha advertido a lo largo del presente trabajo, no es el único proceso de seguimiento, fortalecimiento y control.

Se sugiere un control técnico, sin dejar el contable de lado, técnico en cuanto a la revisión de categorizaciones, análisis de los consumos, verificación de medidores, relevamiento y análisis de obras que permitan elegir la categoría más conveniente para el Estado Provincial, y desde allí con identidad, misión, objetivos y tareas propias poder en definitiva concretar en su accionar cotidiano el desarrollo del fortalecimiento institucional.

A.2. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS. LINEAMIENTOS TEÓRICOS.

En la actualidad la capacitación laboral y sus beneficios no sólo han sido pensados y tenidos en cuenta en las diferentes organizaciones públicas o privadas, sino que se han puesto en marcha, con mayor o menor grado de planificación, con o sin detección de las necesidades reales, o con regulares o esporádicas instancias de evaluación de los resultados.

No obstante la preocupación, no es el interés o el conocimiento que las personas o las organizaciones tienen de la Capacitación Laboral. La preocupación es más profunda, y lleva a interrogarse si la capacitación intentada llega al objetivo final: incrementar conocimientos, habilidades y hasta deponer actitudes o cambiarlas en los ámbitos laborales. En definitiva si llegó o no a su objetivo final. El objetivo final aquí planteado es la racionalización de los servicios públicos, en este caso racionalizar el consumo de electricidad, gas y servicios sanitarios por parte del Estado Provincial.

De esta manera el tema de reflexión e investigación sobre la formación laboral, queda presentada como una verdadera necesidad a proponer. Una vez descubierta la necesidad de capacitación como lo es en este caso la optimización de los servicios públicos deberá preguntarse cuál ha de ser el modelo que contemple a aquellos sujetos de capacitación que así lo requieran; y también cuáles serán los contenidos a planificar, desarrollar y evaluar. Todo lo cual servirá de hilo conductor en el marco propositivo del presente trabajo.

De esta manera la idea se centrará primero en diseñar un programa de formación como también advertir la necesidad de su implementación; no obstante un programa de capacitación no es condición sine qua non de la realización de sus contenidos en la vida cotidiana de las organizaciones, por lo cual se debe proyectar también un sistema de evaluación para estimar y medir su realización.

A partir del presente planteamiento, surge que el proceso y la gestión de la capacitación laboral es tema de interés teórico antes de cualquier tipo de implementación. En este caso la ingeniería de la capacitación es útil para reflejar un modelo a priori que impida desviaciones en la realización de los contenidos de la capacitación a posteriori.

La idea es estructurar un plan de capacitación que contemplen los siguientes temas:

- Identificar una idea clara de formación laboral, que permita acotarla dada su amplitud, pero también que permita colocarla en su justo lugar dentro de la gran gama de aprendizajes;
- Explicitar la formación laboral como un proceso. Argumento fundamental para reflexionar sobre el tema fuera de cualquier propuesta limitada de un curso de capacitación.
- Advertir que la idea de gestión de la formación intentada, es parte de una idea superadora para no dejar el resultado de la capacitación sólo en manos de algunos de los actores involucrados.
- Proponer, por último, cursos de acción formativos para la optimización y racionalización en el uso de los servicios públicos por parte del Estado Provincial, a partir del análisis realizado.

Los objetivos del presente apartado se inscribe en indagaciones teóricas y observaciones empíricas que permitirán:

- Reflexionar sobre el concepto de la formación laboral.
- Indagar sobre las características de integralidad e integración que todo proceso de formación debe llevar en sí mismo.
- Observar las etapas del proceso de capacitación.
- Vincular el proceso con otras manifestaciones organizacionales.
- Estructurar un modelo de capacitación basado en la ingeniería de formación.

De esta manera se parte de la premisa que la Gestión Pública es un permanente hacer en el aquí y ahora, pero también que se deben analizar las prácticas de cara a posturas proactivas dentro de articulaciones más amplias y complejas.

A.2.1.CAPACITACIÓN LABORAL.

La formación laboral no dista, ni es contradictoria, de los procesos de socialización de cualquier sociedad. Muchos de los aprendizajes de valores y normas de la cultura de un grupo social son asistemáticos, informales y espontáneos dentro de agentes socializadores como la familia o los grupos de pares. Esto también se da de cara al interior de las organizaciones donde muchas veces al no existir programas de inducción (integración de personas) o formación, también la transmisión de conocimientos se torna asistemática, informal y espontánea dentro del grupo laboral; tomando relevancia como referentes aquellas personas que tienen características de centralidad y prestigio.

Realizada esta salvedad, se puede advertir entonces que la capacitación laboral, en cuanto aprendizaje de determinadas habilidades y conocimientos es tan antigua como el hombre. Se advierte en el sentido de transmisión identificada que "..... Los aprendices eran ya conocidos 2000 años antes de Jesucristo y los gremios y asociaciones de la Edad Media constituyen un antecedente de (los) actuales sistemas educativos" (Riesgo Ménguez; 1983:18). Si se avanza en el tiempo, la Revolución Industrial trajo para los países industrializados un desafío: adecuar la fuerza de trabajo a los nuevos requerimientos de la época. Es entonces cuando surgen las "escuelas profesionales que tienen como fin lograr, en el menor tiempo posible, el adiestramiento del trabajo de los futuros operarios" (Riesgo Ménguez; 1983:18). En el contexto mencionado surgen escuelas en Alemania, Inglaterra, Suecia, Canadá, Estados Unidos..... En este último país por ley de 1917 se institucionaliza la formación profesional, que más tarde servirá como experiencia que se utilizó en la Segunda Guerra Mundial para poder adiestrar en nuevas tareas que los tiempos de lucha demandaba.

Dentro del esquema histórico presentado por Riesgo Ménguez también propone analizar dos etapas posteriores donde la Organización pide una formación adaptada a sus necesidades concretas, solicitando que todo plan se sostenga en un

análisis previo de necesidades e intereses colectivos dado a partir de 1960. Pero a mediados de esa década, en los países industrializados aparece un servicio de formación dentro de las organizaciones. (Riesgo Ménguez; 1983:19)

Ante la simple lectura de estos datos ya se está en presencia de la importancia de la formación o capacitación laboral para llegar a cumplir con éxito objetivos privados o públicos.

Hacia un intento de Conceptualización:

Avanzar en otros aspectos como dificultades técnicas, humanas o materiales, o profundizar sobre los objetivos de la capacitación, hacen que se deba saber que la constituye, dentro de la parcialidad de pensamientos de los distintos teóricos del tema.

Para Guzmán de Valdivia existen tres ejes en la formación laboral que son: el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo.

El adiestramiento (o entrenamiento), es entendido por el autor anteriormente citado, "..... como la habilidad o destreza adquirida en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización de máquinas y equipos."

La capacitación tiene un significado más amplio. Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. Según ello, la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante.

Por último, Guzmán de Valdivia explica que " el desarrollo tiene más amplitud aún. Significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la mejora de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en la organización de las empresas.

A partir de estos tres pensamientos se debe, sin rechazar el adiestramiento y el desarrollo, advertir que la presente propuesta se interesa y centra en la capacitación laboral, a la que se define como el proceso enseñanza- aprendizaje de

nuevos conocimientos y el incremento de habilidades que puedan influir en el desempeño personal y grupal de los integrantes de la institución pública.

La propuesta de capacitación entonces es el proceso de enseñanza – aprendizaje de todos aquellos contenidos (nuevos conocimientos) que permitan racionalizar el uso de los servicios públicos; como el incremento de habilidades para el seguimiento y optimización del gasto en servicios.

El Proceso de Capacitación laboral.

Para referirse al proceso de capacitación laboral se tiene que identificar qué es un proceso y cuáles son sus características, para luego individualizar las particularidades que lo componen.

De esta manera para llegar a la idea de proceso o procedimiento, se verá que son planes que establecen un método requerido de manejo de actividades....." Son guías para la acción ..... y detallan la forma exacta en que se deben llevar a cabo ciertas actividades. Son sucesiones cronológicas de acciones requeridas." (Koontz; 1993:53-54). Por otra parte, reforzando la idea anterior se termina de definir como "aquel conjunto de tareas que se realizan con la finalidad de cumplir un objetivo parcial en el marco de los objetivos estratégicos de un área funcional..... ". (Lanouguere; 1995:75)

Por otra parte, se intenta saber cuáles son las características que informan el proceso administrativo. En este sentido Pont nos advierte que es una " Serie /s integral /es e integrada /s (de) operaciones compuestas que se ensamblan, armonizan y coordinan en un flujo más o menos vasto, completo y multifacético (en función del objetivo para el que se articula), supone contenidos operacionales complejos de trabajo. (Siendo) los límites del concepto variables, según sea el campo operacional en que se aplique, así puede usarse para definir contenidos laborales como: integración e incorporación de personal, o todo lo atinente a la administración de recursos humanos en las organizaciones o los que conforman el quehacer total de la organización. "(Pont; 1995:77)

Analizando la definición arriba mencionada se interpreta que el proceso queda encuadrado dentro de características de integración e integralidad.

En este sentido, si se vinculan las ideas anteriormente expuestas de cara a la propuesta de un modelo de capacitación para el uso racional de los servicios, se

advierte que ésta debe encuadrase como un proceso dentro de la organización, como tal es un conjunto de tareas que deben ser realizadas con la finalidad de cumplir un objetivo parcial en el marco de los objetivos estratégicos de un área funcional: Área de seguimiento de los Servicios Públicos.

De esta manera si un proceso es un conjunto de tareas que se realizan con la finalidad de cumplir un objetivo parcial en el marco de los objetivos estratégicos de un área funcional; la capacitación laboral cumple el objetivo de proporcionar conocimientos para un mejor desarrollo de las actividades organizacionales.

Mientras que si se advierten las perspectivas de integralidad e integración del proceso de capacitación se tiene:

- " Proceso integral, que lleva en sí mismo, la concepción de vincular la detección de necesidades de capacitación con el resultado esperado; y que implique necesidades ciertas y no "pensamientos iluminados"; para con posterioridad detenerse en la planificación y realización de los contenidos curriculares, como en los diversos momentos de evaluación que corroborarán en cada instancia la realización de las acciones de capacitación. Proceso integral en el que se podría advertir una suerte de encadenamiento de acciones y tareas de distinta índole que sólo cobran importancia dentro las articulaciones que le dan sentido." (Herrera, Imperiale, Quesada, et al; 2004 cop.mimeo)
- "Integración del proceso: vinculándolo con otros de distinta naturaleza dentro de la organización: comunicación, conducción, planificación, organización, integración, evaluación y principalmente la investigación y el desarrollo." (Herrera, Imperiale, Quesada, et al; 2004 cop.mimeo)

La gestión de la capacitación

Gestionar la capacitación es algo más que planificarla, organizarla, dirigirla y controlarla, o sea administrarla. Blondé estima que la gestión "implica la definición y mantenimiento del mejor equilibrio entre las funciones de la empresa y entre sus componentes, además del estudio de las acciones en sí mismas" (Alvarez; 1996:30). En este sentido gestionar la capacitación laboral, utilizando la terminología del autor, es mantener el equilibrio entre las funciones de la organización y sus componentes, además del estudio de las acciones de capacitación en sí.

Esto lleva a pensar a la capacitación en términos de procesos como se dijo anteriormente, pero no un proceso aislado sino articulado a otros procesos, en equilibrio con otras funciones y componentes organizacionales. Lo que si bien puede dar un marco amplio para analizar, también permite mirar desde otro punto de vista la capacitación laboral.

Por lo expuesto y ante el objetivo de proponer un modelo de capacitación apropiado, es que se interroga; ¿ qué ejes serían posibles para conformar un modelo de análisis apropiado? ¿ Cuáles serían las funciones y componentes organizacionales más relevantes que podría servir para un mejor estudio del tema?

Proceso de Capacitación.

Si se toma a la capacitación como proceso integral surge que no debe dejar de estudiarse su inicio, su desarrollo y evaluación, para posteriormente volver a la retroalimentación del sistema.

Se comenzará por el inicio de la capacitación laboral, que seguramente surge de algún análisis institucional. Pero cuál sería el adecuado, o por lo menos el más asertivo en términos de equilibrio entre las funciones y componentes organizacionales. En este supuesto se podría advertir que la génesis del proceso de capacitación debe estar centrado y sustentado en un acuerdo organizacional donde la mayoría de los actores participen y pacten sus necesidades de capacitación. Esta postura tomaría distancia de imposiciones engañosas a la hora de medir los resultados de la capacitación. Lo que pondría a la presente propuesta en la díada: proyecto de capacitación autoritario o consensuado.

El desarrollo de la capacitación, incluye varios temas a enfocar: sólida planificación, pensada tendencia subyacente, principios adecuados, pertinencia de los capacitadores, coherencia en los programas, constante evaluación. Este sería, en términos de modelo propuesto, el valorado como el óptimo, ya que posee al entender del presente trabajo los temas principales que sustentan el desarrollo de la capacitación laboral.

- **Sólida Planificación**: La planeación comprende seleccionar objetivos y las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones..... "Por lo tanto, los planes proporcionan un enfoque racional a objetivos preseleccionados..... La planeación es un proceso intelectualmente exigente; requiere determinar, en forma conciente,

cursos de acción y basar las decisiones en el propósito, el conocimiento y estimaciones consideradas"(Koontz y Weihrich, 1993:48). Según Ackoff dentro de la planificación pueden advertirse las siguientes partes que lo integran: los fines, la especificación de objetivos y metas; los medios, la selección de políticas, programas, procedimientos y práctica para conseguirlos; los recursos; la implementación y el control (Alvarez, 1996:109). En este sentido cuando se planifica la capacitación laboral, se debe seleccionar objetivos y acciones conforme a los conocimientos y estimaciones consideradas donde nada debe ser descuidado. Insistencia basada en la presunción que la capacitación laboral, en la mayoría de las organizaciones, carecen de un sistema de planificación con las características que se advierten, lo cual debilita las acciones que la sostienen.

- **Pensada tendencia subyacente**: Riesgo Ménguez advierte que la filosofía que anima a los centros de capacitación de las organizaciones suele ser reflejo de la que sustenta sus conductores. Cuando éstos olvidan que la organización funciona mediante las personas y para las personas, el organismo de formación lo olvida también y toda su actividad va orientada, casi exclusivamente, a mejorar los conocimientos de unos individuos que se ponen a punto del mismo modo que pudieran ponerse a punto las máquinas. Con lo cual se vuelve a encontrar en la díada tendencia humanista – tendencia tecnicista. Por ello la propuesta para analizar el modelo de gestión para el fortalecimiento del área de seguimiento de los Servicios Públicos, posee una tendencia humanista para sobreponerse a todo modelo "maniqueista" que entorpezca las acciones y la realización de la capacitación. De esta manera la filosofía humanista pone al individuo en el centro mismo de la preocupación de una organización, y anima a toda formación rectamente entendida, sin que ello se oponga en lo más mínimo a que las organizaciones resulten beneficiadas. (Riesgo Ménguez: 1983:33)
- **Adecuados principios**: Se entiende junto, con Riesgo Ménguez, por principios de capacitación al conjunto de normas que en cualquier circunstancia, deben ser tenidas en cuenta. Son elementos definitivos y válidos que deben animar toda práctica de capacitación que se realice. Pudiéndose distinguir dos tipos de principios: pedagógicos y éticos. Los primeros se encuentran reunidos, codificados y llevados a la práctica. Para Carrard, constituyen la base de la denominada pedagogía activa. Principios en los cuales se aprecia fácilmente que tienen en cuenta no sólo los factores intelectuales sino también los afectivos y sociales,

entendiendo la formación como algo dirigido a la persona en su totalidad. De esta manera los principios de la pedagogía activa se sistematizan en: a) enseñanza concreta (ir de lo concreto a lo abstracto, de la observación al aprendizaje de reglas y conceptos); b) enseñanza activa (aprender haciendo, favorecer la experiencia personal); c) enseñanza progresiva (descomponer cada problema en sus elementos. No enseñar varias cosas a la vez); d) repetición (las personas que van al curso cansadas física y psíquicamente, con poca preparación, con escaso tiempo, etc, se benefician grandemente de la repetición, que consiste en repetir el ejercicio o práctica varias veces); e) enseñanza variada (variar los ejercicios o prácticas elementales, evitar el aburrimiento, buscar sobre todo la calidad); f) enseñanza individualizada (conocer los alumnos y tratar de personalizar la enseñanza); g) enseñanza estimulante (animar, motivar); h) enseñanza cooperativa (promover el espíritu de ayuda mutua y de solidaridad); i) enseñanza dirigida (corregir inmediatamente los errores. No dejar arraigar costumbres defectuosas); j) autoeducación (favorecer al autocontrol y auto-observación). Mientras los principios éticos hacen a la legitimidad de la capacitación; todas las acciones humanas deben estar sometidas a determinadas normas morales, y la capacitación no puede ser una excepción. Pero a la hora de formular tales principios comienza la dificultad, que se refleja en el hecho que los principios éticos se dan por implícitos. Pero ello presenta un peligro las ideas no formuladas acaban por no tenerse en cuenta mientras las escritas no sólo invitan a la reflexión, sino que pueden ser objeto de ulteriores perfeccionamientos. Algunos de ellos quedan explicitados en: el principio de competencia (sólo se emprenderá la tarea de capacitar otras personas si se posee experiencias y conocimientos suficientes); el principio de respeto (no debe considerarse a la persona que se ha de capacitar como un medio o un instrumento); y el principio de Lealtad (no comunicar a nadie, ni utilizar par otros fines, las informaciones obtenidas sobre el personal capacitado). (Riesgo Ménguez: 1983:34-38)

- **Pertinencia de los capacitadores**: Este tema se refiere a la idoneidad de los profesores o capacitadores, el saber y conocer conceptual y operativamente para trasladar desde la teoría a la práctica o ascender de ésta a la primera, como crea conveniente. De esta manera el perfil del capacitador debe elaborarse con la planificación misma de la capacitación para estar seguros de estar frente al capacitador adecuado. Por lo mencionado se debe contar con el perfil ; que

comenzará seguramente determinando el grado de conocimiento en el tema que se va a desempeñar, pero también debe saber enseñar y saber explicar.

- **Coherencia en los programas**: La coherencia significa no sólo la interconexión interna de un programa sino, la que debe existir dentro de los distintos programas en el plan de capacitación. De esta manera se tiende a evitar la fragmentación de los temas propuestos, la desarticulación entre los mismos, los dobles mensajes, la confusión, y consecuentamente la desmotivación de los participantes.
- **Evaluación constante**: La evaluación dentro del proceso de capacitación debe ser constante, de esta manera se evita la desviación de las metas propuestas. Evaluación del contenido de los programas, evaluación de lo que saben los cursantes para incorporar nuevas perspectivas, evaluación durante el curso para ver si se alcanzan los objetivos; y como dice Pain al terminar el curso la evaluación en caliente, pero también la evaluación en frio, en los lugares de trabajo de los capacitados. De esta manera la capacitación laboral tendrá un seguimiento adecuado, y la permanente observación ante posibilidades de desvíos o modificaciones que son válidas a lo largo del plan de capacitación.

