

Capítulo I
**Organismo de Control de
Energía Eléctrica de
la Provincia de Buenos Aires**

Informe de Gestión Área Secretaría Ejecutiva

Funciones y responsabilidades del Área

El Organismo cuenta con el Área Secretaría Ejecutiva cuyas funciones principales, han sido asignadas por su estructura orgánica – funcional, el Reglamento Interno del Directorio, las que este mismo pone a su cargo y las que tienen por objetivo asistirlo en el ejercicio de sus funciones y en el cumplimiento de las decisiones que adopte.

Con directa dependencia del Directorio, una de sus tareas esenciales consiste en ejecutar las actividades propias del control de legalidad de los proyectos de Resolución que se eleven a su firma. En tal sentido, revisa y aplica la redacción definitiva de los proyectos de resolución sometidos a la aprobación del Directorio y su preparación en la plataforma GDEBA. Una vez suscriptos por el cuerpo directivo, realiza la vinculación de los actos administrativos a los expedientes electrónicos y gestiona su notificación electrónica y publicidad.

En igual sentido, revisa y confecciona la versión final de las notas, providencias y comunicaciones que deban ser suscriptas por Presidencia y provee a su despacho electrónico y/o físico.

Entre las actividades más significativas desarrolladas por el Área, y que se vinculan directamente con el funcionamiento del Directorio, se pueden destacar: la Secretaria Ejecutiva asiste quincenalmente a las reuniones del cuerpo directivo, tiene a su cargo la elaboración del Orden del Día y convocatoria a las reuniones del Directorio, la proyección, redacción y confección definitiva de las Actas correspondientes a dichas reuniones, como así también la elaboración de instrucciones del Directorio y comunicación vía GDEBA a las diferentes Áreas.

Asimismo, cabe destacar que las características de las funciones propias de asistencia al Directorio implican para la Jefatura del Área el mantenimiento de reuniones cotidianas con sus integrantes, ejercer la necesaria coordinación de acciones entre el cuerpo directivo y sus miembros con los responsables de las distintas dependencias del Organismo y mantener vinculación con otros organismos y dependencias del sector público y/o privado.

Por otro lado, es responsable de coordinar y supervisar las tareas vinculadas a la aplicación del beneficio de la tarifa social, entre los diferentes sectores y Áreas involucrados. En tal sentido lleva adelante el diseño de planes de mejora, mantenimiento y actualización del

Aplicativo web, la revisión y actualización del procedimiento asociado. Asimismo, se encarga de dar respuesta a requerimientos de información vinculados a la materia. En particular, colabora con la Subsecretaría de Energía en la preparación de documentos e informes para ser presentados al Banco Mundial.

Otro cometido esencial a cargo del Área lo constituyen las tareas propias de la Mesa de Entradas, Registro y Despacho que funciona bajo su dependencia. Entre sus principales actividades se mencionan el registro diario de la documentación que ingresa al Organismo y su derivación a las áreas de competencia, como también el despacho y diligenciamiento de la documentación que egresa de OCEBA – notas de salida. Al mismo tiempo, tiene a su cargo el archivo de los expedientes del Organismo.

Ente las tareas del Área se incluyen las de Secretaría Privada del Directorio, que comprende la asistencia a los miembros del Directorio en la organización de la agenda, preparación de correos electrónicos y envío de comunicaciones, registro de audiencias, lectura del Boletín Oficial electrónico, selección de normativa vinculada al sector eléctrico, difusión de las Circulares OCEBA, entre otras.

Finalmente, hasta el año 2020 la Secretaría tuvo a su cargo la supervisión del Centro de Atención a Usuarios de La Plata y de las Delegaciones Regionales de OCEBA ubicadas en las ciudades de Mar del Plata, Bahía Blanca y San Nicolás, en materia de atención de usuarios, auditorías de calidad de producto y comercial y otros directamente vinculados al control y fiscalización de la prestación del servicio de energía de las respectivas Áreas. Sin perjuicio de lo expuesto, se mantiene en la Jefatura de Área, la función de revisión y firma digital de las Disposiciones emitidas por el CAU.

Principales actividades desarrolladas durante el 2020

A partir de marzo de 2020, dadas las medidas de carácter excepcional de aislamiento y distanciamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO/DISPO), dispuestas por el Gobierno Nacional, a raíz de la pandemia por el COVID-19, el Área Secretaría Ejecutiva se vio obligada a reorganizar las tareas internas, teniendo que cumplirlas en su gran mayoría de forma remota.

A raíz de ello, para el ingreso de documentación en papel, se dispuso la creación de

una casilla de correo para la Mesa de Entradas General destinada a la recepción de la documentación electrónica vinculada a la gestión propia del Organismo y su posterior derivación a las Áreas y Gerencias de OCEBA.

Dado que el Directorio de OCEBA continuó sesionando de manera presencial y remota, la Secretaria Ejecutiva cumplió con las tareas de asistencia a las reuniones del cuerpo directivo, debiendo coordinar con sus agentes a cargo la realización del resto de las tareas que se vinculan con el funcionamiento del Directorio, por medio del teletrabajo.

Para ello, se mantuvieron reuniones de trabajo mediante video llamadas, se utilizaron las herramientas informáticas de conexión entre puestos de trabajo, como así también otros canales de comunicación para la realización a distancia de las tareas asignadas al Área.

Indicadores de gestión

Se reseñan a continuación las principales tareas desarrolladas por la Secretaría Ejecutiva en el año informado.

Actividades vinculadas al funcionamiento del Directorio

REUNIONES DE DIRECTORIO	
Confección de Ordenes del día y convocatorias	26
Reuniones ordinarias del Directorio	26
Proyección, redacción y confección definitiva de las Actas	26

RESOLUCIONES	
Revisión y elevación a firma conjunta de Resoluciones GDEBA	340
Revisión, registro y despacho de Resoluciones formato papel	2
Publicación de Resoluciones en el Boletín Oficial	244
Publicación de Resoluciones en la página web de OCEBA	244
Notificación de Resoluciones con firma digital	129

Documentos GDEBA generados en toda el Área

Documentos GDEBA	
Notas y Memos	145
Providencias (incluye pases de expedientes)	712
Anexos (IF)	100
Proyectos de resoluciones de firma conjunta	340
Disposiciones	114
Otros	92
TOTAL	1503

Mesa de Entradas, Registro y Despacho

FORMACIÓN DE EXPEDIENTES	
Expedientes GDEBA	20
Expedientes en formato papel SUE	13
Total	33

ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTACIÓN EN FORMATO PAPEL (HASTA 18/03/20)	
Caratulación de Notas de Entrada SUE (hasta el 18/03/20)	1016
Registración de Notas de Salida en Base de Datos Access	975
Despacho y entrega al correo de Notas de Salida	975

RECEPCIÓN Y DERIVACIÓN DE COMUNICACIONES Y DOCUMENTACIÓN DIGITAL	
Ingresados y derivados a las Áreas Competentes	2653
Contestados por Secretaría Privada	215
Total	2868

Actividades vinculadas a la aplicación de la Tarifa Social

En este acápite se informan las solicitudes gestionadas por el Área, en coordinación con el CAU y Delegaciones Regionales, las cuales se efectúan en su totalidad a través de la Intranet, de forma remota.

INGRESO Y VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD	
Solicitudes ingresadas	9287
Solicitudes admitidas	5382
Solicitudes no admitidas	3905

ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA SOCIAL	
Solicitudes aprobadas	5198
Solicitudes rechazadas	184
Total	5382

Delegaciones Regionales de OCEBA

Durante el ejercicio informado, las Delegaciones regionales dejaron de atender al público desde el 19 de marzo de 2020, debido a las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio - ASPO. No obstante, continuaron trabajando y realizando algunas actividades, por otros canales de atención.

Actividades Delegación Mar del Plata

•Reclamos ingresados: (hasta el 19/03):	15
•Diligenciamiento de presentaciones: (hasta el 19/03):	53
•Atención de consultas personales (hasta 19/03):	547
•Gestiones por consultas: (hasta el 19/03):	1356
•Notificaciones a Distribuidoras (hasta 19/03):	52
•Correos electrónicos recibidos y respondidos:	191
•Correos electrónicos derivados a sede central:	59
•Asistencia a reuniones virtuales con jefatura del Área:	36

Actividades Delegación Bahía Blanca

•Reclamos ingresados:	78
•Diligenciamiento de presentaciones (hasta el 19/03):	170
•Atención de consultas personales (hasta 19/03):	127
•Gestiones por consultas:	150
•Notificaciones a Distribuidoras (hasta 19/03):	84
•Correos electrónicos recibidos y respondidos:	480
•Correos electrónicos derivados a sede central:	84
•Asistencia a reuniones virtuales con jefatura del Área:	32
•Seguimiento de Legajos por Calidad de Producto y Servicio:	25

Actividades Delegación San Nicolás

•Correos electrónicos recibidos y respondidos:	139
•Correos electrónicos derivados a sede central:	50
•Tratamiento de legajos generados en la Delegación:	3
•Asistencia a reuniones virtuales con jefatura del Área:	32

Metas año 2021

- Elaboración de proyecto de resolución para la sesión de reuniones de Directorio a distancia.
- Desarrollo de la segunda etapa del Aplicativo Tarifa Social.
- Actualización procedimientos a cargo de SE
- Desarrollo plataforma digital para entrada y salida de documentación
- Incorporación de personal para la Mesa de Entradas, de profesionales y administrativos para toda el Área.