Por último si se toma a la capacitación como un proceso integrado deberá tenerse presente la vinculación a otros procesos organizacionales que seguramente lo potenciarán. Es este sentido se observa la importancia articulación de la formación a la comunicación organizacional, pero también con los procesos de dirección, con los de planificación, con los de control, etc..... El sólo hecho de que el proceso de capacitación tenga la misma importancia para ser planificado al detalle como otros en la organización es de suma importancia para afianzar la formación; que las distintas direcciones cuenten con la información suficiente del motivo y tópicos de la capacitación es un hecho sustancial a la hora de poder desarrollarse los contenidos de la capacitación en los lugares de trabajo.

Por las razones expuestas se advierte que el proceso de capacitación debería ser integral uniendo los distintos elementos que lo componen para formar un todo cohesionado que le da sentido, como también debería estar integrado a otros procesos organizacionales para darle la significación organizacional que la capacitación requiere para ser asertiva; de esta manera se quiere significar que los distintos conocimientos y/o habilidades adquiridas no sólo puedan sino que deben realizarse en el lugar de trabajo ,por los sujetos de capacitación, una vez concluida

la misma, mérito no sólo imputable al capacitador sino a la actitud de toda la organización.

Componentes Organizacionales

Es válido para el presente análisis recabar también en aquellos componentes organizacionales o elementos que no son las personas en sí, ni los bienes materiales sino aquellos que se producen dentro de la organización y le dan una identidad propia. Nos referimos al clima organizacional, los tipos de dirección, la característica de la comunicación institucional, la cultura.....

Cualquiera de los componentes arriba mencionados y las características de su manifestación inciden en la capacitación o la posterior implementación de sus resultados, con lo cual en el presente modelo intentado también se deberá contemplar desde la génesis hasta la evaluación de la capacitación.

A.3. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL USO RACIONAL DE LOS SERVICIOS. LINEAMIENTOS OPERATIVOS.

Detección de las necesidades de Capacitación.

Desde el proyecto se ha detectado la necesidad de capacitar en lo que en el presente trabajo se ha denominado gestión para la optimización y fortalecimiento institucional del Área de Seguimiento de los Servicios Públicos. Entendiendo por gestión la definición y mantención del equilibrio en las funciones y acciones en el uso y gasto de los servicios públicos (Energía Eléctrica, Gas, Obras Sanitarias) y entre sus componentes, como el estudio de acciones que redunden en la optimización advertida.

Identificación de los componentes de Cálculo en el Consumo de los Servicios Públicos.

El equilibrio entre uso y gasto se da en el pago justo de lo consumido y en la determinación exacta de lo que se consume dentro de la categorización inequívoca del usuario consumidor. Lo que se puede expresar, en una primera instancia, a través de la siguiente ecuación:

$$G = (U.S.C \times C.T) + O.C.$$

Donde G debe entenderse como el gasto total a retribuir a la prestadora; U.S.C. son las unidades de servicios consumidas ; CT la categorización Tarifaria que debe establecerse por usuario y tipo de consumo; y O.C. son los otros costos impositivos o no impositivos que integran la facturación.

Pero como se dijo al principio es la categorización exacta del usuario, y no otra categorización, lo que seguro debe llegar al seguimiento constante para que el modelo anterior no sea un simple cálculo matemático y se altere por informaciones erróneas en la composición del Gasto Total.

Indagación Emergente de Primer Orden:

1) Si C.T. es el término de la ecuación, que no es un componente invariable y exacto sino que está determinado por el criterio de categorización tarifaria del usuario. Pero además impacta directamente sobre los otros componentes de la facturación y por ende en el total de la facturación a pagar (G).
2) Si U.S.C. es el término de la ecuación, que tampoco es un componente invarible y exacto sino que queda establecido y determinado por variables tecnológicas y percepciones humanas susceptibles a alterar el consumo real. Los medidores de consumo (como los de energía eléctrica, gas natural, y en algunos casos O.S.) seguramente deben ser revisados por alguna falla emergente manifiesta o encubierta. Las lecturas de los medidores quedan a cargo de personas que si bien pueden estar altamente calificadas existe la posibilidad del error en la lectura del consumo.
3) Si los otros componentes, como intereses o recargos impositivos van directamente vinculados al binomio (USC. x CT), cualquier alteración (equivocación) en los mismos afecta al cálculo de intereses (si los hubiere), o cargas impositivas.
4) Otros componentes están dados, dentro de la facturación, por la determinación de categorización de los usuarios ante la D.G.I. En este caso la heterogeneidad de los inmuebles estatales propios y alquilados hacen otra variable a tener en cuenta para el análisis.

Indagación emergente de Segundo Orden:

1) La facturación de los servicios públicos deben estar sujeta a una acción permanente de revisión por parte del Estado Provincial para su corroboración o solicitud de modificación en sus distintos items integrativos.

Identificación de la necesidad de cambios de categorización contingentes o permanentes.

Como se observó en los capítulos anteriores los consumos pueden ser estacionales en los servicios estudiados, por lo cual las normativas vigentes permiten el pedido de recategorizaciones periódicas conforme al volumen de consumos en algunos servicios, lo que impacta en los montos facturados y en el pago de los mismos por parte del estado.

Pero también se ha estudiado en el presente proyecto la posibilidad de realización de obras que implican inversiones medianas o pequeñas, que implicaría la distribución de servicios mas adecuados y una mas conveniente categorización, lo que redunda en una disminución de consumos y tarifas.

Encontrándose el Estado Provincial en consumos importantes de servicios a lo largo de toda la provincia, existe la posibilidad de ubicarse en categoría de grandes consumidores y recibir otro tratamiento por parte de las prestadoras.

Indagación Emergente de Primer Orden:

1) Existen a través de la presente investigación la posibilidad de ajustes periódicos ciertos de categorizaciones o recategorización para el consumo de servicios conforme a las estaciones y utilización de los edificios públicos (por ejemplo vacaciones de invierno y verano en los edificios escolares)
2) Existe la posibilidad de realización de obras complementarias para la mejora y recategorización de los servicios.
3) Existe la posibilidad integrar la totalidad de los consumos de servicios del Estado Provincial para colocarlo dentro de la categoría de grandes consumidores para optimizar el consumo y pago de los mismos.

Indagación emergente de Segundo Orden:

1) Debe realizarse un seguimiento y estudio de los consumos de los servicios públicos en estudio para determinar acciones permanentes de revisión, por parte del Estado Provincial, para posibilitar nuevos convenios con las

prestadoras de acuerdo a la periodicidad de los consumos. Y la posibilidad de colocar al estado como un usuario corporativo que pueda incorporarse a la categoría de grandes consumidores.

2) Debe realizarse estudios en obras de abastacimiento de los servicios públicos a la hora de optimizar el servicio y bajar los costos.

Identificación de la necesidad de análisis y replanteamiento de los procesos administrativos.

La idea parte en la necesidad de analizar y revisar el proceso que va desde la recepción y control de las facturas de los servicios actuales hasta su pago. De donde pueden surgir nuevos temas de ajuste o reorganización.

Indagación Emergente de Primer Orden:

1) Existe en la actualidad la centralización en Contaduría General de la Provincia de las facturas para su pago de la mayoría de las dependencias del Gobierno de la Provincia. Esto vino a solucionar problemas en las distintas áreas organizativas en cuanto a la recepción y pago de las facturas.
2) Existe la posibilidad que las facturas de los distintos servicios no llegue en tiempo y forma para su correspondiente pago.
3) Existe la posibilidad que se paguen intereses por pagos fuera de término de no llevarse un control exhaustivo de recepción y pago de las facturas.
4) Existe la posibilidad de seguir pagando servicios de inmuebles dejados de alquilar por parte del Gobierno de la Provincia..
5) Existe la posibilidad de no pagar ciertos servicios que no están dentro del registro de las prestadoras de inmuebles recientemente alquilados por el Gobierno de la Provincia.

Indagación emergente de Segundo Orden:

1) Debe realizarse un seguimiento y estudio de los procesos de recepción y control y pago de los servicios públicos en busca de posibles desfaces.

La detección de las necesidades de capacitación quedan entonces enmarcadas en un plano de proposición para el Estado Provincial, por lo menos en tres áreas que se definen a continuación:

a) Análisis de los componentes de cálculo en el consumo de los servicios públicos.
b) Análisis de oportunidad de cambios de categorización en tipo de usuarios por factores contingentes o permanentes.
c) Identificación de la necesidad de análisis y replanteamiento de los procesos administrativos en la recepción y pago de las facturas por servicios.

Las necesidades detectadas más arriba son aquellas que informan los contenidos de los cursos de capacitación y el perfil de los capacitadores en el presente modelo.

Por los fundamentos expuestos, la presente detección de necesidades de capacitación cumple con la concepción modélica de identificar necesidades ciertas, surgidas de las indagaciones de la presente investigación, para con posterioridad, poder detenerse en la planificación y realización de los contenidos curriculares, como en los diversos momentos de evaluación que corroborarán en cada instancia la realización de las acciones de capacitación.

A.3.1. AGENTES A CAPACITAR.

La identificación de los agentes a capacitar o sujetos de capacitación, al decir de Pain, lleva a reflexionar dentro de las proposiciones del presente trabajo quienes pueden recibir la capacitación.

Dentro de las Habilitaciones de las distintas Unidades Organizativas o Direcciones de Administración, como en la Contaduría General de la Provincia, es donde se deben buscar agentes para integrarse, en una primera instancia, a la capacitación intentada. Ya que en las mencionadas áreas o unidades organizativas se encuentran los agentes públicos o funcionarios que toman las decisiones de conformar y autorizar el pago de las facturas de servicio.

Lo anteriormente expresado no obsta que en sucesivas instancias exista la posibilidad de integrar a otros agentes o funcionarios públicos, para instalar la idea de optimización de los servicios públicos.

De lo expresado con anterioridad surgen ciertas alternativas prioritarias como:

Primera Instancia:

- Capacitar a quienes conforman las facturas y dejan la orden de pago en las Habilitaciones o Direcciones de Administración de aquellas Unidades Organizativas de Ministerios o Dependencias que no hayan centralizado en pago de sus servicios públicos en la Contaduría General de la Provincia.
- Capacitar a aquellos integrantes de la Contaduría General de la Provincia que toman las decisiones de conformar y autorizar el pago de las facturas de servicio

Instancias posteriores:

- Capacitar a distintos agentes o funcionarios públicos en programas de concientización sobre la optimización en el uso de los servicios públicos.

A.3.2. CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS.

Los contenidos programáticos surgen de tener presentes los objetivos de la planificación y la finalidad de la misma. En este último sentido surge explícitamente del presente trabajo que la finalidad última de cualquier acción intentada es la optimización de los servicios públicos.....

Los objetivos por lo tanto son:

1) Concienciar sobre la necesidad permanente de revisión técnica de las facturas de los servicios públicos para su corroboración o solicitud de modificación en sus distintos items integrativos.
2) Analizar la posibilidad de ajustes periódicos de recategorización para el consumo de servicios conforme a las estaciones y utilización de los edificios públicos.
3) Estudiar la posibilidad de realización de obras complementarias para la mejora y recategorización de los servicios.

4) Examinar la necesidad de Integración de la totalidad de los consumos de servicios del Estado Provincial para colocarlos dentro de la categoría de grandes consumidores.
5) Sistematizar e informatizar la recepción de facturas para evitar la posibilidad que las facturas de los distintos servicios no lleguen en tiempo y forma para su correspondiente pago.
6) Evitar pago de intereses por mora a través de llevar un control exhaustivo de recepción y pago de las facturas.
7) Anular cualquier posibilidad de seguir pagando servicios de inmuebles dejados de alquilar por parte del Gobierno de la Provincia.
8) Crear con los participantes circuitos administrativos para el mejoramiento de pago de los servicios.

Mientras que los contenidos temáticos se reconocen en los siguientes ejes:

A) Estudio y análisis de las normas nacionales y provinciales que rigen el suministro de los servicios públicos en Mendoza. Normativa Nacional y Provincial.-
B) Estudio y análisis de las prestadoras de los servicios públicos en Mendoza. Sus prestaciones y modalidad.
C) Estudio y análisis del Consumo del Estado Provincial de los Servicios Públicos en todo el territorio de la provincia.
D) Identificación del régimen tarifario de cada servicio.
E) Estudio y análisis de vinculación de las prestadoras, los entes reguladores y el Estado Provincial.
F) Estudio de factibilidad para el análisis y replanteamiento de los procesos administrativos en la recepción y pago de las facturas por servicios.
G) Aprender pautas generales de identificación in situ de los suministros.

La interconexión de los contenidos del presente programa, con otros que tiendan a desarrollar un plan de capacitación más amplio para la optimización de los servicios públicos deberá evitar la fragmentación de los temas propuestos y la desarticulación entre los mismos, a los efectos de la coherencia planteada en los párrafos anteriores.

A.3.3. PERFIL DE LOS CAPACITADORES.

Con anterioridad se advirtió que cuando se hace mención a la pertinencia de los capacitadores se hace referencia a la idoneidad de los acompañantes e instructores tanto en el saber y conocer conceptual como en el operativo para trasladar desde la teoría a la práctica o ascender de ésta a la primera, como crea conveniente.

De esta manera el perfil del capacitador debe elaborarse con la planificación misma de la capacitación para estar seguros de estar frente al capacitador adecuado.

En este caso específico es necesario que el staff de capacitadores posean conocimientos técnicos en los servicios públicos aquí estudiados, como de los procedimientos administrativos y contables en los que se encuentran enmarcados los temas a analizar, reflexionar y rediseñar.

Es importante también el perfil pedagógico o andragógico necesario del staff de capacitadores, Cuando se habla de andragogía desde un punto de vista de Malcoln Knowles, se hace referencia a la diferente manera de adquisición de conocimientos por parte de los niños y los adultos. De esta manera se deduce que existe una propensión mayor de éxito en el desarrollo de la capacitación laboral, cuando los nuevos conocimientos o habilidades propuestas, no son desvinculadas de la realidad laboral de las personas, cuando ellos pueden establecer conexiones de lo enseñado y sus áreas de trabajo, trabajándose con la idea que son los participantes los propios artífices del proceso de capacitación y el resultado del mismo.

A.3.4. EVALUACIÓN CONSTANTE.

La evaluación dentro del proceso de capacitación debe ser constante, de esta manera se evita la desviación de las objetivos que se proponen. Evaluación del contenido de los programas, evaluación de lo que saben los cursantes para incorporar nuevas perspectivas, evaluación durante el curso para ver si se alcanzan los objetivos; y como dice Pain al terminar el curso la evaluación en caliente, pero también la evaluación en frio, en los lugares de trabajo de los capacitados. De esta manera la capacitación laboral tendrá un seguimiento adecuado, y la permanente

observación ante posibilidades de desvíos o modificaciones que son válidas a lo largo del plan de capacitación.

En este sentido Pain nos advierte qué es lo que se puede evaluar en las acciones de capacitación.

1) Antes del proceso de capacitación se debe determinar los objetivos y el procedimiento de capacitación a aplicar.

En este punto los objetivos propuestos han sido arriba explicitados, mientras que los procedimientos de diseño del curso se deberán establecer institucionalmente.

Por lo que se advierte, en el sentido anteriormente expresado, de la existencia de distintas modalidades como elaboración de cursos de capacitación con sistemas presenciales o semipresenciales, o también en su caso a distancia, o por internet o intranet.

Por otra parte, si bien se plantearon otras alternativas como establecer convenios con las prestadoras, diseñar circuitos administrativos, implementar obras, realizar observaciones in situ, etc.; la capacitación se hace sumamente necesaria a los efectos de vincular a agentes y funcionarios públicos con la problemática aquí desarrollada, a los efectos de la concientización, comprensión, y aportes personales sobre el tema, como del desarrollo y ejecución de soluciones a los posibles problemas planteados.

Se destaca también la pertinencia de los objetivos antes enumerados ya que son evaluados de cara a los problemas que surgen de la gestión del uso de los servicios públicos. De esta manera se evalúa a la capacitación como medio de transferencia de conocimientos con costo bajo, de realización rápida, facilitando la comprensión de los temas propuestos a los agentes y funcionarios involucrados, determinan la eficiencia y eficacia de la misma.

De esta manera la evaluación de la capacitación antes de su realización, lleva a la determinación de la necesidad de su implementación; interrogarse sobre su pertinencia, eficiencia y eficacia de los objetivos propuesto; como el ajuste que debe realizarse a normas y reglamentos institucionales a los temas de capacitación.

2) Durante la capacitación la evaluación deberá centrarse en el proceso de enseñanza aprendizaje y transferencias de situaciones de la vida cotidiana y

experiencias de capacitadores y capacitados, como el apoyo y seguimiento de funcionarios y directores políticos.

Lo que seguramente podrá servir de base para futuras acciones en procura de innovaciones en el fortalecimiento institucional del área de seguimiento de los servicios públicos.

Del mismo modo que en el apartado anterior Pain advierte la necesidad de evaluar, entre otros temas, métodos pedagógicos, adecuación de programas, rendimiento y participación de los sujetos de capacitación, documentación y material pedagógicos vinculando con temas centrales de la capacitación.

3) Posterior a la capacitación, es de suma importancia evaluar los procesos abordados, los instrumentos o medios utilizados, y los resultados alcanzados

En el presente caso el objetivo a alcanzar como producto final del o los cursos realizados seguramente se evaluará a través de la implementación de un plan de fortalecimiento institucional para el seguimiento de los servicios públicos.

4) Por último se deberá dejar institucionalmente abierta la vía de la evaluación continua del desarrollo de los contenidos aprendidos ya que estos servirán para determinar posiblemente nuevos procedimientos, evitar errores de lectura en los flujos de consumo, errores por cambio de tarifas, errores por retraso de entrega de factura, estimaciones de lectura, control en categorización, cambio de la titularidad del suministro.

De esta manera, la aplicación de los aprendizajes obtenidos, no deben dejarse librados a su suerte. La justa orientación de los conceptos, habilidades y prioridades establecidas, como el control constante de estas, es condición sine qua non para la verdadera realización de la capacitación.

En el presente trabajo la realización del objetivo es el fortalecimiento institucional de las áreas de seguimiento del uso de los servicios públicos, es lo que ha movilizado la presente investigación y la preocupación para evitar errores de lectura, errores por cambio de tarifas, errores por retraso de entrega de factura, estimaciones de lectura, control en categorización, cambio de la titularidad del suministro etc.

De esta manera la medición de los objetivos, la medición de los efectos esperados y no esperados, y el cambio conseguido es también meta a alcanzar en la evaluación de las acciones de capacitación.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha procesado información de las bases de datos aportadas por prestadoras y entes reguladores, como de la información de la Contaduría General de la provincia, y se ha trabajado con fotocopias de facturas de servicio. Esto ha permitido generar una base de datos para realizar constataciones mas precisas, a la hora de determinar los usuarios de los servicios en el Estado Provincial. Relevamiento que si bien no ha sido total sobre las dependencias del estado provincial, ya que no todos centralizan el pago de sus suministros en la Contaduría General de la Provincia; se puede observar que los usuarios de distintas dependencias estatales pueden ser identificados con mayor propiedad.

Esta observación y seguimiento ha permitido:

a) Analizar los items de las facturas cuyos montos son los más significativos y determinan posibles cambios en sus tarifas o analizar los desvíos, como se ha podido apreciar en los volúmenes de consumo de energía eléctrica y el costo del servicio que ameritan un análisis profundo de la situación de cara al perfil que obstentan los grandes clientes.

b) Indicar las desviaciones detectadas sin necesidad de realizar inversiones: a través de las indagaciones y observaciones realizadas a partir de la base de datos o estudio y seguimiento de casos particulares.

c) Indicar las desviaciones detectadas con necesidad de realizar inversiones previo análisis de conveniencia.

d) Observar en que casos procede la recategorización del servicio: se ha podido analizar un esquema que permitirá rápidamente ver de cara al análisis de cada situación particular las soluciones para la recategorización del servicio eléctrico.

e) Observar en que casos procede la recategorizaciòn del IVA en encuentren situaciones heterogéneas encontradas para posibilitar el reordenamiento del sistema.

Las técnicas utilizadas en la primera parte de este trabajo guardan concordancia con el objetivo planteado de establecer un diagnóstico a través de distintos relevamientos de los servicios públicos. De esta manera se han podido observar consumos y gastos a través de la información aportada por prestadores,

entes reguladores, Contaduría General de la Provincia y análisis de facturas cuando se han obtenido sus copias.

La información se ha sintetizado a través de consultas a nuestra base de datos. Esto ha permitido contar con un soporte informatizado (base de datos y planillas de cálculos) para el seguimiento de los servicios públicos en áreas del estado provincial.

Lo que ha posibilitado, en el caso del servicio eléctrico, idear un modelo de análisis para la toma de decisiones respecto a las posibles recategorizaciones tarifarias. Advertir la heteregoneidad de la situación ante el I.V.A. de los Servicios de Gas y Obras Sanitarias ya advertidos.

En la segunda parte del presente informe se ha podido diseñar un modelo de propuesta, para el estado provincial, que permite analizar de donde surgen los problemas detectados pero también el circuito para poder solucionarlo. Circuitos que por otra parte han permitido diseñar la estructura de campos para una base de datos unificada para el sistema que soportará las actualizaciones, consultas y operaciones, que podrán no sólo vincular información sino gestionar el sistema.

Al estudiarse posibles soluciones entre las partes, del análisis de las normativas y reglamentaciones vigentes se han encontrado los mecanismos que, sin necesidad de propiciar convenios ni contratos, se pueden seguir sobres temas preocupantes como lo son las recategorizaciones permanentes o temporarios de cara a consumos estacionales, o solicitudes de reclamos por temas impositivos o de intereses. No obstante se ha creído oportuna acercar al Estado Provincial y las Prestadoras para agilizar la gestión de facturación, control y pagos de las mismas a través de convenios o alguna otra figura legal que permita el manejo de información magnetizada, de esta manera se evitará seguramente el manejo de grandes flujos de facturas por usuarios y consumos en soporte papel que dificultan todo seguimiento.

Otro propuesta para el Estado Provincial es el realizar estudios sobre la creación de un área con funciones específicas de seguimiento, fortalecimiento y uso eficiente y eficaz en el uso de los servicios Públicos, con conocimientos interdisciplinarias técnicos adecuados, pero sin olvidar otros de relevancia.

Por último la propuesta de un programa de capacitación sistemática para el seguimiento y fortalecimiento de los servicios públicos ha sido la culminación de un

estudio que ha querida dar cuenta de un interesante eje no sólo de investigación teórica sino de soluciones interesantes.

Se ha partido entonces de acciones como:

1) Relevamiento de Información.
2) Sistematización de la misma
3) Procesamiento en busca de indicadores que permitieran realizar propuestas.
4) Realización de propuestas que van desde las más sencillas a implementar como las más complejas.
5) Realización de propuestas que son de rápida realización como aquellas que se deben proyectar en el tiempo.
6) Realización de propuestas sin costo adicional, como aquellas que necesitan de alguna inversión.

Toda la línea de argumentación del proyecto se ha basado entonces en contar con datos procesados desde el seno mismo de la investigación, focalizando como ha quedado demostrado aquellos datos relevantes que sirvieran de pistas para propuestas superadoras.

Todas las propuestas aquí realizada han tenido como objetivo no cerrarse a una sola alternativa de posibles soluciones, sino que abarcar una gama interesante para que el Estado Provincial pueda evaluarlas en las propuestas ya advertidas por los presentes investigadores o las que surjan de un estudio más detallado de las mismas.

Si bien no están seguramente todas, se encuentran las esenciales a los efectos de cualquiera sea la decisión política tomada, se comience con el Fortalecimiento Institucional del área o áreas de seguimiento de los servicios públicos con los beneficios ya apuntados.

BIBLIOGRAFÍA MODELO DE CAPACITACIÓN

ALVAREZ, Héctor Felipe (1996) " Principios de Administración", Edecor, Córdoba.

CHIAVENATO Idalberto (1994) " Administración de Recursos Humanos", McGraw-Hill, Colombia.

FELCMAN I., BLUTMAN G. y MÉNDEZ PAMES S. (2002) "Cultura Organizacional" , Ediciones Cooperativas, Buenos Aires.

GIDDENS Anthony (1996) " Sociología", Alianza Editorial, Madrid.

KOONTZ Harold y otro (1993) " Elementos de Administración", McGraw-Hill, Madrid.

LANOUGUERE Claudio (1995) " Estado y Desarrollo Institucional", Inap, Buenos Aires.

PONT, Enrique (1995) El significado de políticas , estrategias y otros términos en administración , Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.

RIESGO MENGUEZ Luis (1983) " La formación en la Empresa", Paraninfo , Madrid-

RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, ANDRES (Director) (1995) "Los recursos humanos en las Administraciones Públicas", Tecnos, Madrid.

WERTHER William (1996) " Administración de personal y Recursos Humanos", McGraw-Hill, México.

Revista ESARH Gramado/ R.S. Brasil, Mayo de 1998.

Publicaciones del INAP para la Capacitación en el SINAPA.

ANEXO 1

REGLAMENTO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (SUS PRINCIPALES PARTES)

ARTICULO 7°. OBLIGACIONES DEL USUARIO

En relación con el suministro de energía eléctrica EL USUARIO debe:

a) Declaración Jurada

Informar correctamente, con carácter de Declaración Jurada, los datos que le sean requeridos para formalizar la Solicitud de Suministro, aportando la información que se le solicite, a efectos de la correcta aplicación de este REGLAMENTO y de su encuadre tarifario.

Asimismo, deberá actualizar dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales o cuando LA Empresa de Energía así lo requiera, para lo cual dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles administrativos.

b) Pago de Facturas

Abonar las facturas por consumo de energía eléctrica dentro del plazo consignado en las mismas. La falta de pago a su vencimiento hará incurrir en mora al USUARIO y pasible de las sanciones previstas en este REGLAMENTO.

En los casos en que LA Empresa de Energía no hubiese emitido o enviado la factura, a pesar de que se registre consumo del suministro eléctrico y el USUARIO no la hubiere reclamado, deberá abonar la deuda resultante a la tarifa vigente a la fecha de facturación normal, sin los recargos por mora ni el pago de los intereses compensatorios.

c) Dispositivos de Protección y Maniobra

Colocar y mantener en condiciones de eficiencia, a la salida de la caja de medición y a una distancia máxima, en línea recta, de dos (2) metros, en el Tablero Principal, interruptores y fusibles o interruptores automáticos adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en la reglamentación para la ejecución de instalaciones eléctricas de inmuebles, debidamente homologada por el EPRE. El incumplimiento de estas condiciones, será causal de suspensión del servicio hasta tanto se regularice la situación, en los términos indicados en el inc. b) del Artículo 10° del presente REGLAMENTO.

d) Instalación Propia - Responsabilidades

Mantener las instalaciones propias en condiciones de seguridad aceptables, el recinto donde se encuentra el equipo de medición limpio, iluminado y libre de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. El incumplimiento de estas condiciones, será causal de suspensión del servicio hasta tanto se regularice la situación, en los términos indicados en el inc. b) del Artículo 10° del presente REGLAMENTO.

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
BIBLIOTECA
Dr. Manuel Belgrano

e) Acceso a los Instrumentos de Medición

Facilitar el acceso al personal de LA Empresa de Energía, debidamente identificado como tal, al lugar donde se hallan los instrumentos de medición a efectos de inspeccionar y/o verificar los mismos y sus instalaciones. El incumplimiento de estas condiciones, será causal de suspensión del servicio hasta tanto se regularice la situación, en los términos indicados en el inc. b) del Artículo 10° del presente REGLAMENTO.

f) Uso de Potencia

Limitar el uso del suministro a la POTENCIA y condiciones técnicas convenidas, solicitando a LA Empresa de Energía, con suficiente antelación la autorización necesaria para variar las condiciones del mismo, acompañando el Permiso Municipal por "Aumento de Potencia" respectivo.

Si por negligencia o culpabilidad del USUARIO, o por haber aumentado éste sin autorización de LA Empresa de Energía, la demanda resultante de la Declaración

Jurada que presentara al solicitar el suministro, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control propiedad de LA Empresa de Energía, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA Empresa de Energía, EL USUARIO abonará el costo de reparación o reposición de los elementos afectados, previo dictamen del EPRE.

g) Suministros a Terceros

Abstenerse de suministrar o ceder, total o parcialmente, o vender a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, la energía eléctrica provista por LA Empresa de Energía. Ante el incumplimiento de esta obligación LA Empresa de Energía podrá suspender el servicio hasta tanto se regularice la situación, en los términos indicados en el inc. b) del Artículo 10° del presente REGLAMENTO, sin perjuicio de las acciones legales que correspondiesen. A solicitud de LA Empresa de Energía o del USUARIO el EPRE resolverá, por vía de excepción, los casos particulares que se sometan a su consideración.

h) Comunicaciones a LA Empresa de Energía

h.1) Dar aviso a LA Empresa de Energía cuando detecte cualquier defecto o anormalidad en la instalación de conexión a la red. No pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por terceros.

h.2) Solicitar la baja del suministro cuando, por cualquier razón, deje de ser TITULAR o USUARIO del mismo. Hasta tanto no lo haga será tenido como responsable de las obligaciones establecidas en el presente REGLAMENTO.

h.3) Dar aviso a LA Empresa de Energía en el acto de ocupar el nuevo domicilio si comprobara que no hubiera sido desconectado el suministro al anterior ocupante.

h.4) Informar a LA Empresa de Energía, dentro de los dos (2) días hábiles administrativos siguientes, el cambio de destino dado al suministro eléctrico que se le provee (familiar, comercial, industrial, consorcio, etc.), para que aquella aplique la tarifa y condiciones técnicas acordes con la actividad realmente desarrollada.

h.5) Informar a LA Empresa de Energía en cualquier oportunidad que advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos que deben estar colocados en la medición.

h.6) Dar inmediato aviso a LA Empresa de Energía, sobre daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO previstos en el inc. f) Artículo 5° del presente REGLAMENTO, a los efectos de la verificación de los mismos por parte de LA Empresa de Energía.

i) Maniobra en las Instalaciones

Abstenerse de maniobrar en las derivaciones y/o ramales del servicio, equipos de medición, interruptores o cualquier material o aparato de pertenencia de LA Empresa de Energía o a su servicio. Las únicas personas autorizadas para tal fin son las que designe LA Empresa de Energía.

j) Sistemas de Protección y/o Fuentes Auxiliares

En aquellos casos en que la eventual interrupción y/o perturbación del suministro de energía eléctrica pudiera producir alteraciones en procesos, pérdida de materia prima o de datos o memorias en sistemas de computación, EL USUARIO deberá prever integrando a la instalación interna, a su cargo, sistemas de protección y, en caso de ser necesario, fuentes auxiliares de emergencia que eviten tales contingencias.

k) Factor de Potencia

Mantener un factor de potencia mínimo, según se establece en el Régimen Tarifario General - Normas de Aplicación - Cuadro Tarifario.

l) Perturbaciones

Utilizar la energía provista por LA Empresa de Energía en forma tal de no provocar perturbaciones, por encima de los valores fijados por el EPRE, ya sea en las instalaciones de LA Empresa de Energía o en las de otros usuarios. Se podrá

penalizar hasta llegar a la interrupción del suministro al USUARIO que exceda los valores límites de perturbación fijados por el EPRE.

ANEXO 2

REGLAMENTO DEL USUARIO TEXTO ORDENADO

Resolución del Directorio del EPAS N° 115/99 y modificatorias N° 119/00 y N° 64/01

CAPITULO 1 - ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.1 - OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, los Operadores y el Ente Regulador respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en su Art. 1.2 y en el marco de lo establecido por la Ley Provincial N° 6.044, sus Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95, y demás normas aplicables según se establece en el Art. 1.4 del presente.

Artículo 1.2 - DEFINICIONES

Asociación de Consumidores y Usuarios: Persona jurídica sin fines de lucro, legalmente constituida, que tenga como finalidad la defensa, información y educación del consumidor y que cumpla con lo dispuesto en la Ley Nacional N° 24.240 y Ley Provincial N° 5.547.

Conexión domiciliaria: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas de los inmuebles servidos, desde la línea municipal, la llave maestra o el medidor de caudales (si éste existiera), lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la cañería distribuidora de agua, en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales, en un todo de acuerdo a lo establecido en los Contratos de Concesión de los Operadores respectivos.

Ente Regulador: El Ente creado por la Ley N° 6.044 denominado Ente Provincial del Agua y de Saneamiento (EPAS) o quien lo suceda o reemplace.
Inmueble: A los efectos del presente Reglamento será considerado así a todo inmueble que tenga o no construcción.
Notificación fehaciente: Se considerará como tal a aquella que conforme a las disposiciones el derecho de fondo permita tener por cierto su fecha, contenido y recepción en el domicilio del notificado; y fuera diligenciada por un agente en un todo de acuerdo con las disposiciones que en uso de sus respectivas competencias dicten la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación y la Comisión Nacional de Comunicaciones.
Operador: La persona física o jurídica, pública o privada, que tenga a su cargo la prestación del Servicio de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 6.044, el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión respectivo.
Subcomité Consultor Comunitario: Es parte del Comité Consultor establecido en el Art. 130 de la Ley N° 6.044 y definido en el Art. 80 del Decreto Reglamentario N° 2.223/94 y su modificatorio N° 911/95, y está integrado por representantes de las asociaciones o entidades ligadas a temas sanitarios, ambientales o a los Usuarios y organizaciones ambientalistas.
Usuario: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio (agua potable y/o desagües cloacales), según lo dispuesto en las normas aplicables. Son Usuarios actuales las personas físicas o jurídicas cuyos domicilios se encuentran en las Areas Servidas y son Usuarios potenciales quienes estén en las Areas de Expansión o Remanente. Gerencia de Gestión Hídrica 3

Artículo 1.3 - AUTORIDAD DE APLICACION

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento será el Ente Regulador quedando
bajo su jurisdicción todos los aspectos vinculados al control de la aplicación y cumplimiento de las normas establecidas en el presente, así como su interpretación y la
aplicación de los procedimientos o sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo con las normas aplicables.

Artículo 1.4 - NORMAS APLICABLES E INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

1.4.1 Las normas aplicables en el presente Reglamento serán, en el orden de prelación
que se indica:

1. La Ley Provincial N° 6.044.
2. Los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y sus modificatorios.
3. Los Contratos de Concesión respectivos entre los Operadores-Concesionarios y el Concedente, o la Resolución del Directorio de EPAS N° 35/96 y sus modificatorias,según corresponda.
4. Las normas establecidas en el presente Reglamento.
5. Las resoluciones dictadas o que dicte el Ente Regulador en ejercicio de su facultad regulatoria y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a los Operadores y/o a los Usuarios, o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de los Contratos de Concesión respectivos que tenga por destinatarios a los Concesionarios en relación con los Usuarios de tales Concesiones.
6. Las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y Provinciales N° 5.547, 5.961 y 5.966, que se aplicarán supletoriamente a las otras normas.

1.4.2 Este Reglamento deberá ser interpretado en forma armónica e integral de acuerdo a las siguientes pautas:

a) El orden de sus capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre ellos salvo cuando expresamente se indica lo contrario.

b) Los títulos utilizados en el mismo sirven sólo de referencia y no afectarán la interpretación de su texto.

c) Todos los plazos en días establecidos en el presente, se entienden como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se consideran por períodos calendarios.

d) En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán los criterios establecidos por las normas aplicables del Ap. 1.4.1 en el orden de prelación indicado.

Artículo 1.5 - PRINCIPIOS GENERALES

1.5.1 Cada Operador, los Usuarios del Area de Concesión correspondiente y el Ente Regulador constituyen un sistema integral e indivisible, mediante el cual las necesidades sanitarias básicas de los habitantes y su sociedad en conjunto, son satisfechas a través de las prestaciones y contra prestaciones propias del Servicio público de agua potable y cloacas, sujetas a la regulación y control aplicable.

1.5.2 El acabado cumplimiento del objeto primordial de tal sistema así como de sus objetivos derivados se basa exclusivamente en el funcionamiento armónico, solidario y equilibrado del mismo, el cual requiere por parte de los Usuarios y de cada Operador del respeto mutuo de los derechos y del cumplimiento de sus respectivas obligaciones, en el marco del ejercicio legítimo de la autoridad de aplicación por parte del Ente Regulador.

Gerencia de Gestión Hídrica 4

1.5.3 El Operador debe proveer y desarrollar el Servicio, promoviendo así la seguridad y protección de la salud a través de la normal utilización del mismo, asegurando las condiciones de calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, un trato equitativo y digno al Usuario, y proveyendo información adecuada y veraz, para lo cual tiene derecho y requiere de la percepción como contra prestación en tiempo y forma de las tarifas razonables y justas.

1.5.4 El Usuario de las áreas concedidas, a través del Operador correspondiente, tiene derecho a que se le suministre, con la calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, el Servicio de agua potable y de desagües cloacales, estando obligado a abonar en tiempo y forma el precio del Servicio, a cumplir con el reglamento en vigor y normas aplicables, no estándole permitido el aprovisionamiento de agua potable, y/o la utilización de Servicios cloacales que no sean los prestados directa o indirectamente por el Operador respectivo.

1.5.5 El Ente Regulador debe asegurar el necesario equilibrio del sistema, tendiente a satisfacer las necesidades de la población, la retribución justa y razonable al Operador y la debida tutela de los derechos del Usuario, estableciendo las reglamentaciones que determinen las relaciones entre Operador y Usuario, controlando en forma permanente los Servicios que se presten y las tarifas aplicables, y resolviendo en única instancia administrativa los conflictos que se susciten entre Usuarios y Operador ó entre Usuarios entre sí.

Artículo 1.6 - PUBLICIDAD

Este Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales del Operador y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador. El Operador deberá tener en sus oficinas y a disposición de los Usuarios una copia del presente

Reglamento, debiendo entregar un ejemplar del mismo a quienes así lo requieran.

Artículo 1.7 - MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

A propuesta de los Usuarios, de los Operadores, por su propia iniciativa o a propuesta del Subcomité Comunitario, el Ente Regulador podrá disponer previo conocimiento de dicho Subcomité, modificaciones a este Reglamento, las cuales deberán ser publicadas con una antelación de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Artículo 1.8 - NORMAS DE PROCEDIMIENTO INTERNO DE LOS OPERADORES

Las normas de procedimiento interno de los Operadores, en relación con los Usuarios, no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento y las normas aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

CAPITULO 2 - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Artículo 2.1 - DERECHOS GENERALES DEL USUARIO

Los derechos generales del Usuario son los establecidos por la Ley Provincial N° 6.044 y por los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

2.1.1 Derecho genérico: Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia de Mendoza tienen derecho a la provisión de agua potable, desagües cloacales.

cales e industriales, en la forma y condiciones que determine la Ley Provincial N° 6.044

y sus reglamentaciones.