- Capacitación del personal para el uso de GDEBA y nuevos desarrollos informáticos.
- Adquisición de equipamiento informático para la optimización de los procesos de intercambio digital de la información.
- Traspaso de la dependencia de las Delegaciones Regionales y CAU – Centro de Atención a Usuarios.



Secretaría de Relaciones Institucionales

Misiones y Funciones

Esta Secretaría de RRII tiene directa dependencia del Directorio del Organismo, planifica las acciones relativas a la instrumentación, dirección y coordinación de las relaciones institucionales y comunicacionales oficiales del OCEBA en general y de los miembros del directorio en particular, con los distintos entes públicos y privados, nacionales, provinciales y municipales, implementando una adecuada difusión de su accionar, dirigido a priorizar la defensa de los derechos de los usuarios.

Nuestra actividad tiene por lógica consecuencia, la gestión de propender a la difusión, actualización y desarrollo de objetivos tendientes a profundizar los conocimientos y problemas que padece la realidad energética provincial y su inserción en el Marco Regulatorio.

Con ese fin, planificamos diversas acciones que reafirmen la necesidad de revertir la insuficiente cultura regulatoria, en todos los niveles de la actividad provincial; promoviendo la necesidad del gran debate sobre los temas fundamentales del servicio eléctrico regulado, basándose el mismo en la capacidad de gestión del Organismo.

Para ello, asesoramos, planificamos y ejecutamos acciones dirigidas a optimizar las relaciones con organismos e instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, empresas concesionarias, cooperativas y otras organizaciones empresariales, sobre la base de las pautas que establezca el Directorio, poniendo especial énfasis en establecer un estrecho vínculo comunicacional con los usuarios del sistema, programando a tal fin con las distintas gerencias, las recomendaciones, consejos y sugerencias que les permita enfrentar correctamente los problemas que pueden surgir.

En la Secretaría desarrollamos propuestas dirigidas a la elaboración de material de difusión, como ser folletería, gacetillas de prensa, avisos de gráfica, videos institucionales, pautas para medios de comunicación y actualización de la página web. Esta gestión de difusión, dirigida a promover e impulsar el OCEBA, se verá claramente explicitada en la convocatoria y organización de conferencias de prensa, entrevistas pactadas, notas editoriales y el otorgamiento de reportajes.

En lo atinente a la labor de apoyatura al Directorio, y como lógica consecuencia, traba-

jamos en el fortalecimiento institucional. Brindando asistencia a todas aquellas actividades que el mismo estime prudente organizar; como así también a su cuerpo gerencial y técnico, tanto en la parte de ceremonial, relaciones públicas y prensa.

Es nuestra responsabilidad la organización, asistencia y acompañamiento al Directorio y Áreas que conforman el organismo, en aquellas visitas al interior de la provincia que incluyan reuniones con Intendentes, Concejos Deliberantes, prestadores del servicio eléctrico, asociaciones empresariales, y demás O.G. y O.N.G.. También asisitimos en la presentación de eventos regionales, con el armado de stands y entrega de material didáctico.

A su vez, trabajamos en la organización de jornadas de trabajo, congresos, seminarios de energía eléctrica, y demás eventos, colaborando en su convocatoria y difusión; coordinamos los actos de firma de convenios con universidades, facultades y escuelas técnicas, teniendo bajo nuestra responsabilidad la cobertura, difusión y las tareas de ceremonial de los mismos.

Cursamos notificaciones sobre congresos, cursos y seminarios. Tenemos a cargo la redacción y envío de notas de salutación por aniversarios, recordatorios, empresariales, a funcionarios, a medios de prensa y periodistas, como así a todo otra persona y acontecimiento al cual el OCEBA no pueda permanecer ajeno o ausente.

Se confecciona las bases de datos de Cooperativas Eléctricas y distribuidoras de la Provincia de Buenos Aires, conteniendo los principales datos de cada una de ellas.

Respecto al accionar diario, confeccionamos la síntesis de prensa, para ello se ingresamos a las páginas web de los distintos medios periodísticos de la provincia, con el fin de obtener información de utilidad para la labor que el OCEBA desarrolla para informar al Directorio a través de un canal de la plataforma Telegram.

Por último, vía e-mail se envían gacetillas e información a instituciones, cooperativas y medios periodísticos.

Actualmente, en la secretaría colaboramos con otras gerencias/áreas por ejemplo: Tarifa Social, notificación a usuarios a través del correo electrónico oceba@oceba.gba.gob.ar, notificaciones del módulo D311/suspensión de suministros y coordinación de la página web.

Año 2020 y sus acciones

En virtud de la declaración del Estado de Emergencia Sanitaria en el ámbito de toda la Provincia de Buenos Aires, dispuesta por el Decreto nro. 132/2020, las actividades de la Secretaría de Relaciones Institucionales de OCEBA programadas para el presente ejercicio se vieron afectadas y reducidas a las posibilidades lógicas que el aislamiento social y preventivo permitió.

Nuestro accionar se limitó a la ejecución de tareas en forma remota, con la modalidad de trabajo a domicilio, y las principales comunicaciones externas estuvieron focalizadas en informar sobre los distintos canales de atención a los usuarios, recomendando expresamente el uso de medios digitales para realizar reclamos y/o consultas ante el Organismo.

En la Secretaría nos tuvimos que adaptar rápidamente a las demandas de los usuarios y en pocos días las tareas que se podían desarrollar de forma presencial se pudieron resolver desde la modalidad home office.

Para ello, fue fundamental el aporte realizado por el área de sistemas, que rápidamente permitió que desde el hogar pudiéramos trabajar normalmente.

En consecuencia, se llevaron adelante las distintas capacitaciones virtuales por la plataforma meet para que el equipo de trabajo no vea afectadas sus tareas y de esta manera poder tener toda la tarea diaria resuelta.

Tareas como gacetillas, análisis de medios de comunicación, actualización de la web, envíos de notificaciones a usuarios, Tarifa Social, D311, reclamos web y reuniones virtuales con Asociaciones se pudieron llevar adelante a pesar de la complejidad de la situación.

Personal de la Secretaría

Durante el período 2020, la oficina de Relaciones institucionales contó con una plantilla de 4 personas, de las cuales dos son profesionales de la comunicación y las restantes son administrativos.

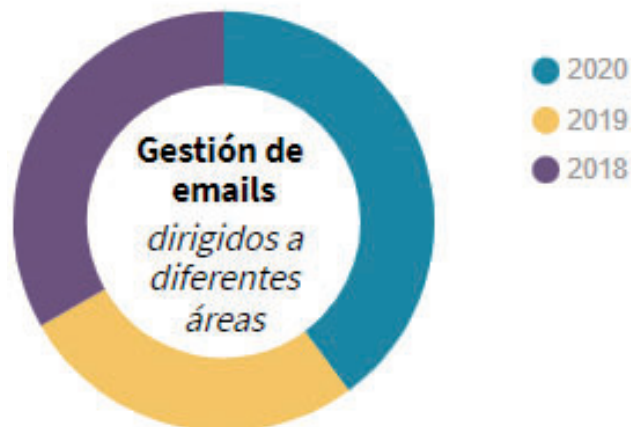
El Área se encuentra a cargo de Daniel Secco y lo acompaña Ignacio Iriart, ambos periodistas. Hector Botassi y Sandra López Osorno, como personal administrativo cumplen una importante tarea en las funciones diarias de la Secretaría.

Tareas realizadas durante el 2020

Administración de la casilla oceba@oceba.gba.gov.ar

Los reclamos de usuarios ingresados por e-mail al correo institucional oceba@oceba.gba.gov.ar y los ingresados por la Página web, cuentan con una cobertura adecuada a lo largo de emergencia sanitaria, a la vez que sus procedimientos internos fueron revisados y mejorados en búsqueda de una mayor eficiencia en la prestación y eficacia en el tiempo de respuesta.

Durante el período 2020 en esta secretaría gestionamos 3643 e-mail que fueron dirigidos a diferentes áreas de Organismo, luego se confeccionan las respuestas a los usuarios. En lo que respecta al año 2018 y 2019 administramos 3038 y 2455 e-mails respectivamente.

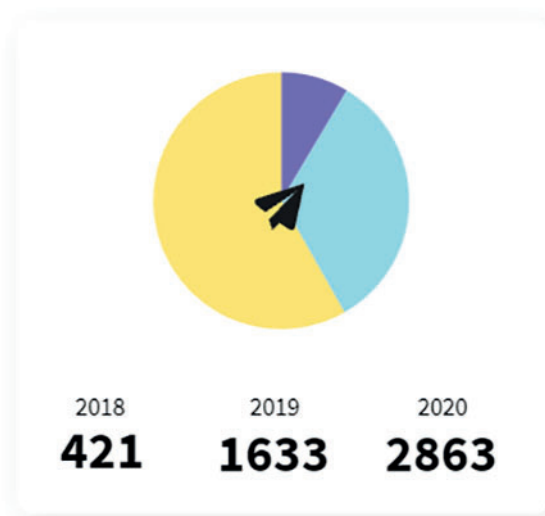


Gestión de correos electrónicos

Reclamos web

Por su parte en lo que refiere a los reclamos web que los usuarios cargan en nuestro sitio, en el área de Relaciones Institucionales en el año 2020 gestionamos 2869 correos electrónicos.

En lo que respecta al año 2018 y 2019 administramos 421 y 1633 e-mails respectivamente.



Tarifa Social

Prestamos un importante apoyo en esta temática, sosteniendo tareas virtuales diarias para la moderación y notificación de la Tarifa Social eléctrica que se encuentra a cargo del Organismo.