2.1.2 Usuarios Actuales: Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

a) A la prestación del Servicio conforme al nivel de calidad que establezcan las normas aplicables y el EPAS.

b) De requerir al EPAS la instalación y restablecimiento de la prestación del Servicio en

la forma y condiciones que determina la ley y a exigir el cumplimiento de las metas que fije el Operador.

c) A conocer con la debida antelación, el Régimen Tarifario, su composición, sus modificaciones y a recibir oportunamente las facturas correspondientes. De no ser recibidas en tiempo oportuno, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento.

Toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente.

d) En caso de error en los elementos o componentes esenciales de la facturación, tales

como lectura del medidor, montos totales y/o parciales, rangos de metros cúbicos y otros que, a criterio del EPAS, revista tal característica, el Ente podrá autorizar la suspensión del pago hasta la rectificación por parte del respectivo Operador de la correspondiente factura.

,e) A ser informado por el Operador y el EPAS en forma fácil, rápida y cercana al lugar de prestación del Servicio sobre todos aquellos aspectos vinculados al mismo para el adecuado ejercicio de sus derechos.

f) Solicitar ante el Operador la adecuada prestación del Servicio y planes y metas fijadas.

g) Recurrir ante el Ente Regulador, cuando el nivel del Servicio sea inferior al establecido y el Concesionario no hubiera atendido el Reclamo a que se refiere el inciso

anterior, para que le ordene a éste la adecuación del mismo a los términos contractuales.

h) Recibir información general sobre los Servicios que el Concesionario preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.

i) Reclamar ante el Concesionario, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Régimen Tarifario publicado.

2.1.3 Usuarios Potenciales. Los Usuarios potenciales tienen derecho de estar informados sobre el cumplimiento de los Planes de Operación y Expansión y de solicitar
al EPAS su cumplimiento. También pueden, dentro de las condiciones establecidas por la Ley Provincial N° 6.044 y sus reglamentaciones, solicitar la concesión del Servicio.

Artículo 2.2 - DERECHOS PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL OPERADOR

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Operador:

2.2.1 Recepción de información gratuita: Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica y razonable que le permita ejercer sus derechos
y conocer sus obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.

En particular, el Usuario tendrá derecho a solicitar y obtener del Operador en forma escrita la información específica requerida sobre el Servicio suministrado.

2.2.2 Prestación del Servicio con calidad y eficiencia: Exigir la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y eficiencia según los estándares establecidos en las normas técnicas aplicables.

Gerencia de Gestión Hídrica 6

2.2.3 Respuesta a sugerencias e inquietudes: Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formule con relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por el Operador, que deberán ser de fácil acceso para el Usuario.

2.2.4 Petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del Servicio: Peticionar respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los Reclamos que pudieran corresponder frente al Operador, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las normas aplicables.

2.2.5 Inspección gratuita de la conexión domiciliaria: Requerir y recibir inspección gratuita, hasta tres (3) veces en un mes, de la conexión domiciliaria por parte del

Operador, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua potable, o en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de formulado el requerimiento, de acuerdo a las normas aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del Operador, el Usuario deberá comunicar la cancelación del requerimiento a aquél.

2.2.6 Información acerca de cortes del Servicio: Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministros con una antelación suficiente y por los medios adecuados, (prensa, radial y televisiva). Asimismo, el Usuario deberá recibir información acerca del radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

2.2.7 Servicio de abastecimiento de Emergencia: En caso que la interrupción en el Servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas, el Operador deberá proveer al Usuario que lo solicite un Servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida. En el caso de hospitales, el lapso indicado en el párrafo anterior será de seis (6) horas.

2.2.8 Documentación para trámites relacionados con el Servicio: Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio. En particular, el Operador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.

2.2.9 Cuadro Tarifario aplicable y/o modificaciones al mismo: Conocer el Cuadro Tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

2.2.10 Recepción de la factura con la antelación suficiente: Recibir la factura en el domicilio postal declarado, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles, sin perjuicio de que, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsista la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

2.2.11 Información referente a la facturación: Recibir información, a través de las mismas facturas del Servicio, de los elementos necesarios que le permitan conocer los valores tarifarios aplicados y calcular los precios que le son facturados.

2.2.12 Importes mal facturados: Reclamar ante el Operador cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el Régimen Tarifario o Cuadro Tarifario

vigente. Una vez formulado el Reclamo, el Usuario no podrá ser intimado al pago de la factura reclamada si se aviniere a cancelar el monto que resulte de la resolución de su Reclamo.

Gerencia de Gestión Hídrica 7

2.2.13 Verificación del funcionamiento del medidor de agua potable: Solicitar y obtener del Operador la verificación gratuita del buen funcionamiento del medidor de agua potable, cuando existan dudas razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas.

2.2.14 Provisión e instalación del medidor de agua potable en caso de renovación: A la provisión e instalación con cargo al Operador del medidor de agua potable, en los casos de renovación de estos equipos.

2.2.15 Situaciones de potencial riesgo sanitario: Solicitar y obtener del Operador la investigación de aquellas situaciones consideradas por el Usuario como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las normas aplicables.

2.2.16 Conducta irregular u omisión del Operador: Reclamar ante el propio Operador por cualquier conducta irregular u omisión del mismo o sus agentes, que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente.

2.2.17 Conexión al Servicio: Gestionar la solicitud de conexión en las oficinas comerciales del Operador, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro, y ser informado de la fecha en que se realizará la conexión.

2.2.18 Acciones previstas en leyes de defensa del consumidor: Ejercer las acciones previstas en las Leyes Nacionales N° 24.240 y 24.568 y Provinciales N° 5.547, 5.966 y 5.961 en armonía con lo regulado por las normas aplicables y respetando el orden de prelación establecido en el Art. 1.4 del presente Reglamento.

Artículo 2.3 - DERECHOS PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL ENTE REGULADOR

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Ente Regulador:

2.3.1 Interposición de Reclamo: Reclamar ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias (Cap. 5) cuando no hubiere sido atendido o hubiere sido denegada su pretensión por el Operador.

2.3.2 Recurso de Queja por niveles de Servicio no adecuados: Interponer Recurso de Queja ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias cuando el nivel de los Servicios que recibe no se ajuste a las normas aplicables.

2.3.3 Denuncia por conducta irregular, omisión o daños imputables al Operador: Interponer denuncias ante el Ente Regulador, según lo establecido en el Régimen de Reclamos, Quejas y Denuncias cualquier conducta irregular u omisión del Operador o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente, así como por cualquier daño que se produjere en ocasión o como consecuencia de la prestación del Servicio, siempre que le sea imputable al Operador.

Artículo 2.4 - OBLIGACIONES PARTICULARES DEL USUARIO EN RELACION CON EL OPERADOR

Sin perjuicio de las obligaciones generales que surgen del cumplimiento de lo establecido por las normas aplicables y del debido uso racional y solidario del Servicio, el Usuario debe cumplimentar en relación al Operador, las siguientes obligaciones particulares:

Gerencia de Gestión Hídrica 8

2.4.1 Obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio: Los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados:

1. A conectar los inmuebles, respectivos al Servicio, una vez que el mismo esté disponible y ello haya sido notificado a los propietarios, o al consorcio de propietarios según la Ley N° 13.512, a los poseedores o tenedores;

2. A instalar a su cargo los Servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador;

3. Al pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del Servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del Régimen Tarifario, Cuadro Tarifario y normas aplicables.

2.4.2 Fuentes alternativas de agua potable: El Usuario no podrá mantener fuente lternativa de agua potable sin el debido permiso del EPAS con arreglo a las normas vigentes. Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán dadas siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el Servicio público que presta y serán registradas por el Concesionario, con conocimiento del Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador por los interesados. En ambos casos el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión del Concesionario.

2.4.3 Desagües cloacales y desagües pluviales: Detectada la descarga de pluviales al sistema cloacal del Concesionario, éste procederá a emplazar al infractor para que realice la descarga a la acequia o vereda correspondiente, otorgándole un plazo de hasta sesenta (60) días a partir de la notificación fehaciente del emplazamiento. En caso que el infractor realice las obras exigidas, éste deberá solicitar inspección al Concesionario a los efectos de la verificación pertinente. Vencido el plazo estipulado, sin que el infractor hubiere realizado las obras correspondientes, quedará sujeto a la aplicación del cargo establecido en el Art. 61 del Anexo II del Contrato de Concesión.

2.4.4 Información de datos vinculados al Servicio y/o su facturación: Informar correctamente al solicitar el Servicio, con carácter de declaración jurada, los datos que le sean requeridos a fin de una adecuada aplicación del Régimen y Cuadro Tarifario correspondiente, actualizando dicha información cuando se produzcan cambios en los datos iniciales.

2.4.5 Modificación en el inmueble servido: Comunicar al Operador dentro de los treinta (30) días cualquier modificación del inmueble que pudiere generar un cambio en los valores tarifarios.

2.4.6 Adicionales en caso de aplicación de Sistema Tarifario por Cargo Fijo: Abonar los montos adicionales que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas al Operador y que pudieran afectar el cálculo de los precios y cargos debidos, en el caso de aplicación del Sistema Tarifario por Cargo Fijo. Dicho montos se deberán calcular según los valores vigentes a la fecha de comprobación.

2.4.7 Provisión e instalación del medidor de agua potable en nuevas conexiones: Abonar el cargo correspondiente por la provisión e instalación del medidor de agua potable, por parte del Operador, en los casos de una nueva conexión.

2.4.8 Mantenimiento y reparación de las instalaciones domiciliarias internas: Mantener las instalaciones internas en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red externa ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables y efectuar las reparaciones a su cargo en las instalaciones domiciliarias internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, el Usuario que lo hubiere originado será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasible de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

2.4.9 Conexión clandestina: Está prohibido realizar conexiones a las redes externas por cuenta propia o por terceros, y quienes realicen estas acciones serán pasibles de multas sin perjuicio de los daños ocasionados.

2.4.10 Bombas instaladas directamente a red distribuidora de agua potable: Quienes mantengan bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red de agua potable, serán pasibles de multas o sanciones.

2.4.11 Vertido de efluentes no autorizados: No realizar vertidos de efluentes no autorizados por las normas aplicables. En caso de incumplimiento, serán pasibles de sanción.

2.4.12 Cuerpos extraños al sistema de desagües cloacales: No realizar descargas de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en el mismo. Para los casos de bloqueos en la conexión domiciliaria, cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas del Operador, éste podrá exigir al Usuario responsable el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

2.4.13 Ingreso de personal del Operador al inmueble servido: Permitir el ingreso de personal del Operador y/o del Ente Regulador debidamente identificado, a efectos de realizar trabajos atinentes al Servicio, inspecciones o lecturas de medidores o muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales, cuando así correspondiera, o para la realización de inspecciones por razones de emergencia del Servicio. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y

el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

2.4.14 Manipulación del medidor de agua potable y/o instalaciones externas:

Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación del medidor y su instalación.

En caso de verificarse el incumplimiento a las normas vigentes, estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas y se procederán a la liquidación de los consumos no registrados a los valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con más los intereses compensatorios. En casos de adulteración o rotura del medidor de agua potable, atribuibles al Usuario, se aplicarán las sanciones contempladas en el Contrato de Concesión y/o normas aplicables vigentes del Operador.

2.4.15 Directrices y recomendaciones de uso: El Usuario está obligado a respetar las directrices y recomendaciones de uso del Servicio que dicte y difunda el Operador en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables.

En particular, el Usuario está obligado a respetar y cumplimentar los horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y otras establecidas o que se establezcan.

2.4.16 Pago de multas: Las infracciones por uso indebido del servicio, conexiones clandestinas, rotura de instalaciones por culpa del Usuario, violación de precintos colocados por el Concesionario en los casos de suspensión y/o restricción del servicio y en Gerencia de Gestión Hídrica 10 general a lo establecido por este Reglamento, harán pasible a los Usuarios causantes, de las multas y todos los gastos originados por daño en las instalaciones y/o a terceros.

CAPITULO 3 - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Artículo 3.1 - DERECHOS GENERALES DEL OPERADOR

Sin perjuicio de lo establecido por los respectivos Contratos de Concesión, los derechos generales del Operador son los establecidos por la Ley Provincial N°

6.044, y por los Decretos Reglamentarios N° 2.223/94 y 911/95 y que se enumeran a continuación:

a) Realizar todas las tareas relativas a la producción, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable, la recolección, tratamiento final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales y de otras fuentes que el régimen en vigencia permita se viertan al sistema cloacal. Realizarán todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.

b) El Concesionario podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua provinciales superficiales y subterráneas, para la prestación de los servicios concesionados, comprometiendo un uso racional y de conformidad con el Art. 36° de la Ley N° 6.044.

c) Prepararán planes de mejoras y expansión e inversión; en los términos previstos en el Contrato de Concesión teniendo presente la necesidad de incrementar la eficiencia del sistema en su conjunto. A tal efecto podrán requerir la reconversión de derechos de agua afectados a otros usos, para que los mismos sean asignados a agua potable y saneamiento.

d) Actuarán como sujeto expropiante en caso de ocupación temporaria con aprobación previa del Ente Regulador, de acuerdo con el Decreto-Ley N° 1.447/75.

e) Solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbre por parte del Ente Regulador, en los términos de los Arts. N° 26.110 y 30.820, siguientes y concordantes del Código Civil.

f) Administrar y mantener los bienes afectados al Servicio, en las condiciones que se establecen en las normas aplicables.

g) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por los Concesionarios.

h) Proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrán requerir la intervención del Ente Regulador.

i) Cuando se detecten infracciones cometidas por los Usuarios o terceros que ocasionen la contaminación o perjuicio en sus Servicios y/o instalaciones, los

Concesionarios deberán informar al Ente Regulador para que adopte las medidas correspondientes.

j) Cuando se compruebe deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema, que perturben la normal prestación de los Servicios u ocasiones perjuicios a terceros.

Los Concesionarios podrán, previa intimación, disponer el corte del Servicio.

k) Cobrar las tarifas por los Servicios prestados como los reembolsos de obras, recargos y liquidaciones, pudiendo demandar judicialmente su cumplimiento por la vía del apremio establecida en el Código Fiscal de la Provincia o del juicio ejecutivo, según corresponda.

l) Con autorización previa del Ente Regulador podrá comercializar excesos de producción de agua potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda o realizar otras actividades comerciales o industriales expresamente previstas en el Contrato de Concesión, siempre que ello no signifique un perjuicio a los Usuarios.

Artículo 3.2 - DERECHOS PARTICULARES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador goza de los siguientes derechos particulares en relación con los Usuarios:

3.2.1 Imposición de la conexión obligatoria del Servicio de agua potable y cloacas:

Una vez que se encuentre disponible el Servicio y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, a la instalación a cargo de los mismos de los Servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador y a conectar los inmuebles respectivos al Servicio con la obligación del pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del Servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y cuadro tarifario aplicable.

3.2.2 Facturación y cobro de los Servicios prestados: Facturar y percibir en tiempo y forma los importes, cargos y tasas que corresponden por la conexión, desconexión y

todo otro que surja de la prestación de los Servicios a su cargo con arreglo al Régimen y Cuadro Tarifario aplicable.

3.2.3 Imposibilidad de lectura del medidor de agua potable: Para el caso de Régimen Tarifario Medido y de imposibilidad de lectura del medidor y con razón fundada, el Operador podrá estimar los volúmenes a facturar, siempre que ello no se realice en más de dos (2) ocasiones en el año, y por un lapso total anual no mayor de cuatro (4) meses.

3.2.4 Restricción y corte del Servicio por falta de pago: Proceder de acuerdo a lo establecido por la Ley Provincial N° 6.044 y su modificatoria, Ley Provincial N° 6.511, y normas aplicables, a la restricción o corte del Servicio por mora o falta de pago.

3.2.5 Control y custodia de las instalaciones y del debido uso del Servicio: Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del Servicio así como del debido uso de dicho Servicio.

3.2.6 Supresión de conexiones clandestinas: Realizar de oficio la supresión de conexiones clandestinas al Servicio de agua potable y cloacas sin perjuicio de las acciones punitivas y resarcitorias que pudieran corresponder, con previa autorización de EPAS.

3.2.7 Imposición del cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos:

Una vez disponible el Servicio de cloacas y previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos a cargo de los mismos,

3.2.8 Imposición del cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales: Previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, los poseedores y tenedores de inmuebles, el Operador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía del apremio legal, al cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales sin perjuicio de las acciones punitivas que pudieran corresponder.

3.2.9 Recepción de efluentes cloacales no domésticos: Recibir como actividad en competencia y en acuerdo con el cliente el vertido de efluentes que no se ajusten al uso doméstico, estableciendo como mínimo los caudales previstos, la calidad

fisicoquímica y biológica de los efluentes a recibir, y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos, en el marco de lo previsto en las normas aplicables. Para el caso que el Operador no opte por la recepción de los efluentes, estará facultado asimismo para cortar el Servicio de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

3.2.10 Inspección de instalaciones internas de los inmuebles: En caso de necesidad derivada de la correcta prestación y control del Servicio prestado o a prestar o emergencia, actualizar datos físicos del inmueble podrá, previa autorización de su propietario, inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles ubicados dentro del Area Servida.

3.2.11 Instalación de medidores, mantenimiento y renovación de instalaciones externas y cambios tecnológicos: Realizar la instalación de medidores, su reemplazo, y en general todo acto que implique el mantenimiento y renovación de instalaciones externas, en un todo de acuerdo con las normas aplicables en general y por lo dispuesto por su Contrato de Concesión en particular. Asimismo podrá introducir los cambios técnicos que hagan a la mejor prestación del Servicio, con la correspondiente autorización del Ente Regulador y notificando al Usuario cuando éste se vea involucrado directamente.

3.2.12 Directrices y recomendaciones de uso: Dictar y difundir directrices y recomendaciones de uso del Servicio en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables. En particular puede establecer horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y toda otra que surja de disposiciones generales o particulares que establezca o apruebe el Ente Regulador tanto en circunstancias normales como en situaciones de emergencia.

3.2.13 Normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador: Dictar y difundir normas de procedimientos de los Usuarios ante el Operador, en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las normas aplicables y en un todo de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

3.2.14 Sanciones previstas en el Régimen Tarifario: Aplicar las sanciones previstas en el Régimen Tarifario aplicable y otras previstas en el presente Reglamento del Usuario, previo descargo del Usuario, cuando se comprobare violación de las obligaciones, fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente, daño a las instalaciones externas, uso inapropiado del Servicio o manipulación de medidores, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes o que pudieran corresponder.

3.2.15 Imposición de multas: Aplicar multas a los Usuarios en casos de rotura de instalaciones, uso indebido del Servicio, conexiones clandestinas y/o violación de precintos.

Artículo 3.3 - OBLIGACIONES PARTICULARES DEL OPERADOR EN RELACION CON LOS USUARIOS

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general y de su respectivo Contrato de Concesión en particular, el Operador tiene las siguientes obligaciones particulares en relación con los Usuarios:

3.3.1 Prestación del Servicio: Prestar el Servicio público de agua potable y/o cloacas concesionado y definido en las normas aplicables en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los Usuarios y la protección del ambiente.