En este caso, en el año 2020 en la secretaria moderamos las solicitudes “sin Atributos” y “a subsidiar”. Luego se notificaba a los usuarios en el caso de tener errores en la carga de información para que luego puedan volver a completar sus solicitudes.

OCEBA Institucional Transparencia Contacto

Normativa Concesiones Tarifas Usuarios **Beneficios**

Inicio / Electrodependientes

Electrodependientes

La Provincia de Buenos Aires a través de la Ley 14988 adhirió a lo dispuesto por la Ley 27351 "Electrodependientes por Cuestiones de Salud"

¿A quiénes se denominan Electrodependientes por Cuestiones de Salud?

A aquellas personas que requieran de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescripto por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o en su salud.

Usuarios alcanzados

El beneficio alcanza al titular del servicio o a uno de sus convivientes que se encuentre inscripto en el Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud (RECS).

Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires

Convenio con electrodependientes.

D311 – Suspensión de Suministro

Asumimos el compromiso de notificar a los usuarios que sean rechazados o aprobados, del módulo de suspensión de suministros a través de la casilla de correo electrónico suspensiondesuministro@oceba.gba.gov.ar.

Esta fue una nueva tarea que surgió en el año 2020, donde el Organismo desarrolló un nuevo módulo web para que los usuarios que no puedan asumir el pago de su factura por la situación económica derivado del covid-19, puedan reprogramar sus pagos sin la interrupción del mismo.

Durante este período se llevaron adelante 318 notificaciones a usuarios.

Prensa

La Secretaría prosiguió con su habitual tarea de comunicar mediante gacetillas y notas periodísticas todo el accionar del Organismo y continuar de este modo con sus acciones de fortalecimiento institucional, tendiendo puentes con medios de comunicación para que las noticias generadas por el Organismo puedan tener un impacto comunicacional deseado.

Luego de cada reunión del Directorio se analizan los temas tratados y es una de las principales fuentes para la confección de noticias periodísticas.

Diariamente se realiza una búsqueda informativa en los principales medios de la provincia de Buenos Aires, buscando información vinculada al sector eléctrico. Se chequean a diario más de 50 portales web para poder informar al directorio sobre noticias relevantes.

Página Web

Desde el mes de agosto de 2020 y en el marco del desarrollo de un Plan Estratégico que plasmara la implementación de mejoras sobre los canales y medios de comunicación utilizados por el OCEBA, se arribó a las siguientes conclusiones:

- Que los medios o canales que se utilicen para cumplir con los objetivos estipulados son tan importantes como el objeto de comunicación en sí mismo por lo que deberán configurar

un sistema integral.

• Que respecto a la página referida al Programa de Tarifa Social Eléctrica y luego de haber procedido al análisis de la misma, se pueden arribar a las siguientes conclusiones iniciales:

• Se deberá considerar el cambio de título en la Home “Acceda a la Tarifa Social” por “Tarifa Social”. Se trata de un detalle no menor y si se quiere un “error gramatical”. La explicación radica en que por el simple hecho de realizar un clic y llenar un formulario, es muy probable que un determinado receptor no pueda acceder al beneficio de todas formas.

• La acumulación de temas, sobre la misma página, dispersa la atención y confunde al receptor.

• La información debe ser revisada, clasificada y organizada.

• Se deberá contemplar la apertura de secciones

• La suma de abundante información y una escala cromática monótona, podría corregirse dividiendo los temas, con presencia de gráficos, y estableciendo alertas de posibles errores de carga con íconos o con cromas que destaquen por sobre el resto.

• Las bases de datos de consulta deberán ser revisadas y corregidas.

• Los mensajes e instrucciones como consecuencia de consultas, deberán ser revisados, clasificados y reordenados.

• Cuando en la información se narren temas que se relacionan con otras páginas u otros sitios web, deberán ser vinculados para aprovechar al máximo el canal de comunicación. Ello resultará ágil para el usuario.

• Respecto del último punto y como ejemplo concluyente se podría representar en la siguiente acción: Un usuario electrodependiente, que hubiera ingresado directamente a la página de Tarifa Social, debería descubrir que dentro de “Más información”, no sólo encontrará el “Esquema de Bonificación” y la “Normativa Vigente” sino que además hallará las “Preguntas Frecuentes”. Luego de recorrer una lista de diez preguntas, se dará cuenta que la décima es la que le corresponde y una vez

que la selecciones hallará que: “Esta tarifa tiene un trámite diferenciado de la Tarifa Social. Para conocer detalles, ingresar a la página Web de OCEBA, al módulo Electrodependientes.”

- Al no poseer un vínculo directo, deberá salir y volver a ingresar. El tiempo que demoró el usuario en encontrar lo que necesitaba fue demasiado largo y lo suficientemente confuso como para confiar en que nuestro Sitio Web, podrá encontrar de manera fácil e intuitiva la información que está buscando.

- Si bien el receptor podría optar por seguir las indicaciones, definitivamente se ha logrado dispersar su atención. Un error involuntario, aunque frecuente, que puede ser evitado.

- Finalmente, como ya fue expresado en el comienzo, situaciones como las narradas se repiten en todo el Sitio Web del OCEBA y las recomendaciones, en su mayoría y en líneas generales, estarían ligadas a los mismos factores.

Definitivamente, el Sitio Web Institucional del OCEBA debe ser pensado en forma integral y como un canal único de comunicación.

Ese, será uno de los principales objetivos que este Organismo tendrá como meta a cumplir para el año venidero. Un sitio renovado y pensado en pos de los intereses del usuario.

Objetivos para el 2021

Sin dudas el principal objetivo para el año 2021 será el de volver a la presencialidad en las oficinas. De a poco ir dejando atrás la modalidad del home office para volver a la actividad normal que desarrollábamos previo a la pandemia.

Volver a organizar eventos regionales, asistir al Directorio y Áreas que conforman el organismo, en aquellas visitas al interior de la provincia que incluyan reuniones con Intendentes, Concejos Deliberantes, prestadores del servicio eléctrico, asociaciones empresariales, y demás O.G. y O.N.G..

Asimismo, volver a organizar jornadas de trabajo, congresos, seminarios de energía eléctrica, y demás eventos, colaborando en su convocatoria y difusión; coordinando los actos de firma de convenios con universidades, facultades y escuelas técnicas, teniendo bajo nues-

tra responsabilidad la cobertura, difusión y las tareas de ceremonial de los mismos.

El 2021 será el año del nuevo sitio web del Organismo, para esto vamos a trabajar incansablemente para que los usuarios de la provincia se puedan encontrar con una web más amigable en donde puedan encontrar información general, como así también iniciar reclamos de manera más simple y rápida.

Las capacitaciones seguirán siendo un punto destacado para el equipo de Relaciones Institucionales, la eficiencia del grupo reportará en la mejora de los distintos índices de productividad.

Finalmente, seguiremos apoyando al resto de las Gerencias en los temas que lo consideren, ya que el trabajo y la gestión en equipo hace que los objetivos se cumplan en tiempo y forma.



Sector Sistemas

Introducción

Este sector forma parte del directorio del Organismo y no posee una estructura formal.

Está conformado por un grupo de personas cuyo compromiso es “Brindar soluciones para contribuir al éxito de la actividad regulatoria del Organismo”.

En donde sus funciones principales son:

- Planificar y gestionar el desarrollo de la tecnología de la información del OCEBA, alineada a la estrategia definida por la máxima autoridad del Organismo.

- Identificar las necesidades y atender los requerimientos de todas las unidades organizativas del OCEBA en lo referente a la optimización y automatización de los procesos y comunicaciones; la gestión de la información; y la infraestructura tecnológica.

- Brindar las herramientas necesarias para permitir el desempeño de una eficiente gestión y desarrollo de las actividades del Organismo.

Desarrollo de tareas durante el 2020

Durante el período 2020 Sistemas realizó tareas de mantenimiento y mejora continua del software instalado.

A continuación, se enuncian las tareas más relevantes desarrolladas por el Área durante el año informado.

Funciones administrativas- profesionales

Presupuesto Anual Sistemas

El Área, al igual que todos los años, realizó el relevamiento y según la planificación elaboró el Presupuesto Anual 2020, en los que se consignaron las necesidades informáticas del Organismo, al igual que el Plan anual de compras.

Informes

Se presentaron informes ante las nuevas autoridades sobre el estado de diferentes softwares existentes softwares solicitados, procedimientos realizados en el área, sobre la información solicitada a la Distribuidoras y planificaciones del área.

Funciones técnico - profesionales

Mantenimiento de Software:

Plataforma web denominada webcentrix para atención del 0800, WebCentrix una completa plataforma de atención al cliente por canales digitales WebCentrix puede integrar al sitio web procesos de atención al cliente los más comunes de todos los canales digitales tales como el Email, Chat Online, Formularios Web, Facebook, Twitter, Libre y además cuenta con soporte por Internet.

Reportes - Toda la información generada en la plataforma puede ser visualizada de manera agrupada en los completos reportes de servicio al cliente que WebCentrix posee.

Cada reporte será calculado y las métricas se mostrarán en base a un intervalo de tiempo seleccionado y según los filtros configurados, ejemplos:

- Cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas perdidas: son aquellos tickets que se generaron en un período seleccionado.
- Llamadas por agente, duración de las llamadas, tiempo de atención del agente: los tickets que fueron resueltos por el mismo.
- Tiempo de Respuesta: es el tiempo de respuesta promedio en el que los agentes responden los tickets.

Calculadora de Consumo

Se realiza los mantenimientos y mejora necesarios de la implementación del aplicativo web “CALCULADORA DE CONSUMO”, disponible para los usuarios del servicio público de

distribución de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires, a través de la página Web del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires.

Dicho aplicativo permite a los usuarios conocer el consumo estimado de sus artefactos eléctricos de acuerdo a una base de cálculo, compuesta por: Energía por mes (kWh) =Potencia (kW) x Utilización (hs) x Veces por mes x Cantidad de artefactos x Coeficiente.

Simulador de Facturación

Se realiza el mantenimiento y mejora de la implementación del simulador de facturación, disponible para los usuarios del servicio público de distribución de energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires, a través de la página web del Organismo

Para el uso del dispositivo, el usuario deberá cargar el nombre de la empresa, la categoría tarifaria, la tarifa en la que se encuentra encuadrado, la subtarifa, los kilovatios consumidos y el periodo de medición-

El sistema arroja como resultado el importe estimado a abonar en concepto de servicios eléctricos (energía eléctrica, incluido los cargos fijos y variables, pero no las cargas impositivas) y emitirá, en función de la información aportada por los usuarios y a pedido de éstos, una constancia del mismo.

Aplicativo web Clubes de barrio y Pueblo y consulta

La aplicación web relativa a clubes de barrio y Pueblo, a fin de dar cumplimiento a la Resolución Conjunta MDSGP N° 1/19, por parte de los distribuidores provinciales y municipales del servicio público de distribución de energía eléctrica en el ámbito de la provincia de Buenos Aires

Si bien en el momento no hay ingresos nuevos, sigue funcionando el aplicativo de consulta, para verificar la facturación de los clubes que ingresaron en el beneficio.

INTRANET

Se mantiene y se actualizan mejoras en la implementación de este desarrollo que tiene

por finalidad centralizar la información, brindando de esta manera acceso rápido a la misma, facilitando la comunicación entre las diversas Gerencias y Áreas de OCEBA.

Una intranet es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de internet para compartir información, software o servicios dentro de una organización. Es privada y representa un sistema de gestión interno, existen diversos sistemas y repositorios de información, los cuales cuentan con diferentes niveles de acceso dependiendo del rol de cada usuario.

El acceso al sistema se realiza a través de autenticación, con usuarios y claves que se consultan de una misma base, proporcionando acceso único a todos los sistemas.

Está compuesta por módulos de seguridad, aplicaciones. documentación, estadísticas, reclamos on line, resoluciones, tarifa social y tasas de interés.

Reclamos on line

Se mantiene este desarrollo el cual tiene como finalidad descongestionar el 0800, y brindar el usuario la posibilidad de cargar un reclamo a través del sitio web, completando toda la información solicitada para su posterior análisis por un agente de OCEBA.

Una vez cargado, el reclamo recorre un proceso asociado, pasando por las diferentes bandejas hasta su resolución. Cada comunicación con el usuario o la distribuidora queda documentada en el reclamo, lo cual genera una rápida visualización del estado del mismo al momento de la consulta.

Todos los movimientos y modificaciones realizadas a un reclamo quedan reflejadas almacenando el usuario y la fecha en que se realizó.

WEB

Se actualizó el contenido del sitio web, se agregaron links a nuevas funcionalidades, se revisaron links a aplicaciones y se cambio la estética de acuerdo a los nuevos lineamientos dados por la provincia

En la misma se encuentran todas las aplicaciones mencionadas anteriormente (Calculadora de consumo, reclamos online, simulador de facturación, tarifa social, resoluciones, e

información para distribuidoras y OMIC).

- **Facturas: Carga y Consulta de facturas:**

Se mantiene al aplicativo que permite a las 200 distribuidoras subir en forma trimestral 5 FACTURAS emitidas correspondientes a cada una de los tipos de tarifa. La misma se carga en PDF y permite a la Gerencia de Control Concesiones Comercial verificar la facturación.

- **SEO (SISTEMA DE EXPEDIENTES - OCEBA):**

Registra todas las consultas (asesoramientos) y reclamos por interrupciones de suministro. Los procesos se encuentran definidos de acuerdo a los diferentes tipos de trámites relevados en el Centro de Atención de Usuarios (CAU) y poseen una interfaz para la comunicación con las distribuidoras. El SEO es utilizado por el personal de atención telefónica y personal del CAU.

- Administración local del Sistema GDEBA y SIGAF sistema generales incorporados a toda la administración provincial.
- Acceso al Sistema Comercial de EDELAP con la configuración de una VPN
- Sistema de Transformadores.

Este software que permite dar cumplimiento a la Res. 811/02 se informa periódicamente la totalidad de los transformadores, su ubicación y estado confirmando por análisis de laboratorio, su grado PCB, este software está operativo desde 2010.

En 2020 fue modificado en su estética y sus funcionalidades tanto en vista distribuidoras como en las Consultas para el área de medio ambiente de la Gerencia de Mercados.

Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias

Se continúa con el mantenimiento del sistema al que acceden las Distribuidoras y Cooperativas Eléctricas de la Provincia de Buenos Aires para ingresar los montos depositados en las cuentas bancarias del OCEBA en concepto de pago del Fondo Compensador.

- Aportes ICM Resolución 283/12 - SOLO PARA COOP/DISTRIB DEL M.E.M

- Aportes al Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias
- Resoluciones de Costos de Abastecimiento y Pago

Costos Laborales

Se mantiene el aplicativo que permite a las 200 distribuidoras informar anualmente los costos laborales propios de la actividad eléctrica y de otros servicios, una tabla en donde deben cargarse cantidad de empleados y montos erogados según distintas modalidades de contratación y servicios

- Ingreso información relativa a “Costos Laborales” Año 2015/2016. Resolución 128/15

Mantenimiento de Servidores y servicios

Durante el 2020, las actividades cambiaron un poco, se realizan tareas de mantenimiento, aquí se señalan solo algunas de las actividades.

- Se mantienen los servicios ofrecidos de mail, webmail, dns, dhcp, servidor de archivos.
- Se mantienen las bases mysql
- Se mantiene el proxy, los enlaces a la intranet, ruteo
- Se mantiene el sistema bacula de backup
- Se realiza el backup y también los restore de acuerdo a necesidades puntuales.
- Se crearon nuevos servidores virtuales, se migraron bases, se incrementó espacio disco y memoria a varios servidores
- Se crearon servidores con el software de base requerido para nuevos aplicativos y ambientes de prueba.
- Se creó un servidor de archivos con software de nube Nextcloud en estos momentos está en etapa de prueba.
- Se mantienen servidores creados para distintas funciones actualizaciones de software
- Se mantiene el Active Directory con su respectiva duplicación

- Se actualizó el software del antivirus Eset NOD Products lo que involucro la instalación del servidor, consola del producto, migraciones y actualizaciones de equipos

Tareas Periódicas generales

- Realización de gestiones con la DPT para el mantenimiento de todos los enlaces a la intranet provincial, y el enlace punto a punto entre edificios.
- Elaboración de las Cartas Documentos, las mismas se realizan en 3 oportunidades anuales, son enviadas a las distribuidoras y cooperativas a fin de comunicar los anticipos a pagar de la tasa de fiscalización y control.
- Asesoramiento a Usuarios en lo que respecta a las aplicaciones existentes. Y a la modalidad virtual de trabajo
- Instalación de software Anydesk para uso remoto de los equipos informáticos de la oficina.
- Atención de usuarios, las cuales incluyen recuperación de claves, determinación de fallas, asesoramiento en utilitarios, consultas o solicitudes de aplicativos o bases de datos más complejas.
- Mantenimiento del inventario del equipamiento informático.
- Instalación de equipos nuevos.

Otras actividades

Tarifa Social

Desde comienzos del 2016 el Área ha participado en cada una de las modificaciones, implementaciones técnicas, redacción de circulares, participación en las reglas establecidas en resoluciones que rigen el otorgamiento de la tarifa social. Las tareas técnicas y administrativas que continuaron durante la pandemia, son las siguientes:

- Definir los procesos.

- Elaborar instructivos.
- Asesorar a las Cooperativas y Distribuidoras por teléfono y por mail, por zoom
- Realizar gestiones ante el SINTYS.
- Diseñar bases de datos.
- Definir validaciones.
- Recibir del 1 al 10 de cada mes la base de datos de usuarios residenciales (Sistema OCEBA).
- Preparar los archivos que serán enviados al SINTYS para el cruzamiento (Sistema SINTYS).
- Reportar periódicamente a las Distribuidoras que no enviaron la información solicitada.
- Descargar desde la web del SINTYS las bases de datos con el resultado del cruzamiento.
- Realizar cruzamiento para identificar las discrepancias del SINTYS con el mismo Sintys cruces anteriores.
- Disponer las BD para las Distribuidoras en la página web OCEBA.
- Responder consultas de las distintas áreas del organismo del estado de los usuarios.
- Participar de reuniones con distribuidoras por Zoom.
- Se mantiene y se realizan las actualizaciones correspondientes a esta aplicación.
- Donde se disponen también las actualizaciones de los electrodependientes informados por el Ministerio de Salud de la Nación.

Sistema de Consulta interno de Tarifa Social

Se mantiene y mejora el aplicativo de consulta interno para evaluar la situación del usuario que reclama/consulta frente al beneficio.