3.3.2 Calidad del Servicio: Mantener en todo el tiempo en la prestación del Servicio los niveles de calidad y eficiencia exigidos en las normas aplicables.

3.3.3 Mejoramiento y Expansión del Servicio: Proveer al mejoramiento continuo y a la expansión del Servicio de acuerdo a las metas y objetivos establecidos en los respectivos Planes de Operación y Expansión (POE) y en las normas aplicables.

3.3.4 Servicio de emergencia: Mantener y prestar un Servicio especializado y permanente de emergencias las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, en cada cabecera departamental de la zona atendida, con una oficina técnica y medios de reparación de urgencia, con capacidad para recibir reclamos (servicio telefónico gratuito 0-800). Esta información deberá figurar en la factura y en toda información que acompañe a la misma.

3.3.5 Facturación del Servicio: Emitir la factura del Servicio prestado en un todo de acuerdo a lo establecido por el Régimen y Cuadro Tarifario aplicable y a las normas particulares que establezca el Ente Regulador, incluyendo toda la información

requerida y necesaria para la determinación del precio total facturado al Usuario y montos adeudados por éste a la fecha de emisión de la factura.

3.3.6 Difusión de Información General: Publicar y difundir periódicamente información general a efectos de que los Usuarios estén al tanto sobre la evolución del Servicio, sus condiciones técnicas y económicas, su operación, sus mejoras y Planes de Inversión y Expansión. En particular el Operador realizará la difusión del Plan Anual de Operación y Expansión y el cumplimiento de metas que emprenda por sí o a través de obras por cuenta de terceros una vez aprobada por el Ente Regulador. En dicha difusión, deberá consignar como mínimo lo siguiente:

a) Tipo de servicio a proveer.

b) Fecha estimada de prestación efectiva.

c) Delimitación precisa del área beneficiada o sector de la población servida, según corresponda.

d) Toda otra referencia de interés para el Usuario Actual o Potencial.

3.3.7 Difusión de información particular: Publicar y difundir la información particular del Servicio de base periódica o no periódica que establezcan las normas aplicables y el Ente Regulador.

3.3.8 Comunicación pública de Anormalidades del Servicio: Comunicar con la suficiente antelación mediante los medios masivos de difusión los cortes programados de Servicios indicando su duración y las recomendaciones y recaudos del caso. Deberá comunicar también inmediatamente toda anormalidad del Servicio, sea prevista o imprevista que afecte sustancialmente la calidad o continuidad del mismo y las medidas y recomendaciones de mitigación y protección de la salud pública que pudieran corresponder.

3.3.9 Información al Usuario sobre aspectos vinculados a la facturación: El Operador informará al Usuario, en forma oportuna, salvo razones de fuerza mayor, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

3.3.10 Avisos y notificación individual a los Usuarios: Se considerarán avisos o comunicaciones simples los realizados individualmente a los Usuarios por intermedio de la factura o de anexos a ésta o de comunicaciones escritas realizadas al domicilio de facturación. Corresponderá y se deberá producir aviso o comunicación simple en todos aquellos casos de novedades en la prestación del Servicio y estado de deuda

que involucre al Usuario individualmente y que no se produzca emplazamiento al mismo.

Deberá notificarse de manera fehaciente, en el inmueble servido o en el domicilio donde se reciba la correspondiente factura, todos aquellos emplazamientos referidos a las normas aplicables y lo concerniente al presente Reglamento.

3.3.11 Factibilidad de conexión en Area de Expansión: Emitir la factibilidad de conexión del Servicio dentro de los treinta (30) días de gestionada por el Usuario en las oficinas comerciales del Operador la Factibilidad de conexión en Area de Expansión, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro. La factibilidad emitida correspondiente deberá ser notificada fehaciente indicando la fecha máxima en estará disponible el Servicio para su conexión.

3.3.12 Conexión del Servicio en Area Servida: Efectuar la habilitación del Servicio dentro de los siete (7) días desde que el Usuario le hubiere notificado fehacientemente la realización de la conexión domiciliaria.

3.3.13 Provisión de medidores a conexiones existentes: Proveer e instalar a su cargo los medidores que correspondan instalar en conexiones existentes que carezcan de él, en un todo de acuerdo a las metas del Contrato de Concesión.

3.3.14 Verificación, mantenimiento y sustitución de medidores: Verificar, mantener y eventualmente sustituir, en caso de funcionamiento incorrecto, y a su cargo, el medidor correspondiente a una conexión. Cuando la verificación, mantenimiento y/o sustitución del medidor no surgiera por pedido expreso del Usuario, el Operador deberá notificar a éste. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir, en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá además, proceder al recambio del medidor informando previamente al Usuario. Asimismo deberá comunicar al Usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice fehacientemente. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con el resultado de la inspección y/o verificación podrá solicitar a EPAS su intervención. En caso que el Reclamo fuere denegado, el Operador podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento, no inferior a siete (7) días corridos posteriores a la fecha de Resolución, adicionando al valor

original de la factura los intereses resarcitorios que puedan corresponder, conforme a lo establecido en el Régimen Tarifario.

3.3.15 Oficinas de Atención Pública: Habilitar y mantener dentro del Area Servida, locales apropiados para la atención al público en la cantidad y distribución geográfica que resulte adecuada, atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los Usuarios en horarios comerciales. Los locales deberán tener carteles a la vista del público consignando que se encuentran a su disposición el Libro de Quejas, el Cuadro Tarifario y el Reglamento del Usuario.

CAPITULO 4 - DE LA ATENCION AL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR

Artículo 4.1 - PRINCIPIOS PARA LA ATENCION DEL USUARIO POR PARTE DEL OPERADOR

El Operador instrumentará y mantendrá un sistema de atención del Usuario tendiente a poder recepcionar, registrar, responder y satisfacer consultas, pedidos de información, solicitudes de trámites o servicios diversos, inquietudes, quejas y reclamos, bajo los principios generales de celeridad, simplicidad y trato personalizado, y tendiente a garantizar:

a) Trato equitativo y digno: El Usuario debe ser tratado por el Operador en forma equitativa y digna, con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas adecuadas y veraces.

b) Especialización del personal afectado a la atención del Usuario y público: El público deberá ser recibido por personal idóneo específicamente dedicado a la atención, provisto del equipo suficiente que le permita acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes. El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también, en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los Servicios que prestan.

c) Capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público: El personal afectado a la atención del Usuario y público en general recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también, en lo referente al

cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los Servicios que prestan.

d) Diligencia y seguimiento permanente: El Operador debe recepcionar toda presentación que realice el Usuario asistiendo y procurando que la misma, así como toda inquietud razonable del Usuario, sea apropiadamente canalizada y culminada, para lo deberá disponer de un sistema administrativo interconectado, que reflejado en un archivo central, permita un trámite ágil y eficaz. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica y postal. Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida por el personal de atención, tiene el derecho de requerir y ser recibido inmediatamente por el jefe inmediato superior de la oficina, de asentar su Queja o Reclamo en el Libro de Quejas, así como de interponer el recurso correspondiente ante el EPAS.

Artículo 4.2 - TIPIFICACION BASICA Y PLAZOS DE ATENCION DE TRAMITES Y GESTIONES DEL USUARIO

Al sólo efecto del establecimiento de pautas de ordenamiento general y sin perjuicio de lo que establezcan o se derive de las normas aplicables, los trámites y gestiones del Usuario ante el Operador se clasificarán en Solicitudes Ordinarias, Solicitudes Extraordinarias, Quejas, Reclamos y Denuncias. El Operador deberá dar curso a los trámites y gestiones efectuados por el Usuario según se establece en cada caso.

4.2.1 Solicitudes Ordinarias: Son aquellas iniciadas por los Usuarios relacionadas con aspectos regulares del Servicio prestado en condiciones normales; sin perjuicio de otras que el Operador pueda establecer serán consideradas solicitudes ordinarias las siguientes:

a) Solicitud de Factibilidad de Conexión de Servicio en Area de Expansión.

b) Solicitud de Conexión de Servicio en Area Servida: diez (10) días.

c) Solicitud de Desconexión de Servicio.

d) Solicitud de Reconexión de Servicio: dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de pagada la deuda.

e) Solicitud de Restablecimiento de Servicio: veinticuatro (24) horas en casos no imputables
al Usuario y hasta cuarenta y ocho (48) por factores climáticos y de acuerdo
a disponibilidad técnica.

f) Solicitud de Inspección sobre el Servicio: Diez (10) días hábiles.

g) Solicitud de Atención de Inconvenientes Técnicos: de veinticuatro (24) a cuarenta (40) horas de acuerdo a la urgencia del caso y de la disponibilidad técnica.

h) Solicitud de Información Específica.

i) Solicitud de Formas Especiales de Pago para Cancelación de Deuda: Diez (10) días hábiles.

j) Solicitud de Actualización de Datos del Usuario: Treinta (30) días corridos.

Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el usuario en cada caso debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.2 Solicitudes Extraordinarias: son aquellas solicitudes iniciadas por los Usuarios no tipificadas, relacionadas con aspectos especiales del Servicio prestado en condiciones normales. Corresponde al Operador establecer los requisitos mínimos a cumplimentar por el Usuario en cada caso particular debiendo notificar al mismo que se procederá al archivo por desestimiento o rechazo en caso de no completarse la documentación acompañante necesaria.

4.2.3 Quejas: son aquellas que el Usuario desea formalizar en contra del Operador o de determinado personal de éste con el objeto de manifestar disconformidad, y que se refieren al funcionamiento del Servicio, a la calidad de la atención recibida, a la eficacia o eficiencia puesta de manifiesto en el tratamiento de solicitudes realizadas, y en general a toda otra comprendida en la relación Usuario-Operador. La Queja debe ser asentada a requerimiento del Usuario en el Libro de Quejas de la oficina correspondiente.

4.2.4 Reclamos: Son aquellos procedimientos debidamente formalizados, iniciados por el Usuario ante el Operador con el objeto de revertir o resarcir un eventual perjuicio objetivo del segundo en contra del primero, y que en general están acompañados de elementos probatorios o que producen o integran posteriormente éstos, y que se refieren al funcionamiento o a la calidad irregular del Servicio, a la facturación del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables.

Los Reclamos deben ser resueltos tanto administrativa mente como operativamente por el Operador, con la debida notificación al Usuario reclamante de la resolución

recaída, dentro de los plazos establecidos para cada caso. Sin perjuicio de la tipificación que establezca en cada caso el Operador, los Reclamos se clasificarán y atenderán según el siguiente detalle:

a) Reclamos Técnicos: relativos al Servicio ordinario, al Servicio en competencia, y al funcionamiento de los medidores. Los Reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al Usuario podrán ser presentados en cualquier oficina del Operador. Para realizar el Reclamo no precisará de ninguna documentación

ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el Reclamo dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión.

b) Reclamos por Conexión, Reconexión o Restablecimiento del Servicio: relativos a la no atención en forma debida de la solicitud correspondiente. Plazo: Hasta cuarenta y ocho (48) horas.

c) Reclamos sobre Facturación: Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas. Se aplicará al respecto lo establecido en los Arts. 25 a 28 del Anexo II del Contrato de Concesión. En caso que un Usuario formulare un Reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieren determinarse, ya fuere por el Concesionario o por el Ente Regulador, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de la resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndose los recargos e intereses a favor del Usuario que correspondieren por aplicación del artículo anterior. La interposición de un Reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho a un pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Concesionario se expidiese. En caso que el Reclamo prosperase total o parcialmente, el Concesionario deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el Reclamo fuera denegado, el Concesionario podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a siete (7) días corridos posteriores a la fecha de Resolución, adicionando un recargo del diez (10) por ciento sobre el valor original más intereses resarcitorios

que pudieren corresponder conforme el Art. 25 del Régimen Tarifario. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

d) Reclamos Generales: Hasta treinta (30) días corridos.

4.2.5 Denuncias: Podrán ser interpuestas por los Usuarios ante el Operador, denuncias de actos por parte de otros Usuarios, del personal o empresas contratadas por el Operador, o de extraños que causen perjuicio real o potencial sobre el Servicio, o bien por deficiencias o irregularidades en la infraestructura o en la prestación del Servicio, causen éstas o no perjuicios objetivos directos sobre el denunciante. El Operador deberá iniciar inmediatamente una actuación interna, con la debida reserva del nombre del denunciante, tendiente a investigar el hecho denunciado y a tomar las medidas del caso.

El Operador deberá notificar al denunciante al término de la actuación el resultado de la misma, así como deberá informar al mismo del estado de tratamiento en caso que así lo solicite.

Artículo 4.3 - FORMALIZACION DE TRAMITES Y GESTIONES FRENTE AL OPERADOR

A los fines de optimizar la relación entre el Usuario y el Operador, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero. Sin perjuicio de ello el Usuario contará con las siguientes formas para contactarse con el Operador a fin iniciar cualquier tipo de trámite y gestiones:

a) Por vía personal: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con la firma autenticada del Usuario por escribano público, autoridad pública, o entidad bancaria, o aún a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.

b) Por vía telefónica: Mediante una línea gratuita (0-800-) que deberá poner a disposición el Operador durante las veinticuatro (24) horas, el Usuario podrá iniciar el trámite pertinente; el mismo podrá ser completado mediante el envío por correo de la documentación pertinente que le indique el Operador. Cualquier otro elemento faltante será requerido oportunamente por el Operador al Usuario por vía telefónica o por vía postal según corresponda.

c) Por vía postal: Dirgiéndose por simple nota al Operador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, telegrama o carta documento.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar y el teléfono donde se deberán efectuar los trámites y gestiones. La falta de respuesta en los plazos establecidos dará derecho al Usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará para recurrir ante el Ente Regulador.

Artículo 4.4 - REGISTRO DE TRAMITES Y GESTIONES INICIADOS POR EL USUARIO FRENTE AL OPERADOR

Cada trámite y gestión, en todos sus tipos, incluyendo las quejas asentadas en el Libro de Quejas, iniciado por el Usuario ante el Operador, deberá ser registrado de acuerdo a la modalidad adoptada por éste, asignándosele un número y código que obligatoriamente deberá dar a conocer al Usuario en el momento de iniciar el trámite y gestión, y que deberá estar contenido en el comprobante que se expida al efecto. Si el trámite o gestión es iniciado por vía telefónica, se informará también al Usuario, por dicha vía, en el mismo acto acerca del número y código correspondiente. Tanto en el caso anterior como en el caso de que el trámite o gestión se realice por vía postal, corresponderá la remisión al Usuario, también por vía postal, del comprobante correspondiente conteniendo el número y código de dicho trámite o gestión.

De todo trámite y gestión, y en particular de los Reclamos y Denuncias, se llevará un egistro alfanumérico, cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente el Ente Regulador, de acuerdo a la Ley N° 24.240 y normas aplicables.

Artículo 4.5 - FOLLETOS INFORMATIVOS

El Operador pondrá a disposición del Usuario, folletos informativos acerca de los temas de interés, en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición del Usuario.

Artículo 4.6 - PUESTA EN MARCHA DE LAS DISPOSICIONES DEL PRESENTE CAPITULO 4

En cada caso particular, el Ente Regulador establecerá por Resolución de Directorio un plazo adecuado para la plena puesta en marcha de las disposiciones del presente capítulo.

CAPITULO 5 - REGIMEN DE REQUERIMIENTOS Y PRESENTACIONES DE USUARIOS ANTE EL ENTE REGULADOR

Artículo 5.1 - DE LOS RECLAMOS ANTE EL ENTE REGULADOR

Constituye un Reclamo toda presentación que realice un Usuario con el objeto de revertir o modificar mediante Resolución del Ente Regulador un eventual perjuicio objetivo provocado por el Operador en la prestación del Servicio y sobre el cual ha recibido una respuesta negativa de parte de éste o ha vencido el plazo para su efectiva respuesta.

Se refieren al funcionamiento a la calidad, regularidad, uniformidad, generalidad,continuidad, obligatoriedad, eficiencia del servicio, a la facturación (precio justo y razonable) del mismo, al trato discriminatorio o en general al incumplimiento del Operador de las normas aplicables al Servicio.

Artículo 5.2 - DEL RECLAMO PREVIO ANTE EL OPERADOR

En forma previa a la interposición del Reclamo ante el EPAS, el Usuario necesariamente debe haberlo efectuado ante el Operador y haber recibido una respuesta negativa de parte de éste (expresa o tácita). En el caso de que el Usuario no haya cumplido dicho trámite el EPAS le indicará que debe dirigirse al Operador antes de tomar dicho Reclamo, para lo cual el Ente Regulador le entregará un formulario tipo. El Operador recibirá el Reclamo y le entregará al Usuario copia del mismo donde deberá constar, día, hora y fecha y nombre de la persona que tomó el Reclamo. Asimismo, el procedimiento descripto lo deberá realizar el Operador utilizando el mismo formulario más arriba indicado, cuando el Usuario se presentara directamente en sus oficinas.

Artículo 5.3 - OTRO TIPO DE PRESENTACIONES

Los Usuarios en general podrán efectuar otro tipo de presentaciones que no constituyen Reclamos propiamente dichos, tales como denuncias o pedidos de información, los que serán tramitados conforme a la particular naturaleza de los mismos y la competencia específica del Ente Regulador, ello en los términos de los Arts. 6; 10 y concordantes de la Ley N° 6.044 y Art. 17 y concordantes del Decreto N° 911/95 y haciendo aplicación de la Ley N° 3.909 para la sustanciación de los mismos.

Artículo 5.4 - PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACION DE LOS RECLAMOS

El procedimiento del Reclamo se extiende a lo largo dé tres (3) etapas:

1) Instrucción del Reclamo

2) Intento de Conciliación, y

3) Resolución, conforme se detalla a continuación:

5.4.1 Instrucción del Reclamo - Requisitos: El Reclamo presentado por el Usuario en los términos del Art. 5.1 deberá ser fundado y acompañar toda la prueba que haga a su derecho, consignando como mínimo:

a) Nombre, apellido, domicilio real y dirección del inmueble servido en caso de diferir del domicilio y teléfono en caso de disponer de uno.

b) Objeto concreto de la presentación y relato de los hechos en los que se funda la misma.

c) Detalle de elementos probatorios con que cuente el Usuario.

d) Trámites y gestiones previos realizados ante el Operador y en su caso, número de Reclamo asignado por éste.

5.4.1.1 El Reclamo una vez ingresado por Mesa de Entradas de EPAS, dentro de las veinticuatro (24) horas le será remitido al Instructor Sumarial del Ente Regulador.

5.4.1.2 Vista al Operador: El Instructor Sumarial examinará el Reclamo y si se encuentran reunidos los requisitos mínimos establecidos, dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de cinco (5) días a efecto de que presente el correspondiente descargo ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente y bajo causa justificada el Operador podrá solicitar una ampliación de cinco do de exclusiva facultad del Instructor Sumarial otorgar la misma.

5.4.1.3 Producción de la Prueba: Una vez efectuado el descargo, el Instructor Sumarial

ordenará la producción de la prueba pendiente, pudiendo ordenar cuanta medida estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.