El mismo une las distintas fuentes de información en un periodo de tiempo para analizar la historia del suministro eléctrico y el beneficio, Uniendo en una misma vista:

- El dato del usuario suministrado por la distribuidora

- La evaluación del SINTYS mes a mes
- Los reclamos realizados en OCEBA y la decisión del Organismo

Tarifa Social: Ingreso Usuarios (Frontend)

Se dispuso en la web de OCEBA un formulario para el ingreso de quienes desean incorporarse al beneficio.

En primera instancia le informa al usuario a partir del DNI/CUIT como ha sido evaluado con los criterios de elegibilidad.

Le informa que de querer solicitar de igual manera el beneficio que documentación debe presentar y le permite completar toda la información y adjuntar documentación.

Tarifa Social: Moderación (Back end)

Dentro de la INTRANET se desarrolló un módulo que permite a personal del Organismo evaluar la solicitud completar información decidir si es admitida o no la solicitud con un mail de respuesta al usuario, finalmente se registra la decisión. Informando al mail del usuario y por otro lado sumarla a la base de SUBSIDIAR_OCEBA la cual se informa periódicamente a las distribuidoras.

Este software se encuentra en modificación para agregarle funcionalidades y mejoras que permitan agilizar el proceso para tener en menor tiempo la respuesta al usuario.

Beneficio D311/20

Con el fin de mitigar el impacto de la actual emergencia sanitaria y garantizar, en el marco de la misma el acceso a los servicios públicos esenciales, se ha dispuesto en el orden nacional (Decreto N° 311/2020) como en la provincia de Buenos Aires (Decreto N° 194/2020) la suspensión de cortes en el suministro eléctrico y el otorgamiento de planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se originen durante el plazo de vigencia de dichas medidas, de acuerdo a las condiciones que oportunamente establezca OCEBA.

La implementación del mismo implicó un conjunto de actividades:

- Definir con otras áreas del Organismo el proceso para recabar información.
- Preparar los archivos que serán enviados al SINTYS/ UC (Unidad de Coordinación Nacional) para el cruzamiento
- Realizar gestiones ante el SINTYS y la UC a fin de realizar los cruzamientos, acordar formato de archivos para enviar y/o recibir la información.
- Elaborar instructivos a efectos de que las Distribuidoras envíen información. (Facturas impagas)
- Asesorar a las Cooperativas y Distribuidoras por teléfono y por mail, por zoom
- Se diseñó una nueva tabla de Facturas impagas a efectos de que las Distribuidoras informen al organismo los usuarios que mantienen facturas impagas mediante el informe mensual de actualizaciones de esta tabla
- Definir validaciones.
- Recibir cada mes la base de datos de Facturas Impagas actualizaciones (Sistema OCEBA).
- Reportar las Distribuidoras que no enviaron la información solicitada.
- Disponer las BD para las Distribuidoras en la página web OCEBA.
- Preparar informes para determinar el alcance del beneficio por Distribuidora y/o área de Concesión.
- Participar de reuniones con distribuidoras por Zoom.

D311/2020: Ingreso Usuarios (Frontend)

Se implementó en la web de OCEBA un formulario para el ingreso de quienes desean incorporarse al beneficio.

En primera instancia le informa al usuario a partir del DNI/CUIT o del NRO DE SUMINISTRO/EMPRESA como ha sido evaluado con los criterios de elegibilidad si está o no incluido en el beneficio

Le permite completar un formulario, aclarando que información debe acompañar en cada caso, para solicitar el beneficio para el cual no quedó incluido directamente

D311/2020: Moderación (Backend)

Dentro de la INTRANET se desarrolló un módulo que permite a personal del Organismo evaluar la solicitud, completar información y decidir si es admitida o no la solicitud con un mail de respuesta al usuario, finalmente se registra la decisión del Organismo. Informando al mail del usuario y por otro lado sumarla a la base de Incluidos por OCEBA la cual se informa periódicamente a las distribuidoras a través de la página web.

Sistema de Consulta interno de D311

Se realizó un aplicativo de consulta interno para juntar información del usuario/suministro y así poder evaluar la situación del usuario que reclama/consulta por el beneficio.

Este aplicativo une en una vista, el resultado del usuario/suministro según las distintas fuentes de información.

- El dato del usuario suministrado por la distribuidora, si tiene o no algún beneficio como tarifa especial.
- La evaluación del SINTYS para el cruce de este beneficio.
- La evaluación de la UC para el cruce de este beneficio
- La evaluación del Sintys para Tarifa social en los últimos meses.
- La evaluación del OCEBA para el reclamo de tarifa social si existió.

Contabilidad Regulatoria

En base a la necesidad de obtener más información de control sobre las empresas de distribución eléctrica del PBA (distribuidoras, cooperativas, etc.). En el año 2018 se gestionó una licitación a través del Instituto de Energía de la Provincia de Buenos Aires para el desarrollo de un sistema que permita obtener y analizar información de las empresas nombradas sobre su contabilidad real adecuada a la contabilidad regulatoria y el control de inversiones. Esto a los fines de mejorar la facultad de contralor por parte de la Subsecretaría de Energía y el OCEBA, y como herramienta de información para la próxima revisión tarifaria integral y sucesivas.

El sistema está compuesto por tres módulos que se nombran a continuación:

1-Back end y Front end. El back end permite la administración del sistema por parte del usuario administrador que en nuestro caso sería el organismo de control.

El backend está desarrollado con PHP 7 utilizando Laravel (versión 5) que es un framework de código abierto MVC para desarrollar aplicaciones y servicios web.

El backend tiene las siguientes funciones:

- a. Interactuar viaAPIs con el frontend para recibir peticiones (REQUEST) y responderle (RESPONSE). Por ejemplo: el operador sube un archivo y el backend es quien se encarga de validar y procesarlo con la base de datos mediante Store Procedures que guardan los datos en las tablas.
- b. Administrar Usuarios
- c. Gestionar la paramétrica del portal.
- d. Interactuar contra la Base de Datos.

El frontend es usado por las empresas y está desarrollado en lenguaje Javascript con VUE.JS que es un framework de código abierto MVC (modelo-vista-controlador) para la construcción de interfaces de usuario y aplicaciones de una sola página.

El frontend contiene las funcionalidades visibles para el usuario tales como para el login, carga de archivos de cuentas e inversiones, consulta de cargas. Tiene los formularios de carga para el ingreso de información regular por parte de las empresas correspondientes al plan de cuentas para la contabilidad regulatoria y las inversiones. Todo esto definido a través de un protocolo.

El frontend se comunica con el backend a través de APIs para realizar las validaciones necesarias e importación a la base de datos para el ingreso de información al sistema.

2.- Base de datos. Contiene toda la información del sistema que ingresan a través del backend y frontend. Es un SQL 2017 estándar.

3.- Reporting. Para la muestra de la información se adquirieron licencias de la herramienta de BI QlikSense, para la cual la consultora que realizó el desarrollo diseñó reportes

reportes ad hoc con datos básicos para el control. La herramienta está abierta a nuevos desarrollos en caso de que se necesiten.

Este sistema se fue entregado en un cloud contratado a la empresa iwinds, en donde los 3 módulos se encontraban instalados en una sola máquina virtual, fuera de las buenas prácticas establecidas para este tipo de desarrollo. El equipo del OCEBA, separó los módulos en nuevas máquinas virtuales para mejorar la arquitectura y administración del sistema. A su vez, firmó un acuerdo con la Dirección Provincial de Sistemas (DPSIT) para migrar este sistema al cloud de la provincia, trabajo que se encuentra en marcha a un 90% de finalización.

Se espera tener el sistema operativo a principios del año 2021.

Reempadronamiento 2020

En el marco de lo instruido por la Subsecretaría de Energía del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires, se hace saber a los distribuidores provinciales y municipales que deberán implementar una Campaña General de Reempadronamiento de Usuarios que comprenderá la base de datos de todos los usuarios de las respectivas áreas de concesión y que tiene por fin corregir los errores de identificación de los usuarios, de manera que se reduzcan a su mínima expresión. A tales fines, deberá eliminar las inexactitudes detectadas en la identificación registrada de los usuarios (Nombre, apellidos, N° de DNI, Sociedades, apellido de casada, prefijos, nombre de los integrantes del matrimonio, abreviaturas en la denominación, entre otras irregularidades existentes) indicando por usuario, inexcusablemente, los siguientes datos:

1. Titular 2. Número de documento y/o CUIT/CUIL

Las distribuidoras podrán adoptar los mecanismos de comunicación que consideren más apropiados para llevar a cabo el proceso de reempadronamiento de usuarios con información faltante, de acuerdo a la información de contacto que ya posea de ellos y a las características propias de su área de concesión.

La implementación del mismo implicó un conjunto de actividades:

- Definir con otras áreas del Organismo el proceso para recabar información.
- Escribir el proceso.
- Elaborar instructivos a efectos de que las Distribuidoras envíen información.

(Correcciones en Clientes (Nuevo)).

- Asesorar a las Cooperativas y Distribuidoras por teléfono y por mail, por zoom
- Diseñar registros y mecanismos de control
- Definir validaciones.
- Recibir cada mes las actualizaciones de la base de datos, los mails con las acciones realizadas por las distribuidoras (Sistema OCEBA).
- Reportar las Distribuidoras que no enviaron la información solicitada.
- Disponer las BD para las Distribuidoras en la página web OCEBA.
- Preparar informes para determinar el avance/ mejora de cada Distribuidora y/o área de Concesión.
- Participar de reuniones con distribuidoras y Secretaria de Energía por Zoom.

En Desarrollo

Sistema de Mercados Tarifario

Los módulos que componen el sistema de mercados a modificar para una nueva versión del mismo son los

- Mod.1 Cuadro Tarifario
- Mod 2 Planilla Resolución 544: A través de este módulo las empresas cargan información del mercado eléctrico, usuarios y energía vendida de cada escalón tarifario, con carácter de declaración jurada. Esta información es procesada y luego se consume en la elaboración de los cuadros de Costo de Abastecimiento Municipales.

Este módulo está actualmente en modificación a partir de la aprobación de la última versión de la planilla, en esta última versión se agregaron las columnas para entidades de bien público.

Datos de entrada: En este módulo se les brinda a las empresas un Excel que tiene un formato determinado y fórmulas que hacen cálculos automáticos determinados, como el fondo compensador a pagar, y totalizadores. Los campos que se encuentran en blanco son cargados por las empresas, en estos campos se cargan datos del mercado eléctrico.

Datos de salida: como salida tenemos distintos reportes y esta información se utiliza también por escalón tarifario para el cálculo del Costo de Abastecimiento Municipal, Fondo Compensador, y también para el módulo de Tesorería.

- Mod 3: Costo de Abastecimiento Provincial
- Mod. 4: Costo de Abastecimiento Municipal
- Mod. 5: Cálculo del Fondo Compensador por Costo de Abastecimiento
- Mod 6: Cálculo del Fondo Compensador Teórico
- Mod 7: Cálculo del Fondo Compensador Total
- Mod 8: Tesorería

Modificación de plataforma

El sistema original de mercados está desarrollado en PEAR (un framework de PHP con base de datos MySQL),

Intentamos mejorar la performance del sistema, nos encontramos realizando pruebas creando servidores y realizando modificaciones y actualizaciones en el software de base.

Nuevo Formulario Único para reclamos web: (FU)

El objetivo general de este software es mejorar el tratamiento integral de los reclamos y asesoramientos de usuarios/as de OCEBA para el año 2021, unificando los canales de atención del Organismo, donde se puedan registrar consultas y reclamos, sea de manera presencial, virtual o telefónica.

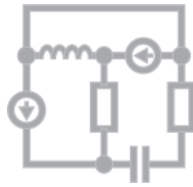
Elaborando sistemas con procesos adecuados para el tratamiento de los reclamos y Dando la posibilidad de establecer indicadores de gestión únicos.

Se encuentra en etapa de prueba la primera parte del FU que contiene:

- El ingreso (datos obligatorios generales) por parte del usuario/OMIC/Delegación del reclamo con clasificación por temática con 44 diferentes posibilidades los cuales suponen

un proceso distinto y distinta documentación a adjuntar, con diferentes validaciones del formulario

- Una etapa de Moderación del reclamo que analiza la bandeja de pendientes, permite recategorizar el reclamo, completar datos y ver si la documentación adjuntada es suficiente, ver historial en el sistema y finalmente admitir o no admitir el ingreso.
- Un ingreso de planillas de texto prediseñadas para la comunicación con el usuario
- Finalmente derivar el mismo a diferentes bandejas de acuerdo a la temática.



Gerencia de Administración y Personal

Área de Personal

Este sector de trabajo pertenece a la Gerencia de Administración y Personal, y estamos abocados a dar curso a todo lo vinculado con la relación laboral de las personas que trabajan en este Organismo, a través de diversas actividades que van estructurando nuestra labor cotidiana, como así también atender cuestiones relacionadas con el desarrollo de la estructura y la organización del trabajo. Asimismo, debemos dar cuenta de nuestra actividad a los Organismos de Control de la Provincia, mediante la elaboración de informes que nos son requeridos. Vamos a mencionar los principales procesos de trabajo que estructuran nuestra labor cotidiana.

Relación laboral con las personas que trabajan en OCEBA

Desde que un trabajador ingresa a este Organismo, hasta que se produce el retiro por jubilación o se producen renunciaciones, acompañamos su historia laboral a través de diversas tareas.

•Designación de personal

De acuerdo a los perfiles requeridos por las áreas y el Directorio del Organismo, anualmente elaboramos un informe de requerimiento de personal, que eventualmente puede derivar en la tramitación formal de designación de personal, tanto las personas que acompañan los niveles estratégico-políticos del Organismo, esto el Directorio, o bien empleados de nivel operativo o jerárquico. Actualmente contamos con una planta que se distribuyen de la siguiente manera según su rol institucional:

En el nivel operativo, nos encontramos con profesionales de diversos campos de conocimiento, con orientación hacia la rama energética, y también contamos con profesionales de las ciencias de la salud, de la abogacía, de la informática, de la economía y la contabilidad, entre otros. Durante el año 2020 se gestionó la designación de las personas que trabajaban en bajo la modalidad de contrato de servicio en el marco de la Ley de Emergencia Administrativa, y otras designaciones en la planta permanente de OCEBA.

•Contratación de personal por tiempo determinado

De la propuesta de designación de personal según los perfiles requeridos por los diversos sectores del Organismo, algunas necesidades operativas son cubiertas mediante la contratación de servicios externos, para la ejecución de algún trabajo puntual, acotado en el tiempo. En esos casos, y siempre a solicitud de los niveles jerárquicos, damos curso a la contratación de personal en la modalidad de contrato de servicio o contrato de obra, según corresponda.

•Designación de Personal de Gabinete

Se llama Personal de Gabinete al staff de asesores que acompañan los niveles político-estratégicos de los organismos de la Administración Pública Provincial, en el caso de OCEBA acompañan al Presidente, y que finalizan su labor con el cambio de la gestión política de las reparticiones de la administración pública provincial. Durante el año 2020, tramitamos la designación del Personal de Gabinete que acompañó al Presidente durante este período, algunos continuando a la fecha y algunos otros han pasado a formar parte de la planta permanente.

•Gestión del legajo laboral

Una vez que se produce la designación de personal en alguna de las modalidades referidas, debemos gestionar y dar resguardo a los datos relativos las personas que trabajan en OCEBA y a la relación laboral que se va constituyendo, en lo que se conoce como legajo del personal. Este, da cuenta de trayectoria educativa y laboral de la persona, antes de ingresar a este Organismo y todas las novedades que resultan de relevancia. Cuando alguien ingresa a trabajar en esta organización pública, recabamos toda la información personal pertinente, abarcando tanto los antecedentes laborales como aquello que va ocurriendo mientras la persona trabaja en OCEBA. Contamos con dos tipos de soporte para el resguardo de los legajos, el soporte físico y el soporte digital. Ambos tienen el carácter de confidencialidad, de modo que sólo desde este Sector podemos acceder a la actualización de la información, o bien a requerimiento del trabajador o de instancias judiciales, en caso de procesos legales. La provincia de Buenos Aires cuenta con la plataforma SIAPE, desde la cual cada trabajador, con la asistencia del Área de Personal, ha efectuado su registración, para poder tramitar algunas certificaciones por dicha plataforma.

•Salud y seguridad del trabajador

Con la intervención de profesionales del campo de la salud, desde el Área de Personal elaboramos el Protocolo de actuación y abordaje preventivo de casos de COVID-19, y en colaboración con el Sector Compras y abastecimiento, coordinamos y fiscalizamos la provisión de elementos de protección personal para los trabajadores, cuyo rol fue designado como personal esencial durante la vigencia del ASPO y DISPO, dando cumplimiento a las normativas que el Ministerio de Trabajo y la autoridad sanitaria, fueron estableciendo.

Se efectuó junto a otros sectores la transición al trabajo domiciliario a partir del mes de marzo, en virtud de lo establecido por las reglamentaciones provinciales y como parte de la estrategia de afrontamiento de la pandemia por COVID-19. Para ello, se gestionó la cobertura por ART en modalidad trabajo domiciliario para toda la planta de Organismo.

En forma rutinaria se efectúa un análisis normativo en materia de COVID-19 y abordaje preventivo en el campo del trabajo, tarea que se continúa hasta el día de hoy y que se realizará hasta que se determine la finalización de la pandemia por SARS-V CoV-2 por parte del Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

Asistencia al trabajador

•Acompañamiento en la presentación obligatoria de Declaraciones Juradas Patrimoniales

Conforme lo establecido en la Ley N° 15000, que regula el sistema de declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios y agentes del sector público de la Provincia de Buenos Aires, se efectuó la notificación de la obligatoriedad para la presentación de la Declaración Jurada Patrimonial de Inicio, de Cese y Anual, a todos los sujetos obligados por dicha ley. Asistimos a diversas capacitaciones en la Escribanía General de Gobierno sobre períodos de presentación, actualización de nóminas del personal obligado, vencimiento para las presentaciones y todo lo relacionado con la gestión de la notificación de los sujetos obligados de presentar DDJJ Patrimonial.

Respuesta a requerimientos externos e internos

- Informes

A solicitud de las instancias de control externo, en particular el Tribunal de Cuentas, la Dirección Provincial de Personal y la Dirección Provincial de Presupuesto Público se elaboraron los habituales reportes de estadísticas e informes relativos al personal, reportando estructura de cargos vacantes, presentismo del personal, agentes en condiciones de jubilarse, movimientos de cargos, entre otros. Estas actividades forman parte de las tareas cotidianas del Sector, y que en su conjunto alimentan el informe mensual de movimientos que se prepara para la liquidación de haberes del personal.