5.4.2 Conciliación - Audiencias: El primer y tercer miércoles de cada mes, o el posterior día hábil para el caso que alguno de éstos fuera feriado, se realizarán en la Gerencia de sede del Ente Regulador audiencias para el tratamiento de los reclamos presentados por los Usuarios, siempre que ello fuere necesario y conducente a la resolución de éstos.

La audiencia de conciliación podrá ser solicitada también por el Usuario o por el Operador.

5.4.2.1 Orden del Día - Convocatoria: El Instructor Sumarial elaborará un orden del día en el que se incluirán los Reclamos a tratar y notificará en tal sentido al Operador del Servicio con no menos de cinco (5) días de anticipación, haciéndole saber que

las actuaciones se encuentran a su disposición para la toma de vista, sin necesidad de petición expresa.

Al preparar el orden del día el Instructor Sumarial procurará elaborar el mismo en base a una selección de aquellos Reclamos que requieran una urgente y/o especial atención, evitando seleccionar aquellos que sean de naturaleza similar y cuya solución se encuentre implícitamente contenida en el tratamiento de otro que ya hubiese sido seleccionado o tratado.

5.4.2.2 Participantes: Participarán de las Audiencias los representantes del Operador, el Instructor Sumarial y las Gerencias del Ente Regulador que estuvieren involucradas en los temas a tratar. Se tratarán un máximo de diez (10) Reclamos por Audiencia.

En el caso de que el Instructor Sumarial considere que es necesaria la presencia del Usuario que dio inicio al Reclamo, éste podrá ser citado a la Audiencia, debiendo ser notificado en su domicilio de la realización de la Audiencia con suficiente antelación.

La personería invocada, así como el interés en la participación de la Audiencia deberán encontrarse debidamente acreditados en el momento previo al inicio de la misma.

5.4.2.3 Dirección de la Audiencia: El Instructor Sumarial tiene amplias facultades para dirigir la Audiencia y en virtud de ello puede suspender la misma, llamar a cuarto intermedio como así también excluir de la misma a quien perturbe el orden.

5.4.2.4 Celebración de la Audiencia: Reunidas las partes en el lugar, fecha y hora designada, el Instructor Sumarial procederá a realizar la apertura de la Audiencia, realizando una lectura del orden del día dando inicio luego con el tratamiento de cada uno de los temas en los que se verificarán los siguientes pasos:

El Operador deberá brindar las explicaciones y/o aportar los antecedentes, datos, constancias y pruebas que le fueran requeridas; en base a dichas explicaciones y/o elementos aportados, la Gerencia pertinente del Ente Regulador emitirá su opinión pudiendo requerir las aclaraciones que estime pertinentes, el intercambio de opiniones o debate será moderado por el Instructor Sumarial.

En su caso el Operador podrá efectuar una propuesta de solución al Reclamo presentado.

De estar presente el Usuario se le dará la palabra a fin de que manifieste lo que estime corresponder con relación a su Reclamo, en tanto que en la conducción de la

Audiencia el Instructor Sumarial procurará arribar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

5.4.2.5 Incomparecencia: En el caso de que una o más partes no concurran a la hora indicada, estando debidamente notificadas, el Instructor Sumarial podrá declarar, a su criterio, una vez transcurrido el tiempo de tolerancia de diez (10) minutos, el fracaso de la misma o la convocatoria a una nueva Audiencia. En el supuesto caso de que se fijara nueva fecha, las partes que concurrieron deberán notificarse en dicho acto de la nuevafecha, debiendo notificarse por cédula a la parte que no concurrió. De fracasar esta segunda Audiencia o de entender el Instructor Sumarial que no corresponde el llamado a ésta, se deberá tener por fracasada la instancia conciliatoria.

5.4.2.6 Acta de Audiencia: En toda Audiencia deberá labrarse un acta cuyo original será archivado en el libro que a tal efecto llevará el Instructor, debiendo quedar copia fiel en las Actuaciones y otorgarse una copia a cada parte interviniente, asimismo una copia deberá adjuntarse al Legajo del Operador a efecto de que sirva como estadística.

Producida la conciliación, deberán detallarse en forma clara los hechos que se comprometen a realizar cada una de las partes, y el tiempo en que se realizarán los mismos.

Si existiera conciliación parcial, ya sea entre los temas en cuestión o respecto de las personas que participan en la Audiencia, así se consignará en el acta y en consecuencia estarán los sujetos obligados en los términos y con los alcances consignados en la misma.

Una vez que las partes hayan conciliado, quedarán plenamente obligadas al cumplimiento de lo acordado, en los plazos establecidos.

5.4.3 Resolución: Fracasado el intento de conciliación, o a falta de la realización de ésta, no existiendo prueba pendiente de producción, el Instructor Sumarial deberá realizar un análisis de las actuaciones pudiendo solicitar la realización de los dictámenes y/o pedidos de informe que estime necesarios, teniendo presente lo manifestado por las partes en la Audiencia a fin de que las actuaciones queden en estado de ser resueltas.

Evacuados los dictámenes y/o informes que se hubieren solicitado, el Instructor Sumarial dictará la correspondiente Resolución haciendo lugar al Reclamo o

rechazando éste dando fundamentos suficientes de su decisión. La Resolución deberá ser notificada por cédula a las partes en el domicilio constituido.

Artículo 5.5 - RECURSOS

5.5.1 Recurso de Revocatoria: Contra la Resolución emanada del Instructor Sumarial las partes intervinientes podrán interponer Recurso de Reconsideración o Revocatoria, ante el mismo Instructor Sumarial, el cual deberá ser deducido dentro del plazo de diez (10) días de notificado.

La decisión que tome el Instructor Sumarial en cuanto a la admisión o rechazo del Recurso de Revocatoria deberá ser fundada y debidamente notificada a las partes.

5.5.2 Recurso Jerárquico: Contra la decisión del Instructor Sumarial que recaiga acerca del Recurso de Revocatoria que se hubiere interpuesto, las partes podrán interponer Recurso Jerárquico ante el Directorio de EPAS, el que deberá presentarse por escrito y debidamente fundado dentro del plazo de diez (10) días de notificada la Resolución del Instructor Sumarial que resuelve el Recurso de Revocatoria.

Es requisito ineludible para la interposición del Recurso Jerárquico, haber previamente interpuesto el Recurso de Revocatoria y que éste haya sido denegado.

La Resolución que emane del Directorio de EPAS deberá ser notificada por cédula al domicilio y cerrará la instancia ante el Ente Regulador, causando estado para las partes en cuanto a sus efectos y siendo de cumplimiento obligatorio, más allá de las eventuales acciones y/o vías recursivas, que al agraviado por la Resolución, le pudieren corresponder.

Artículo 5.6 - DE LAS NORMAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO

Resulta de plena aplicación lo establecido en la Ley N° 6.044 y Decreto N° 911/95, siendo la Ley N° 3.909 de aplicación supletoria en todo aquello en cuanto no estuviera expresamente reglamentado.

Artículo 5.7 - INFORMACION AL USUARIO

En todos los casos que se practiquen notificaciones a los Usuarios, dichas cédulas deberán contener información acerca del procedimiento indicado en los artículos precedentes, poniendo además en conocimiento de éstos el derecho a interponer los recursos pertinentes.

CAPITULO 6 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 6.1 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS AL REGIMEN TARIFARIO

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables y del Régimen Tarifario vigente ara cada Operador, y hasta tanto sea sancionado por ley el nuevo Régimen Tarifario Provincial se tendrán por disposiciones complementarias en la materia a las siguientes:

6.1.1 Modificaciones al Régimen y Cuadro Tarifario: Las propuestas de modificaciones

al Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario vigentes serán debatidas previa remisión

por parte del Ente Regulador al Subcomité Comunitario para su toma de conocimiento.

6.1.2 Información relativa a las modificaciones del Régimen Tarifario y Cuadro Tarifario: La información relativa a las modificaciones del Régimen y Cuadro Tarifario se difundirá dentro de los diez (10) primeros días de aprobadas, de la siguiente manera:

a) En los medios escritos, radiales y televisivos, de difusión masiva.

b) Con la exposición visible en las oficinas comerciales del Operador.

c) Mediante asesoramiento personal al Usuario en las oficinas de atención pública del Operador.

6.1.3 Facturación y pago

a) Precios Máximos: Los precios regulados por el Régimen y Cuadro Tarifario correspondiente constituyen precios máximos estando facultado el Operador a facturar y cobrar por los Servicios que preste, hasta dichos valores y precios contemplados por el Régimen y Cuadro Tarifario. Toda rebaja o subsidio que el Operador otorgue en relación a los valores y precios máximos establecidos deberán estar contemplados en una norma que el mismo deberá dictar respetando los principios de equidad y generalidad.

b) Remisión de facturas: el Operador deberá remitir la factura, al domicilio de pago del Usuario, por el medio que establezca el primero, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor de los diez (10) días hábiles. Las dilaciones que sean imputables

al medio de distribución establecido por el Operador no serán oponibles al Usuario.

c) Pago de facturas dentro de las fechas de vencimiento: El Usuario deberá abonar la factura dentro del plazo fijado en las mismas y en los lugares que el Operador

establezca entre los que podrán figurar cualquier sucursal del Operador o en cualquier banco, sucursal o entidad adherida encargada de cobros.

d) Pagos fuera de las fechas de vencimiento: En caso de abonarse una factura después del segundo vencimiento, el Operador podrá cobrar un interés resarcitorio, que no exceda la tasa de interés activa mensual fijado por el Banco de la Nación Argentina para operaciones con un período de duración similar. Asimismo podrá establecer en tales casos un lugar y horario especial de cobro.

6.1.4 Cargos diversos no contemplados en el Cuadro Tarifario: En el caso que el Régimen y Cuadro Tarifario vigente del Operador no establezca los valores correspondientes a los cargos por conexión, reconexión, infraestructura e inspección, y todo otro que pudiera corresponder, el Ente Regulador establecerá en cada caso a propuesta del Operador los importes que correspondan que éste perciba en virtud de la realización de las actividades comprendidas en dichos cargos.

6.1.5 Devoluciones y resarcimientos al Usuario por indisponibilidad del Servicio: En caso de suspensión del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, del Cargo del Emplazamiento, así como del Cargo de Reconexión establecidos en los Arts. 68 y 67 del Anexo II del Contrato de Concesión, lo que debe comunicarse al Concesionario en caso de que dicho pago no se haya efectuado en sus dependencias, el concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas de dicha comunicación. Durante el periodo de suspensión y hasta la fecha de comunicación antes indicada, se aplicará la Tarifa establecida en el Capítulo II del Título II del Anexo II del Contrato. En caso que el Concesionario hubiere efectuado la suspensión del Servicio a un Usuario y el Ente Regulador comprobara la impertinencia de la medida conforme a la Ley N° 6.044 o al Contrato de Concesión, el Concesionario deberá restablecer el Servicio en un plazo máximo deveinticuatro (24) horas. Resultará aplicable la indemnización del seis (6) por ciento con más una compensación al Usuario equivalente al cargo establecido en el Art. 67 del Régimen Tarifario.

Artículo 6.2 - AUDIENCIAS PUBLICAS

Las Audiencias Públicas, de carácter ordinaria periódicas o extraordinarias, serán convocadas por EPAS y deberán ser informadas a los Usuarios y a terceros por medios masivos de comunicación; asimismo deberá poner a disposición de quien lo

requiera toda la información relacionada con la Audiencia con una anticipación no menor de quince (15) días de la fecha en que la misma se realizará.

Artículo 6.3 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE EN EMERGENCIAS

Sin perjuicio de los planes de contingencia que para cada Operador apruebe el Ente Regulador en el marco de lo establecido por sus respectivos Contratos de Concesión y las normas aplicables, y siempre que no medie disposición contraria del órgano competente en situaciones de emergencia civil, los Servicios de abastecimiento de agua potable en situaciones de emergencia, por corte prolongado, abarcarán como mínimo las siguientes prestaciones:

• Bomberos al momento de solicitarlo.

• Hospitales, Sanatorios cuando la interrupción supere las seis (6) horas y sin mediar solicitud previa de los mismos.

• Establecimientos Educacionales, Cárceles, Hoteles y cualquier otra instalación análoga desde el punto de vista funcional, al extenderse por más de seis (6) horas, mediante solicitud previa. La demora de abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las dos (2) horas desde el momento en que se solicita.

• La totalidad de los Usuarios cuando el corte supere las dieciocho (18) horas y a solicitud de los afectados. La demora en el abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las tres (3) horas desde el momento en que se solicita.

NOTA: Cuando en el texto del presente Reglamento se hace mención al "Contrato de Concesión", o alguno de sus Anexos, la referencia se hace al Contrato de Concesión del Operador OBRAS SANITARIAS MENDOZA SA.

ANEXO 3

GOBIERNO DE MENDOZA

MINISTERIO DE HACIENDA

CONTADURÍA GENERAL DE LA PROVINCIA

SI.D.I.CO.

SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

TABLA DE CONTENIDO

PRÓLOGO **116**

ANTECEDENTES **117**

INTRODUCCION AL SI.D.I.CO. **118**

PREMISAS Y CRITERIOS DE DESARROLLO 122
NUEVOS CONCEPTOS 123
Definición de unidad de gestión. *123*
Nomenclador de insumos. *124*
Cuotificación del gasto o cuotas de preventivo y devengado. *125*
Código único de cuentadante (CUC y SUPER CUC) *125*
Núcleo del sistema de información contable *126*
FUNCIONES DEL SI.D.I.CO. 126

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SUBSISTEMAS PRINCIPALES. **128**

SUBSISTEMA PRESUPUESTAL 128
PRESUPUESTO DE GASTOS, SUELDOS E INVERSIONES. *129*
Pagos por Tesorería. 129
Pagos por fondos permanentes (fondos rotatorios). 131
Contratos de servicios 133
Casos Especiales 133
PRESUPUESTO DE RECURSOS *135*
Presupuesto de recursos. 135
Cuentas por cobrar 136
SUBSISTEMA FINANCIERO 136
Fondos y valores. 136
SUBSISTEMA DE CONTABILIDAD DE RESPONSABLES 138
Cargos por subsidios. 138
Cargos al Tesorero. 139
SUBSISTEMA BIENES DE USO 139
Bienes de uso. 139
SUBSISTEMA TESORERÍA GENERAL 140
Plan de pagos. 140
Emisión de partes de pago. 140
SUBSISTEMA CONTABILIDAD GENERAL 142
INFORMACIÓN GERENCIAL 142
OTROS SUBSISTEMAS. 144

ANEXO. **145**

1. LEY 6958 145

DECRETO Nº 2493 ..... **146**

I. PRÓLOGO

La necesidad de producir una reforma en los sistemas de registración llevó al Ministerio de Hacienda, en 1995, a expresar un mandato para que se diseñara e implementara un nuevo sistema.

Este sistema fue denominado – SI.D.I.CO. – Sistema de Información Contable.

La reforma programada está sustentada en el análisis de nuestra administración pública provincial y tiende a lograr los siguientes objetivos:

a) Generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
b) Lograr que la gestión de las diferentes áreas se realice con eficiencia, efectividad y economicidad.
c) Realizar la gestión de los recursos públicos en un marco de transparencia.
d) Intentar contribuir a lograr un sistema eficiente para la toma de decisiones.
e) Intentar lograr un análisis de los costos del sector público.

Para que el nuevo sistema alcance sus objetivos, no bastarán las concepciones metodológicas y los nuevos diseños de sistema, lo importante es que estos queden operando en condiciones óptimas; de no ser así, no habrá reforma o sistemas nuevos, sino manuales para llenar anaqueles de bibliotecas, lo que por cierto es muy caro e inútil.

Este no es un programa de ejecución inmediatista, sino que es un proceso permanente, en donde se debe realizar un análisis minucioso y diseño eficiente, pero sobre todo capacitar y adiestrar recursos humanos, que son la única garantía de que el proceso tenga claridad y continuidad en el tiempo.

II. ANTECEDENTES

Desde el 1 de enero de 1996, en la Provincia de Mendoza, se ha puesto en funcionamiento un nuevo sistema de registración contable.

En el sistema mencionado se han tratado de concretar los objetivos que debe tener un sistema de información financiera integral e integrado.

Los antecedentes que se tuvieron en cuenta fueron los siguientes:

1. Un sistema contable existente por partida doble, en el que se registraban las operaciones, durante el ejercicio, por la etapa del pagado tanto en lo referido a recursos como a gastos.
2. Un sistema presupuestario con diversos clasificadores, algunos de los cuales son especialmente exhaustivos.
3. Los centros de costos (Unidad de gestión de gastos) eran redefinidos totalmente todos los años, lo que dificultaba mantener actualizadas las tablas asociadas con ellos, como las de servicios públicos y la identificación del personal asignado a cada una de ellos.
4. El presupuesto se ejecutaba con las etapas de Afectación preventiva, definitivo, devengado, liquidado y pagado.
5. La carga de las diversas etapas de la ejecución del presupuesto la realizaban los usuarios, la mayoría a través de una red de comunicaciones y otros actualizando la ejecución del presupuesto con la copia de diskettes (monousuarios).
6. No se podía identificar desde el sistema quién había emitido determinado comprobante.
7. La crisis financiera había generado la necesidad de administrar los recursos con especial cuidado, por lo que era necesario elaborar un presupuesto de caja y que existieran herramientas que permitieran asegurar su cumplimiento.

Dado que el sistema vigente tenia serios problemas de confiabilidad en la carga y mantenimiento de los datos se generó crisis política y técnica por los problemas que generaba el mismo.

Esta circunstancia generó la necesidad de desarrollar un nuevo sistema de información contable que resolviera los problemas que generaba el sistema vigente y aprovechara lo esfuerzos que se habían volcado en el desarrollo del mismo.

III. INTRODUCCION AL SI.D.I.CO.

El Sistema de Información Contable –SI.D.I.CO.- desarrollado en la Contaduría Gral. de la Provincia de Mendoza es un sistema integral e integrado.

Para la concepción del sistema integrado, se planteó como criterio metodológico básico la utilización de la Teoría General de Sistemas en lo referente a la "Interrelación de los sistemas" y "los criterios de centralización normativa y de descentralización operativa".

El desarrollo de los sistemas se orientó a contribuir de la mejor forma posible al logro de los objetivos generales siguientes:

1. Realizar la gestión de los recursos públicos en un marco de absoluta transparencia.
2. Lograr que la gestión del área se realice con eficiencia, eficacia y efectividad.
3. Generar información oportuna y confiables para la toma decisiones.
4. Interrelación de los sistema de administración financiera con los del control del Tribunal de Cuenta con la finalidad de facilitar la eficacia de este.

La estrategia informática seguida al nivel de aplicación fue la siguiente:

1. Desarrollos en ambiente de bases de datos relacionales.
2. Desarrollada en lenguaje de cuarta generación que permita la portabilidad a

distintos sistemas operativos y/o motores de base de datos.