Liquidación de haberes, análisis de estructura salarial, proyecciones y presupuestos

En forma mensual se realiza la liquidación del impuesto a las ganancias del personal y la liquidación de los haberes mensuales. Se realizaron en varias oportunidades estimaciones de gasto previstas por el Área de Personal para el año 2021 en materia salarial, integrando la esa estimación presupuestaria anual del Organismo, incluyendo una valoración de gastos corrientes del sector y una proyección de salarios, conforme la estimación de la pauta de aumento para el año 2020. Se efectuó la contratación de treinta y cinco (35) personas bajo la modalidad de contratos de servicio por la Ley de Emergencia Tecnológica y Administrativa, y dos (2) personas bajo la modalidad de contrato de obra en el marco de lo establecido por el Decreto N° 369/16

Gestión de autorización para manejo de vehículos oficiales

Se progresó con la tramitación ante la Dirección de Autos Oficiales (DAO) de la autorización para manejo de vehículos oficiales para el personal, realizando la actualización de autorizaciones de conductores.

Capacitación Ley Micaela y Equipo interdisciplinario de abordaje de violencia de género

Conforme la legislación vigente, se convocó a las máximas autoridades de este Organismo de Control a la realización de los diversos cursos que desde el Ministerio de las Mujeres, Políticas de Género y Diversidad Sexual de la Provincia de Buenos Aires en el marco del Programa de Capacitación en Perspectiva de Género y Violencias por razones de género (Ley Micaela).

Se puso en consideración del Directorio la propuesta de constitución de un equipo interdisciplinario que pueda efectuar un abordaje de situaciones de violencia de género que requieran un acompañamiento y posterior gestión de la licencia respectiva, en un marco de confidencialidad.

Otras actividades de relevancia institucional

Conforme la Ley de Contrato de Trabajo y el Convenio Colectivo de Luz y Fuerza 36/75, gestionamos el trámite de las licencias que corresponde a las personas que trabajan en este régimen laboral, con base en los cómputos de antigüedad. Elaboramos proyectos de normativas internas para la reglamentación de la jornada laboral, o cualquier otro documento normativo que está relacionado con las condiciones de trabajo en esta repartición. Brindamos asesoramiento para consultas relacionadas con las leyes aplicables a nuestro régimen laboral y mantenemos un canal de diálogo con la organización gremial, para facilitar la representación de los trabajadores ante el empleador.

Área de Administración y Contabilidad

Área que pertenece a la Gerencia de Administración y Personal y tiene a su cargo la Elaboración del Presupuesto de Recursos y Gastos del OCEBA y el Control de la Recaudación de los Recursos Propios.

Realiza las tareas que permiten reflejar la Ejecución del Presupuesto aprobado por Ley, llevar la Contabilidad del OCEBA, la registración del Patrimonio del organismo, Liquidaciones a proveedores, Impuestos y las funciones de Tesorería.

Presupuesto y Control de la Recaudación

El Sector tiene a su cargo la elaboración del Presupuesto del OCEBA el cual para el Ejercicio 2020, por disposiciones de la Ley 15165, se prorrogó el Presupuesto General Ejercicio 2019 aprobado por Ley 15.078.

En la formulación de los Recursos Propios, sin afectación específica, al considerarse el presupuesto prorrogado para el ejercicio 2020 el importe aprobado para Tasa de Fiscalización y Control y Multas ascendió a \$ 177.687.000.

Por esa razón ante el incremento en las necesidades presupuestarias se gestionaron ampliaciones al Cálculo de Recursos del OCEBA por un total de \$ 48.357.329

Los recursos definitivos aprobados para el Ejercicio 2020 alcanzaron la suma de \$ 226.044.329,00 discriminado conforme se detalla a continuación:

Tasa de Fiscalización y Multas (Presupuesto Prorrogado por Ley 15165)	\$ 177.687.000
Contribuciones de Tesoro (RESO-2020-244-GDEBA-MHYFGP)	\$ 25.749.000
Contribuciones de Tesoro (RESO-202-93-GDEBA-MHYFGP)	\$ 22.608.329

También es responsabilidad del sector las funciones referidas al Control de la Recaudación de los recursos propios, por lo cual durante el ejercicio 2020, con la finalidad de mantener el flujo de fondos se desdobló el cobro de la Tasa de Fiscalización y Control en cuatro Anticipos y una Cuota Saldo.

Si bien el promedio de la cobranza total de los Anticipos a su vencimiento ascendió al 85,4%, el cobro de la Cuota Saldo se registró mayoritariamente en el Ejercicio 2021.

Asimismo, durante el año se realizaron distintas gestiones para perseguir el cobro de los morosos de este período, elevándose de esta manera el nivel de cobranza total de Tasa de Fiscalización y Control del 2020 al 94,3 %.

En lo que se refiere a los Recursos Afectados, el Presupuesto Prorrogado para el ejercicio 2020 aprobó para El Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias: la suma de \$ 1.694.848.000 y una Contribución Figurativa de la Administración Central de \$ 340.000.000.

Posteriormente ante la estimación de que la recaudación del Fondo Compensador Tarifario al cierre del ejercicio iba a superar el importe aprobado por Ley, se gestionó una nueva Contribución Figurativa por la suma de \$ 485.500.000.

La Recaudación del Fondo Compensador Tarifario al cierre del Ejercicio ascendió a \$ 2.124.082.951,80.

Asimismo durante el Ejercicio 2020 se gestionaron diversas adecuaciones presupuestarias para regularizar los créditos en las partidas del Presupuesto de Erogaciones.

Tesorería

El sector tiene a su cargo el control y seguimiento de los ingresos que, desde la instauración del Sistema Cuenta Única del Tesoro (SCUT), registra la Tesorería General de la Provincia

Su función es verificar los ingresos correspondientes a la Tasa de Fiscalización y Control y a las Multas que son registrados en la Cuenta Escritural 5912, específica para los Recursos Propios y los correspondientes al Fondo Provincial de Compensaciones Tarifario que se registran en la Cuenta Escritural 5913, específica para éste Recurso Afectado.

Asimismo se controlan los fondos provenientes de Contribuciones Figurativas de la Administración Central a favor del OCEBA, registrados en la Cuenta Escritural 59000: OCEBA - Contribuciones no Afectadas.

La Tesorería tiene a su cargo la gestión de los pagos a los proveedores que se efectivizan a través de la Tesorería General de la Provincia y los pagos de Sueldos, Aportes y Contribuciones, Viáticos, Cajas Chicas, y COPRES que se realizan en forma directa por la Tesorería del OCEBA, previa solicitud de los fondos a la TGP.

También tiene a su cargo encarar las gestiones para la constitución del Fondo Permanente del art. 78, que para el ejercicio 2020 fue de \$ 2.590.500, destinado a atender la constitución de Cajas Chicas, Fondo Rotativo de Anticipo de Viáticos y el pago de Combustibles y Lubricantes-COPRES.

Realiza mensualmente las Actas de Arqueo elaborando la documentación complementaria, las cuales debidamente firmadas por el Tesorero y el Gerente de Administración y Personal

son vinculados al expediente electrónico que luego es remitido al Contador Fiscal Delegado de la Contaduría General de la Provincia.

Al Cierre de Ejercicio 2020 se generaron los Registros Manuales de COPRES y Fondo Rotativo de Anticipo de Viáticos, correspondientes al mes de Diciembre/2020 a fin de su intervención por el Contador Fiscal Delegado.

Se efectuaron las Conciliaciones de Cuentas Bancarias.

Se presentaron las Rendiciones de Cuentas a la Contaduría General de la Provincia, para su control y posterior elevación al Honorable Tribunal de Cuentas conforme las instrucciones impartidas por ese organismo.

Contabilidad y Control Presupuestario

Es el Sector que tuvo a su cargo la Ejecución del Presupuesto Prorrogado para el ejercicio 2020 por la Ley 15165.

La tarea se realiza de conformidad con las disposiciones prescriptas por la ley de Administración Financiera N° 13767 y normas emanadas de la Contaduría General de la Provincia.

Efectuó la registración contable de todas las operaciones destinadas a la realización de gastos por adquisiciones o servicios, afectando así los créditos presupuestarios.

Además se confeccionaron los Estados Contables conforme lo dispuesto por la normativa vigente, emanada de la Contaduría General de la Provincia, órgano rector de la Contabilidad Gubernamental, los que fueron remitidos al respectivo Organismo de Control conforme la misma.

Del Listado de Ejecución de Recursos y del Estado de Ejecución del Presupuesto de Erogaciones al 31/12/2020 surge que:

Los Ingresos presupuestarios sin afectación del ejercicio fueron de \$ 221.733.496,20

Las Erogaciones Presupuestarias sin afectación fueron de \$ 226.044.305,05

- Se percibieron Contribuciones Figurativas para financiaciones corrientes sin afectación por \$ 48.357.326,41
- El Resultado sin afectación del Ejercicio fue de \$ 919.408,61
- Los gastos figurativos a favor del Tesoro ascendieron a la suma de \$ 44.046.496,00.

Patrimonio

Es el sector encargado de registrar los movimientos de Bienes de Uso, mostrando las variaciones patrimoniales producidas durante el Ejercicio 2020.

En función a ello se confeccionaron los Anexos de Movimiento de Bienes por rubro mensuales y anuales.

Al cierre del Ejercicio 2020 se confeccionó el Anexo de Movimiento de Bienes por clase, conforme el sistema patrimonial provisto por la Contaduría General de la Provincia.

De los respectivos Estados al cierre del ejercicio 2020 surge, que las altas presupuestarias de Bienes Muebles ascendieron a \$ 919.387,05, que no se han producido bajas y que el saldo de Bienes Muebles al cierre del Ejercicio 2020 fue de \$ 7.351.995,77-

Liquidaciones

Es el sector que tiene a su cargo la verificación de todas las facturas que ingresaron al Organismo por compras de bienes o servicios, comprobando que las mismas cumplan con las disposiciones impuestas por la Resolución N° 1415 de la AFIP.