3. Información integrada de forma tal de asegurar unicidad y universalidad en el registro de transacciones.

La estrategia de desarrollo elegida fue:

1. Reingeniería de los procesos
2. Desarrollo en etapas con objetivos y productos perfectamente definidos
3. Transferencia de datos entre sistemas viejos a las nuevas bases de datos
4. Validación de los datos transferidos

En el marco para el desarrollo informático se buscó lo siguiente:

1. Integración
2. Unicidad en el registro contable
3. Información gerencial
4. Procesos centralizados
5. Sistema parametrizado
6. Aplicación desarrollada en herramientas CASE de cuarta generación
7. Aplicaciones orientadas para darle un alto grado de facilidad a los usuarios finales, pero manteniendo los niveles de seguridad.
8. Ingreso de datos que garantice el registro único de transacciones, en el lugar más cercano al origen del documento.
9. Todos los usuarios deben proceder a registrar sus datos a través de la red de comunicaciones, a los efectos de poder cumplir los puntos 7) y 8)
10. Identificar, las variaciones cualitativas y cuantitativas producidas en el patrimonio como consecuencia de la ejecución presupuestaria, distinguiendo entre el Resultado Financiero y el Resultado Económico (Ahorro)
11. Tender a un sistema consolidado.

12. Tender a un sistema de alta disponibilidad (7 días por 24 horas).

Desde el punto de vista de la contabilidad, el objetivo era:

1. Registrar las etapas del gasto a partir de la afectación preventiva
2. Que el registro de centralización de la información se obtuviera del comprobante fuente, identificando las inconsistencias en los mismos
3. Que se aplicaran los principios de partidas doble
4. Que el registro contable y presupuestario fuera realizado y controlado en tiempo real
5. Que refleje la ejecución presupuestaria en sus diversas etapas, desde la apertura del presupuesto hasta el pagado.

Para estar en condiciones de comprender el alcance del SI.D.I.CO., resulta conveniente describir los rasgos salientes de su operatoria, la cual se ejecuta en cuatro organismos rectores dependientes del Ministerio de Hacienda:

1. La Dirección de Finanzas de la Provincia (Dirección de Presupuesto)
2. La Contaduría General de la Provincia
3. La Tesorería General de la Provincia
4. Dirección General de Rentas

Por otra parte, los Servicios Administrativos de los organismos de la Administración Central y las Reparticiones Descentralizadas intervienen registrando sus ingresos y gastos.

Se enuncian a continuación las funciones principales que desarrollan los organismos rectores y que se determinó informatizar.

La Dirección de Finanzas de la Provincia

1. Define los clasificadores y tablas que sirven como base para la formulación del presupuesto provincial

2. Produce modificaciones presupuestarias (Aumentos y Disminuciones) o autoriza las modificaciones presupuestarias realizadas por otras reparticiones.
3. Fija el nivel de gasto por mes, en función de los recursos esperados.

La Contaduría General de la Provincia:

1. Es responsable de la administración de la base de datos del SI.D.I.CO.
2. Administra y normatiza la ejecución de presupuesto y los procedimientos de registro. Esta ejecución presupuestaria involucra tanto los gastos como los recursos.

   La registración de la ejecución del presupuesto de gastos es realizada por los Servicios Administrativos y Reparticiones Descentralizadas e incluye todas las etapas del gasto: preventivo, compromiso definitivo, devengado, liquidado, pagado y devoluciones de presupuesto.
3. Elabora la conciliación bancaria en forma automática de todas las cuentas corrientes del tesoro.
4. El sistema obtiene a partir de los registros presupuestarios en forma automática, los asientos por partida doble de la contabilidad general, los que se registran en el libro diario general.
5. Tomando como base estos registros, se elaboran los estados contables: recursos y gastos corrientes, balance general, origen y aplicación de fondos, evolución de patrimonio, etc.
6. Autoriza a la Tesorería General de la Provincia a pagar las ordenes de pago.

La Tesorería General de la Provincia

1. Es el órgano rector del subsistema de tesorería y como tal elabora normativas, instrucciones y procedimientos para operar el movimiento de fondos tanto de egresos o ingresos.

2. Elabora el presupuesto de caja
3. Elabora el plan de pagos para efectuar la cancelación de las ordenes de pago, firma los cheques y autoriza las transferencias electrónicas a las cuentas bancarias de las reparticiones y/o proveedores. A través de esta operación se registra la etapa del pagado en las partidas presupuestarias o cuentas patrimoniales.
4. Registra los embargos y cesiones.
5. Registra y custodia los valores en garantía

La Dirección General de Rentas.

1. Es responsable de la fijación y percepción de los recursos provinciales
2. Administra y registra las cuentas corrientes de los contribuyentes
3. Informa diariamente a la Contaduría General de la Provincia los montos recaudados por impuestos provinciales.

A. PREMISAS Y CRITERIOS DE DESARROLLO

El SI.D.I.CO. está concebido como una unidad lógica de procesos constituida por subsistemas o módulos interconectados e interactuando con una base de datos integrada al nivel de los organismos centrales y organismos descentralizados comunicados electrónicamente y respetando una relación de interoperabilidad.

A través de la interconexión de los organismos centrales, servicios administrativos y Reparticiones Descentralizadas, se puede garantizar simplicidad, rapidez y eficiencia en las operaciones posibilitando mantener los controles necesarios para asegurar la confiabilidad e integridad de la información almacenada a nivel central.

Por otra parte, esta estructura permite la registración única de las transacciones en forma distribuida, integrándose en el sistema central la información.

En cuanto a la estrategia informática definida, en términos generales, se sustenta en diferentes formas de instalar una infraestructura informática, basada en las necesidades de cada organización y en la posibilidad de que el sistemas pueda ser portado a sistemas centralizados o cliente/servidor.

En resumen, se basa en los siguiente criterios:

1. Desarrollos con base de datos relacionales y con diferentes sistemas operativos y/o motores de base de datos.
2. Sistemas implementados bajo la modalidad centralizada o cliente/ servidor.
3. Ingreso de datos que garantice registro único de transacciones, en el lugar más cercano al origen.
4. Niveles de seguridad incorporado a nivel de menúes, por tipos usuarios, funciones, etc.
5. Base de datos con toda la información necesaria para proporcionar información a los niveles de decisión estratégica - político y de supervisión a partir de la integración de la información.
6. Un diseño que incorpore una fuerte ayuda para el seguimiento de los procedimientos administrativos.

B. NUEVOS CONCEPTOS

Antes de empezar con la descripción del SI.D.I.CO. es necesario definir algunos conceptos, nuevos con respecto a los sistemas tradicionales.

1. Definición de unidad de gestión.

En 1990 el Gobierno de Mendoza decidió incorporar una nueva técnica de presupuestación, el Presupuesto por Resultados. En el mismo aparecía un nuevo concepto, el de la unidad de gestión de gasto. Esta unidad de gestión no es otra cosa que un centro de costos. Dicho centro de costos está armado por tres nomencladores: de actividades del gobierno, de las zonas en donde se produce el

gasto y de responsable o institución a cargo de dicho gasto. Estos tres nomencladores tiene 16 niveles de 2 dígitos cada uno. Interrelacionados, permiten obtener el centro de costos, en donde se deberán imputar los diferentes gastos. Varias unidades de gestión de gasto que tengan como mínimo la institución y actividades de nivel superior en común, permite obtener una unidad de gestión de crédito.

La unidad de gestión de crédito, un concepto de la clasificación económica y por objeto tradicional y la fuente de financiamiento, determinan una cuenta de imputación presupuestaria.

Cuando se imputa un gasto, se debe hacer en la unidad de gestión de gasto, la que se encuentra relacionada en forma automática con su unidad de gestión de crédito. Esto permitirá en el análisis de gasto público, que se pueda realizar según la actividad del Estado, la zona en que se realizó y quien fue el responsable de dicho gasto. También permitirá analizar los gastos por una actividad en forma individual, comparándolo con estándares a determinar.

2. Nomenclador de insumos.

Otro nomenclador novedoso, es el de insumos, que en la Provincia de Mendoza tiene aproximadamente 25.000 insumos, consta de nueve niveles de un dígito, agrupados en tres subniveles (grupo, subgrupo e insumo). Además existe el subinsumo, que es un análisis mayor del insumo cuando se hace necesario. Así por ejemplo en el caso de las agujas para inyectable, en este subnivel se clasifica por ejemplo por medida o si son comunes o especiales. En el mismo, figuran: el lápiz, la goma de borrar, las sondas, cada una de las monodrogas, etc., con su precio máximo, el precio mínimo, el precio de mercado, la descripción del insumo, la presentación (por caja, por unidad, por resma, etc.). Esto permite tener información tal como: que institución compró determinado insumos, a que precios y compararlos

con idénticas compras de otra repartición o permitirá determinar si los insumos adquiridos, son los necesarios para la institución, etc. También permite poder implementar el subsistema de stock.

3. Cuotificación del gasto o cuotas de preventivo y devengado.

Como un objetivo principal para el nivel táctico / estratégico, se decidió incorporar al sistema, el control del nivel del gasto (cuota de gasto mensual) en las etapas de preventivo y devengado. Este método actualiza en forma dinámica, en función de los parámetros fijados por el Poder Ejecutivo y/o Ministerio. de Hacienda, la cuota que puede gastar cada institución por mes en el año.

Las características principales son las siguientes:

1. Se cuotifica en la etapa del preventivo, fijando en que mes se devengará el gasto y rechazando los gastos que no tengan cuota disponible.
2. Se controla en la etapa del devengado no permitiendo devengar liquidar, si no fue contemplado en la etapa del preventivo.
3. El control puede ser al nivel de Jurisdicción o Unidad Organizativa o combinado.
4. Pueden parametrizarse:

   A. Rentas generales

      1. Partidas sin cuotificación
      2. Partidas con cuotificación
      3. Partidas con liberación parcial de cuotificación

   B. Con financiamiento

      Ídem punto A.

4. Código único de cuentadante (CUC y SUPER CUC).

CUC es un número de cuatro dígitos, que permite identificar al responsable (servicio administrativo) de rendir (cuentadante) y que figura en todos los documentos emitidos en su área. Este número puede involucrar a una o más

Unidades Organizativas, de un mismo Carácter y Jurisdicción. Mediante este número se tiene el control del ámbito en donde puede operar (consulta o modificación) cada agente de ejecución o de supervisión.

Cada CUC tiene el control sobre grupo de cuentas a las que puede acceder en concordancia al operador. También es parte de las claves de acceso que tienen cada uno de las personas que pueden imputar o consultar.

El Super CUC es un número de cuatro dígitos, que identifica el CUC de mayorización.

5. Núcleo del sistema de información contable

El núcleo está formado por las tablas de actividades, zona, responsables o Instituciones, proveedores, clasificación económica y por objeto, finalidades y función, financiamientos, plan de cuentas de mayor y recaudación, bancos autorizados por el Banco Central, depósitos, insumos, etc.

Todas las tablas mencionadas se encuentran disponibles para ser consultadas por los usuarios, en las terminales del sistema, con la versión que se encuentra en producción.

C. FUNCIONES DEL SI.D.I.CO.

El SI.D.I.CO. se compone, a la fecha, de un conjunto de subsistemas que interactúan permanentemente con total énfasis en los procedimientos administrativos, siguiendo el flujo de trabajo.

Este concepto es el que permite que a medida que aparecen nuevas necesidades, se generen nuevos subsistemas, sin tener que modificar los existentes.

Las registraciones contables se obtienen como un subproducto a partir de la parametrización de los subsistemas.

El SI.D.I.CO. se compone de los siguientes subsistemas:

- Subsistema presupuestal.

- Presupuesto de gastos, sueldos e inversiones
    - Pagos por Tesorería General
    - Fondos Rotatorios o Fondo Permanente
    - Contratos de Servicios
    - Imputación de los sueldos
- Presupuesto de recursos
    - Registración de los Recursos
    - Cuentas por Cobrar

❖ Subsistema financiero.

- Fondos y valores
- Activos y Pasivos de corto plazo
- Conciliaciones bancarias automáticas
- Conciliaciones bancarias manuales
- Extractos bancarios

❖ Subsistema de Compras y Suministros

❖ Subsistema de Stock

❖ Subsistema de contabilidad de Responsables

- Cargos por subsidios
- Cargos al Tesorero

❖ Subsistema de Bienes de Uso

- Bienes de uso

❖ Subsistema Tesorería General

- Plan de pagos
- Planificación financiera
- Emisión de partes de pago

- Cesiones
- Información Gerencial

❖ Subsistema de Contabilidad General

- Planes de Cuenta
- Diario General
- Mayores
- Asientos automáticos
- Asientos Manuales
- Información gerencial

❖ Subsistema de Municipalidades

Cada uno de ellos tiene a su vez varios módulos.

IV. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SUBSISTEMAS PRINCIPALES.

A. SUBSISTEMA PRESUPUESTAL

Involucra las etapas establecidas en la Ley de Contabilidad:

1. Afectación preventiva
2. Compromiso definitivo
3. Devengado
4. Liquidado o Mandado a pagar
5. Pagado
6. Devoluciones de partida

A estas etapas se les debe agregar los aumentos, disminuciones y reservas de créditos.

Las etapas 1 a 6 son válidas para las compras que se deben pagar por Tesorería General o por los Fondos Permanentes (Fondos rotatorios).

1. PRESUPUESTO DE GASTOS, SUELDOS E INVERSIONES.

Este subsistema se divide en dos MÓDULOS: El de pagos por Tesorería General y el que se realiza a través de los Servicios Administrativos (por fondo permanente o rotatorio). Cada uno de ellos tienen características propias, pero, en ambos se reflejan todas las etapas del gasto ya definidas.

a) Pagos por Tesorería.

Se describen a continuación los pasos que se siguen para la incorporación de los datos al sistema y la facilidad provistas por el mismo:

a) Un expediente iniciado en cualquier dependencia de un organismo pasa, luego de cumplir los requisitos formales necesarios, por el primer hito informativo, donde se efectúa la respectiva **afectación preventiva**, incorporando a la base de datos los primeros datos contables que darán vida al expediente en el sistema de información: Nro. del expediente, insumo, precio unitario, precio total, generación automática del nro. de comprobante, mes en el que se desea que se devengue el gasto (a los efectos del control del nivel del gasto), institución que lo realiza, clasificación económica y por objeto y financiamiento.

   En esta etapa es controlado: que se tenga cuota de devengamiento, que el precio unitario utilizado no sea menor que el fijado en el nomenclador de insumos, que el operador que ingresa los datos sea valido y se corresponda con la institución en la que desea imputar, que la clasificación económica y por objeto declarada coincida con los insumos que se están usando, etc.

b) El expediente continúa su trámite normal (compras, licitaciones, etc.) regresando finalmente para el segundo hito informático, el **compromiso definitivo**, que se efectúa incorporando a la base datos solamente los nuevos datos.

   Previamente, y tomando el nro. de comprobante generado en la etapa anterior, el sistema efectúa todo los controles necesarios entre la etapa de la afectación

preventiva y del compromiso, comprobando la existencia de saldo en cada renglón y haciendo los ajustes necesarios (anulando el importe del preventivo, si sobró.

Así mismo se le coloca a cada renglón el nro. de proveedor al que se le compró (el que debe estar definido en su correspondiente tabla del núcleo).

c) Recibida la mercadería, se registra el **devengado** y posteriormente la **liquidación** en donde se toman los datos de las etapas anteriores incorporando datos como el vencimiento de la orden de pago si tiene cesión o no y el importe.

En esta etapa, a partir del nro. de comprobante del preventivo se verifica, en forma automática, si está comprendido en la cuota de devengamiento, si el proveedor al que se le desea pagar es a quién se le adjudicó, si el monto no supera al del comprobante, si es entrega parcial, verifica que no supere el monto a devengar/liquidar tomando en cuenta todas las entregas ya realizadas.

d) El expediente cubre la etapa final al procesar el **pago**, que se produce automáticamente, cuando la Tesorería General autoriza a emitir el parte de banco, el cheque o la transferencias según corresponda, realizando las retenciones para la DGR o AFIP o cualquier otro concepto.

El proceso de incorporación de los datos a las bases, que operativamente simplifica la tarea tradicional de registración, posibilita que el sistema incluya en sus archivos toda la información actualizada, que será utilizada para evacuar cualquier consulta y suministrar todo los estados contables requeridos de los niveles gerenciales y operativo.

En esta etapa, se controla que la orden de pago no haya sido pagada anteriormente o en el caso de pagos parciales, que el total no exceda el importe de la orden de pago. También controla la condición en que se encuentre proveedor

frente a los organismos de recaudación.

Es en esta etapa donde se incorporan al sistema de fondos y valores los datos necesarios para actualizar las cuentas bancarias o la cuenta patrimoniales que correspondieran.

b) Pagos por fondos permanentes (fondos rotatorios).

Posiblemente este sea el módulo más novedoso para los sistemas de contabilidad pública.

Una vez otorgado el fondo permanente o ampliado, la repartición tiene diferentes . opciones para efectuar gastos con cargo ha dicho fondo, con las siguientes alternativas:

1. La más común es la orden de compra, que contienen en sí mismas las etapas de preventivo, definitivo, devengado y liquidado;
2. Otro es la emisión de un comprobante para comisiones (viajes y viáticos para los agentes de la administración publica) en los que el sistema le solicita crear una comisión con el número de personas, el nombre, destino, días de viaje, medio, importe por persona, etc., permitiéndole posteriormente devolver fondos no gastados;
3. Por ultimo el comprobante por anticipos para gastos menores.

Todas las etapas están presentes en este módulo, por lo tanto también se pueden hacer volantes de imputación preventiva en las mismas condiciones ya expresadas en puntos anteriores, definitivos, devengados y liquidados.

Todos estos puntos son actualizados en tiempo real, en terminales remotas, sobre la base de datos central y tienen todos los controles enumerados en el punto pagos por tesorería general, incluido el control del nivel del gasto.

Cuando se desea pagar la orden de compra, se emite un parte de cheque (con los mismos controles de pagos ya enumerados), registrándose en el

libro banco de la habilitación y en la contabilidad central como Ordenes de Compra pagadas y sin rendir. De esta forma se mantiene el saldo de la cuenta bancaria actualizada. Los depósitos en la cuenta bancaria le son registrados en forma automática, cuando la Tesorería General repone las rendiciones presentadas.

Con las órdenes de compra pagadas en forma total, los anticipos pagados y rendidos y los viáticos pagados, el servicio administrativo prepara la rendición de cuentas guiado por el sistema, el que le va ayudando diciéndole que comprobantes están en condiciones de ser rendidos, cuáles han sido rendidos, cuáles no están en condiciones y el motivo, etc., preparando la planilla necesaria para incorporar a la orden de pago en la que se solicitará el reintegro de los fondos.

El sistema mantiene estricto control, sobre las órdenes de pago enviadas a la Tesorería General para su reintegro, cuáles han sido la reintegradas y en que fecha y cuáles están pendientes.

Como se expresara anteriormente, los fondos le son acreditados en el banco por transferencia electrónicas y registrada en su libro banco, en el mismo instante, en que se ordenó dicha transferencia, por lo que las habilitaciones están permanentemente informadas sobre los fondos recibidos.

Las cuentas bancarias de las habilitaciones también entran en el módulo de conciliaciones automáticas, debiendo solamente verificar si existió una omisión de tilde o si falta registrar algún importe, como lo pueden ser las comisiones y gastos bancarios. También existe la posibilidad de la conciliación manual sobre el sistema (tilde o destilde). Una vez que el operador dio por terminada la conciliación, que el sistema la de por cuadrada, la pasa a la etapa de conciliación definitiva y a partir de ese momento no se puede alterar la misma.

Los servicios administrativos o habilitaciones, también tienen la opción

de registrar la recaudación que realizan. En este caso, genera en el sistema central una creación de un fondo sin reposición o un aumento en los fondos permanentes sin reposición, afectados o no, que debe rendir.

En resumen, en las habilitaciones se puede imputar a través de: preventivo/definitivo, devengado/liquidado, órdenes de compra (preventivo, definitivo, devengado, liquidado), viáticos y anticipos.

Las opciones que tiene son las siguientes: imputar, pagar, registrar la recaudación, armar la rendición, manejo del libro banco, conciliación del libro banco y las grandes funciones de información gerenciales en donde puede obtener: la ejecución presupuestaria de gastos y recursos de su área, listado de deudores por antigüedad y proveedor, controlar cada una de sus partidas, etc. en un entorno de seguridad, el que no permite ver los datos de otras reparticiones que no sean la suya.

c) Contratos de servicios

Este subsistema permite mantener una base de datos con toda la información correspondiente a cada persona que posee un contrato de servicio. A partir de esta información se efectúan las liquidaciones y pagos en forma automática.

d) Casos Especiales

El subsistema de presupuesto gastos, contiene varios módulos que permiten cumplir el objetivo de registrar y ayudar simultáneamente, dando un tratamiento especial a casos específicos, tales como:

- Imputación Sueldos.

Se adoptó el criterio de imputar en forma preventiva y definitiva a principio del ejercicio, todos los sueldos por el año. Posteriormente a través de este módulo se pueden realizar nuevos subvolantes de imputación por las altas o anular o rectificar la imputación original. Con los sueldos procesados por la Dirección Provincial de

Informática, este módulo permite la emisión de las ordenes de pago con el líquido y cada uno de los conceptos de retención sin intervención manual. También prepara toda la documentación necesaria para la Tesorería, para su verificación y autorización para le emisión de las transferencias electrónicas y acreditaciones correspondientes. En el momento que corresponda, prepara los archivos electrónicos a fin de ser enviados al banco. También prepara los listados necesarios para la oficina de control de liquidaciones de sueldo.

- Imputación y pagos por lotes.

La imputación y pagos por lotes, permite en aquellas reparticiones que debe manejar grandes volúmenes de información homogénea, como puede ser el plan nutricional, trabajar sobre una base de datos personalizada y repetitiva, solamente con altas, bajas o modificaciones. Así en el caso del plan nutricional, que tiene 800 entidades estatales o paraestatales a la cual se les debe enviar fondos todos los meses, solamente hace falta cambiar algunos de los siguientes parámetros: nuevas entidades, bajas entidades, aumento o disminución del monto a transferir, para que el sistema prepare la volantes preventivos, definitivo, devengado y liquidado, armar la transferencia bancaria y proceder a la registración del pagado, en el libro banco y realizar el cargo a las instituciones que corresponda.

- Licitaciones Múltiples.

El armado de la información para licitaciones de múltiples organismos con múltiples insumos coincidentes, (una matriz de 50 instituciones aproximadamente por 1000 insumos), que es el caso de las licitaciones de monodrogas y descartables del Ministerio de Salud, que le permite además de armar el volante preventivo y el definitivo, por cada entrega y facturación, (en la cual no explicitó a que institución corresponde), asignar a cada una de ellas de acuerdo a la licitación.

- Controlar y registrar el pago de los Servicios Públicos.

Se ha diseñado un módulo en donde a cada medidor o número de teléfono, se le han colocado todos los datos que permiten individualizarlo.

Entre algunos de los datos que se guardan, podemos citar: Institución, Unidad de Gestión de Gasto, consumos realizados en unidad de medida y en pesos, estándar fijado, etc., para brindar la información gerencial que se requiera.

Al inicio del ejercicio, con los datos de los consumos del año anterior se registra la afectación preventiva y compromiso definitivo por todo el año, con cargo a las partidas respectivas y distribuidas en los meses del año de acuerdo al historial de consumo.

Posteriormente al recibirse la información de la facturación realizada, por medios magnéticos o manuales, se emiten las órdenes de pago respectivas.

2. PRESUPUESTO DE RECURSOS

a) Presupuesto de recursos.

Este subsistema contempla las modificaciones presupuestarias (los aumentos y disminuciones) al cálculo de recursos y el recaudado, tomando el **percibido** como momento para su registración.

Como Subsistema dentro de este subsistema se encuentra "Cuentas por Cobrar", que permite un seguimiento por cliente del estado de su cuenta.

La registración de los ingresos se hace en forma diaria.

Las fuentes para el procesamiento son las siguientes:

Por procesamiento de la Dirección de Rentas en forma diaria y comunicada electrónicamente al sistema de contabilidad en forma automática, a las 7.00 horas.

Por carga manual de la coparticipación nacional, por regalías, por la caja de los servicios administrativos (habilitaciones) y Tesorerías de las

Reparticiones Descentralizadas. También operan sobre este subsistema las devoluciones de impuestos realizadas a través de la Tesorería General o fondos permanentes.

En todo los casos el seguimiento se realiza a través del banco recaudador y remito, con el que rinde la recaudación, permitiendo posteriormente controlar la consistencia de los mismos.

Con este subsistema, se puede tener la información de la recaudación por cuenta, por repartición, por remito, por día, por concepto, por fuente de financiamiento, etc.

Uno de los módulos que tiene este subsistema, es la alimentación, en forma automática de los datos para la coparticipación municipal, que permite formar la masa coparticipable y transferirla al Subsistema de Municipalidades.

También a través de este subsistema, se puede obtener la recaudación no sólo presupuestaria, sino también la de las cuentas patrimoniales.

b) Cuentas por cobrar

Permite la registración de la facturación que realizan los Hospitales por las prestaciones de servicios que se realizan a personas pertenecientes a obras sociales, compañías de seguros, multas, concesiones, cánones, Ley náutica, etc.

Así mismo, para otros conceptos que no sean los que realizan los hospitales, no solo registra la facturación sino que emite la correspondiente factura, haciendo el seguimiento posterior hasta la cancelación de la misma

B. SUBSISTEMA FINANCIERO

a) Fondos y valores.

Involucra todo el movimiento de bancos, documentos, títulos, asientos contables, conciliaciones bancarias, manejo de extracto bancario, etc.

A través de este subsistema se registrarán los movimientos de ingresos

y egresos de efectivo y valores, las obligaciones contraídas y los derechos de cobro hacia terceros. Asimismo registrarán los importes pendientes de depósitos por la recaudación de cada una de las reparticiones.

El subsistema permite la apertura y registro de: nuevas cuentas bancarias autorizadas, así como el cierre de las mismas, registrar movimientos en el libro banco, siempre por partida doble, el cual puede ser manual o automáticos, la carga del extracto bancario el cual puede ser automático, o manual y realizar la conciliación bancaria en forma manual o automática. El Banco de la Nación Argentina transmite en forma diaria, todos los movimientos de las cuentas de la Provincia a través de la red metropolitana de fibra óptica, permitiendo la realización de la conciliación bancaria en forma diaria y automática. No obstante existe la posibilidad de recibir la información por diskette. En cuanto a la registración automática que se menciona en el párrafo anterior, se logra a través de algunos de los módulos ya enunciados en el subsistema de presupuesto gastos o a través de las transferencias realizadas por la Tesorería General. De esta forma se busca eliminar o minimizar los riesgos de transcripción manual.

Las fuentes para la registración son: las boletas de depósitos, el parte de tesorería por los valores recibidos, los débitos varios y operaciones varias. Por los créditos el parte de pago con cheques o valores, créditos varios y operaciones varias.

También a través de este subsistema se ingresan todos los asientos manuales para registrar cuentas de orden o cualquier asiento rectificativo que no se trate de cuentas presupuestaria de gastos o recursos.

Como se explicara en puntos anteriores, al fin del día, el sistema en forma autónoma, prepara los asientos para el diario general.

El menú que tiene este subsistema es amplio y satisface en general todas las consultas de punto vista operativo y del gerenciamiento. Así tiene, pantallas o listados de una cuenta, por fecha de registración o por fecha valor, consulta de saldos, verificación de si las cuentas han sido conciliadas en forma definitiva a una fecha determinada, en cuyo caso no puede ser alterado los importes ya tildados, lleva control del stock de chequeras y de los cheques disponibles, minimizando el error en la registración en el nro. de cheques, etc..

C. SUBSISTEMA DE CONTABILIDAD DE RESPONSABLES

a)

b) Cargos por subsidios.

Trabaja conjuntamente con el pagado presupuestario de las partidas cuya clasificación económica constituyen subsidios o cualquier otra cuentas que se desee parametrizar.

Tomando como base el beneficiario realiza en forma automática el cargo. Posteriormente con la rendición, en la misma repartición que le entregaron los fondos, se realiza el descargo.

Por medio de este sistema, se lleva un control estricto de los cargos que debe rendir cada uno de los beneficiarios.

Tiene por objeto registrar la obligación de rendir cuentas por parte de las instituciones o personas que recibieron subsidios del Estado.

Se basa en cuentas corrientes en las que se les realiza el cargo de rendir cuentas por las entregas realizadas por la Tesorería General o Servicios Administrativos y el descargo por la entrega de la documentación justificativa del destino de los fondos, o la aprobación de las mismas respectivamente.

La registración en este subsistema, se realiza a partir de la etapa del pagado presupuestario de las partidas de subsidios o cualquier otra que se

parametrise en el sistema. Esto se realiza en forma automática y evitando las demoras que produce la registración manual.

Los descargos son realizados en forma manual. Prevé la posibilidad de realizar el descargo en dos etapas, una primera que registra la presentación por parte del responsable, de la documentación justificativa de los gastos realizados y una segunda que se produce por la intervención de los auditores, cuando sea verificada la corrección y exactitud de los comprobantes.

El descargo se produce sobre el documento original por el cual le fueron entregados los fondos, por lo que permite llevar el saldo por responsable, por documento y por fecha. Entre los listados que posee es el del reclamo por el atraso de la rendición.

Igual que los otros subsistemas, se realizan diariamente los asientos del diario general.

c) Cargos al Tesorero.

Trabaja conjuntamente con la emisión de los cheques o valores para la cancelación de las órdenes de pago, realizando en forma automática el cargo.

Posteriormente, con la entrega del cheque o la aceptación de la transferencia electrónica por parte del banco, se realiza el descargo de la orden de pago.

D. SUBSISTEMA BIENES DE USO

a) Bienes de uso.

Posibilita el alta de los bienes de capital en la etapa del devengado, en forma automática, y las altas (no presupuestarias) y bajas en forma manual. Trabaja con el número de insumo o subinsumo definido en la tabla de insumos.

En este subsistema se registran los bienes adquiridos, fabricados o nacidos

Dicho registros posibilitan información analítica y sintéticas sobre:

1. El valor monetario y cantidad.
2. La ubicación geográfica.
3. La actividad a la cual están afectados.
4. Otros detalles a fin del bien.

Los puntos 2) y 3) se obtienen a través de la unidad de gestión de gastos o centro de costo que ya hemos definido al principio de este trabajo.

Las altas presupuestarias por compras se obtienen del subsistema de gastos en la etapa del devengado. El alta se produce en forma automática en este subsistema, dado que como ya se explicó en el nomenclador de insumos se encuentra incorporada la información del clasificador patrimonial.

Las bajas por ventas a través del subsistema de recaudación y las altas y bajas no presupuestarias son incorporadas manualmente.

Igual que los otros subsistemas, diariamente se realizan los asientos necesarios para el diario general. También tiene diferentes listados para presentar junto con la rendición de la cuenta al Tribunal de Cuentas.

E. SUBSISTEMA TESORERÍA GENERAL

a) Plan de pagos.

Incluye un armado y fijación del plan de pago para los próximos 30 días en donde se indica que orden de pago se desea pagar determinado día, el monto que se desea pagar y la forma de pago.

b) Emisión de partes de pago.

Incluye todo el procedimiento para la emisión del parte de pago comprendiendo el mismo la emisión de cheques, transferencias electrónicas de fondos o pagos con valores.

Este subsistema contiene varios módulos para auxiliarla en sus tareas, algunos propios, otros ya usados en puntos anteriores.

1. Registros de beneficiarios de pagos (proveedores) y control registro de la cuenta bancaria donde se le deben depositar sus fondos
2. Depósitos de haberes en banco
3. Priorización y ordenación de pagos
4. Liquidación y depósitos de las retenciones por impuestos a las ganancias e ingresos brutos
5. Registración de los valores en custodia
6. Rendición de las órdenes de pago canceladas a la Contaduría General
7. Apertura, registro y cierre de cuentas bancarias oficiales
8. Actualización y modificación de la situación impositiva.
9. Novedades fiscales
10. Emisión de los partes de banco con sus cheques, documentos u orden de transferencia electrónica de fondos y su registración en la contabilidad de Fondos y Valores.
11. Anulación de partes de pago y su registro en el subsistema de Fondos y valores.
12. Emisión de los partes de banco y su transferencia electrónica por lotes de ordenes de pago.
13. Excepcionalmente y con autorización expresa del Tesorero, se permite cambiar el medio de pago "Transferencia electrónica" por cheque.

De estos él más común, que se utiliza en forma diaria, la Tesorería General procesa las ordenes de pagos recibidas, que ya cuentan con cuota de devengamiento y emite la orden autorizando el pago con cheque, transferencia en cuentas o valores. La decisión de usar uno de los dos mecanismos (cheque o acreditación en cuenta), la toma el sistema, en función de los parámetros de cada uno de los proveedores.

El sistema emite toda la documentación necesaria para el banco (listados, cheques, etc.), como así también la documentación para el proveedor y la que se debe acompañar en la orden de pago (recibos, etc.). También calcula las retenciones de impuestos que correspondieran y las registra en las cuentas que correspondieran.

Mensualmente o quincenalmente solicita a la Contaduría General de la Provincia, la emisión de la orden de pago, para el depósitos de las retenciones de impuestos del período.

Canceladas las ordenes de pago, procede a su descargo y enviarlas a la Contaduría General para su control y archivo.

Los depósitos de haberes en banco ha sido tratado en el módulos de sueldos.

F. SUBSISTEMA CONTABILIDAD GENERAL

En forma automática, todos los días (hábiles o no) a las 00.00 horas (hora de Mendoza), el sistema produce los asientos de diario, que posteriormente permitirán realizar el balance de mayor. Dado que en la administración pública de Mendoza existen reparticiones que trabajan las 24 horas del día (Policía, Hospitales, etc.) y además lo hacen en todo el ámbito de la Provincia o Capital Federal, se tomó como parámetro de cierre, la hora indicada anteriormente. Un concepto importante a tener en cuenta, es que los asientos son realizados por fecha de sistema (en la que se realizó la registración) y no la fecha valor (fecha del comprobante).

G. INFORMACIÓN GERENCIAL.

Dado que los datos se actualizan en tiempo real, todas las reparticiones tienen información actualizada, permitiendo obtener balances, consulta de partidas, verificación de una orden de pago, lugar en que se encuentra, si fue

pagada, recaudado por partidas, ordenes de compra rendidas, fondos que debe la Tesorería General, por rendiciones pendientes de deposito, anticipos dados y no rendidos, saldo de las cuentas bancarias, etc.

Otros informes gerenciales con información por Repartición o consolidada que se vale la pena resaltar son los siguientes:

1. Deuda exigible por proveedor (por número o nombre)
2. Deuda exigible por fecha de vencimiento y proveedor
3. Deuda exigible por fecha de sistema (fecha de registración)
4. Estado de Ejecución Presupuestaria de gastos (Total o por fuente de financiación)
5. Estado de Ejecución Presupuestaria de recursos y financiamiento
6. Evolución y estado de las cuotas de preventivo y devengado
7. Balances de Mayor
8. Listados de ejecución por insumo o grupo
9. Cheques emitidos presentados al cobro y no registrados
10. Ordenes de compra pagadas totalmente y no rendidas
11. Proyecciones de costos salariales
12. Arqueo del Tesoro
13. Extracto del banco de todas las cuentas bancarias (listado o por pantalla)
14. Pagado por proveedor
15. Estado resumido o analítico de una cuenta presupuestaria

Ejecución presupuestaria por insumo.

Los aspectos más destacados del subsistema son los siguientes:

- Está desarrollado por partida doble
- Los movimientos analíticos se mayorizan diariamente

- Captura la información proveniente de los diversos subsistemas y permite identificar las inconsistencias entre los mismos
- Refleja la ejecución presupuestaria en sus diversas etapas, desde la apertura del presupuesto hasta el pagado.
- Identifica, las variaciones cualitativas y las cuantitativas producidas en el patrimonio como consecuencia de la ejecución presupuestaria, distinguiendo entre el Resultado Financiero y el Resultado Económico (Ahorro).
- Excepto para algunos rubros del subsistema de patrimonio, los asientos se generan en forma automática desde los diversos subsistemas, evitando los errores de cálculo e identificación correcta de las cuentas.

H. OTROS SUBSISTEMAS.

Existen otros subsistemas tales como:

1) Planta de personal:

Incluye los aumentos, disminuciones y reservas de cargos, como así también los preventivos en cargos.

2) Municipalidades:

En este subsistema se genera automáticamente, a partir del subsistema de Recaudación, la masa coparticipable a los municipios. Así mismo se registran en forma automática, a partir del subsistema de Presupuesto Gastos, los pagos que se realizan por este concepto. Manualmente se registran las retenciones que se hacen a cada municipio.

3) Etc.

ANEXO 4

LEY N° 6958

En Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Mendoza, sancionan con fuerza de

LEY:

Artículo 1°: Los Organismos de la Administración Pública Provincial – compuesta por Administración Central, Organismos Descentralizados, Cuentas Especiales y otras Entidades – serán responsables de la registración contable de todas las operaciones con incidencia presupuestaria, financiera y patrimonial, en cada uno de ellos, en el Sistema de Información Contable (SI.DI.CO.) de la Contaduría General de la Provincia, de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

Artículo 2°: La rendición de cuentas de cada responsable ante el Tribunal de Cuentas y/o cualquier otro organismo de control, deberá presentarse utilizando el Sistema de Información Contable (SI.DI.CO.).

Artículo 3°: **Contaduría General de la Provincia informará a la Legislatura sobre aquellos organismos que no den cumplimiento a lo ordenado por esta Ley o aquellos cuya rendición se presente usando como soporte de la registración otro sistema contable.**

Artículo 4°: Contaduría General de la Provincia remitirá, dentro del mes siguiente a que se refiere la información, la ejecución presupuestaria de la Administración Pública Provincial.

Artículo 5°: Autorízase a Contaduría General de la Provincia a efectuar convenios con todos los municipios a fin de implementar un sistema contable uniforme para todas las Comunas.

Artículo 6°: **Comuníquese al Poder Ejecutivo.**

Mendoza, 27 de diciembre de 2001

V. DECRETO N° 2493

Visto el expediente N° 5600-H-2001-00020, y su acumulado N° 285-M-2001-01027, en el que a fs. 1 del expediente citado en primer término obra nota de la H. Cámara de Senadores de la Provincia, recepcionada por el Poder Ejecutivo con fecha 18 de diciembre de 2001, mediante la cual comunica la Sanción N° 6958,

EL
GOBERNADOR DE LA PROVINCIA
DECRETA:

Artículo 1°: Téngase por ley de la Provincia la Sanción N° 6958.

Artículo 2°: Comuníquese, publíquese, dése al Registro Oficial y archívese.