Prepara las Órdenes de Pago de tales facturas, como así también de las que corresponden a las liquidaciones del Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias y las que, como agentes de retención, se efectúan a la AFIP y ARBA.

Es el sector que efectúa la revisión, control y liquidación de Viáticos y Movilidad, conforme la normativa vigente a fin de liquidar las comisiones de servicio realizadas por los agentes del OCEBA y de la Sindicatura de Usuarios.

Todas las Ordenes de pago son remitidas a la Delegación de la Contaduría General de la Provincia para su intervención, requisito necesario para su pago.

Impuestos

Se elaboraron las declaraciones juradas que deben presentarse mensualmente a la AFIP en carácter de Agentes de Retención del Impuesto a las Ganancias, del Sistema integrado de Jubilaciones y Pensiones e IVA,

Asimismo se efectuaron mensualmente las declaraciones juradas que como agentes de retención del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, corresponde presentar ante ARBA

Sector Compras y Abastecimiento

Contrataciones

Efectúa la contratación de los servicios habituales del OCEBA que para el Ejercicio Fiscal 2020 se iniciaron a partir del mes de octubre de 2019 aplicando los procedimientos contractuales establecidos en la Ley 13981, se destacan las siguientes:

- Servicio de Control de Ausentismo para el personal del Organismo, contratado con la firma DienstConsulting SA, por un monto mensual de \$ 22.100.- a partir del 1/1/2020 y con vencimiento contractual el 31/12/2020. Este servicio contempla la posibilidad de realizar juntas médicas a pedido de OCEBA por un valor unitario de \$ 8.600.-.
- Servicio de Dispenser de Agua en bidones para las sedes del OCEBA de La Plata, contratado mediante la modalidad de Convenio Marco de Compra y por el plazo de 9 meses meses a partir del 1/4/2020, con la firma Sucesión de Hermida Manuel Perfecto por un valor total de \$ 87.300.-
- Servicio de monitoreo electrónico de alarma para las Delegaciones del OCEBA de Mar del Plata, San Nicolás y Bahía Blanca, que fuera contratado con la firma Vigilán SA por el importe mensual de \$ 3.780.- a partir del 1/2/2020 y con vencimiento contractual el 31/12/2020. En este rubro y al efecto de mantener en funcionamiento los sistemas de alarma, se contrataron servicios de mantenimiento por la suma total de \$ 7.015.- a la firma prestadora.

- Se renovó la suscripción a la Revista Jurídica Argentina de La Ley SA, que solicitaran la Secretaría Ejecutiva y Gerencias de Control de Concesiones y Procesos Regulatorios, por el plazo de 6 meses y con vencimiento contractual el 31/12/2020 a un valor total de \$ 64.217.-
- Se renovó la suscripción anual a la Colección Milenio Online de Editorial Errepar, que solicitara el Área de Personal, contratándola con el proveedor Fabián Fernández Seixo, con vencimiento contractual el 31/12/2020 a un valor total de \$ 57.552.-
- Se renovó la póliza anual de seguro automotor para la flota vehicular del Organismo, con la Aseguradora Provincia Seguros SA, en la suma total de \$ 904.276,93.-
- Se contrató, con la firma Servicios ROM SRL, el servicio de Limpieza para las sedes de La Plata y Delegaciones del interior, por los meses de enero y febrero de 2020, a un valor mensual de \$ 87.117.-.
- El servicio de limpieza para el período marzo a diciembre de 2020 se contrató con la firma Hipólito Integral SA, por un un valor mensual de \$ 173.095.-. Este contrato contempló la incorporación un agente de limpieza adicional a la dotación de personal que se tenía afectada al servicio en el ejercicio 2019. A su vez, se ejecutó la opción de Prorroga de contrato prevista en esta contratación para dar cobertura a los meses de enero y febrero de 2021.
- Servicio anual de alquiler de fotocopiadoras, contratado con la firma Kyosei SA por un importe mensual de \$ 15.900.- con vencimiento contractual el 31/12/2020.
- En cuanto al Servicio de Correspondencia cabe destacar que, tal como ocurre desde el ejercicio 2008, la prestación del mismo esta a cargo de la firma Correo Oficial de la República Argentina SA, atento a lo dispuesto por el Decreto N° 3687/06 que establece que los servicios postales serán prestados por la citada firma para todos los Organismos del de la Administración Provincial.
- Se formalizó el contrato de provisión de diarios que fuera solicitado por la Secretaría de Relaciones Institucionales con el proveedor Pablo Ezequiel Vasquez en la suma mensual de \$ 13.765.- a partir del 1/2/2020 y con vencimiento contractual el 30/6/2020.
- Se contrataron los servicios de impresión de formularios solicitados por el Área de Personal del Organismo a la DIPIDE dependiente de la Secretaría Legal y Técnica de Gobernación, en la suma total de \$ 1.810.-
- Se contrataron servicios de reparación edilicia para las distintas sedes del Organismo con las firmas: Mauricio Ricardo Pallicer, Jorge Ramón Pallaoro, TS Tecnoservicios SRL, Lyme SA, Wengierko Oscar Alejandro y Electroplat, en la suma total de \$ 1.867.151,65.-
- En el marco de las acciones preventivas de contagio de COVID-19, se realizaron diversas contrataciones para proveer a las distintas dependencias del Organismo de elementos de protección como desinfectantes, bandejas sanitizantes mamparas de vidrio y termómetros infrarrojos; con los proveedores Alejandro Rabano, Sebastián Valdebenito,

Leonardo García y Dallachiesa SRL en la suma total de \$ 106.545.-.

- Se renovó por dos años la licencia del software antivirus para los equipos PC y servidores del OCEBA en la suma total de \$ 189.157,50.- con el proveedor Desimone Mario Gabriel.
- Se contrató el servicio anual de revisión de extintores de incendio a la firma Gasol Platense SA en la suma total de \$ 18.256,27.-
- Se realizó un servicio de desinfección y fumigación en las sedes de La Plata, contratando a la firma Juan Manuel Rodríguez Ceolin, por un importe total de \$ 9.900.-
- Se contrató mediante la modalidad de compra de Convenio Marco a la firma CBC Asociados SA para la realización de un servicio de mantenimiento integral de los 40 equipos de aire acondicionado con que cuentan las sedes del Organismo de La Plata por un importe total de \$ 495.105.-
- Se contrataron diversos servicios de reparación y mantenimiento de equipamiento informático y redes, que solicitara el Sector Sistemas del Organismo, con los proveedores: Chierico Juan Carlos, Anselmi Suarez Jesús Rogelio, Battaiotto Roberto, Cataldi Carlos Matías, Zaniratto Nicolás y Ruscitti Oscar Omar, en la suma total de \$ 256.858,65.-

Adquisición de bienes

- Se adquirieron insumos para impresoras láser, con el objeto de reponer el stock de toners que administra el Sector Compras, a los proveedores: Ruscitti Oscar Omar y Vertex SA, en la suma total de \$ 209.441,90.-
- Se concretó una adquisición de Resmas de papel en Formato A4 a través de la modalidad de Compra de Convenio Marco con la firma Papelera Pergamino SAICYA en la suma total de \$ 70.212.-
- Se adquirieron sellos automáticos al proveedor Juan Carlos Morzilli en la suma total de \$ 7.260.-
- Se adquirieron artículos de librería por medio de la modalidad de compra de Convenio Marco, a la firma Show Office SRL en la suma total de \$ 61.768,84.-
- Se realizó un reemplazo de cubiertas en las unidades Ford Ranger R.O. 46373, Peugeot Partner RO 44883 y Peugeot Partner RO 44884, contratando a la firma Revulcam SA por la suma total de \$ 108.360.- en la modalidad de contratación de Convenio Marco de Compra.
- Se adquirió equipamiento informático a través de la modalidad de compra de Convenio Marco a la firma EBOX SA por un importe total de \$ 2.434.708,83.-

Ejes De Capacitación 2020

Los ejes de capacitación proyectados en el OCEBA para el año 2020 se orientaron a las siguientes necesidades de formación y de gestión:

- Implementación total del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (G-DEBA) y de otros sistemas informáticos de la provincia de Buenos Aires.
- Fortalecimiento del personal que asiste a la ciudadanía del Centro de Atención al Usuario de la ciudad de La Plata y Delegaciones Bahía Blanca, San Nicolás y Mar del Plata.
- Capacitación y actualización en temas relacionados con tarifa social y demás tarifas eléctricas a partir de los nuevos subsidios y cambios de legislación.
- Procedimientos de contestación de los reclamos de usuarios y creación de un Formulario Único.
- Jornadas de Inducción para los ingresantes y trabajadores con nuevas tareas.

Es responsabilidad del sector capacitación administrar y coordinar el efectivo cumplimiento de las actividades de capacitación planificadas, efectuando el control y seguimiento académico y presupuestario, como así ocuparse de la logística de los cursos (comparar ofertas de capacitación, entrevistar docentes, coordinar horarios, asignación de aulas, comunicar cursos, dar información previa, preparación del material didáctico, etc.). En muchos casos se diseñan y elaboran cursos internos y se gestionan convenios de capacitación.

Trabajo con la red de capacitación de la órbita del ministerio de infraestructura y servicios públicos:

Ya desde el año 2019 comenzamos a trabajar en conjunto los sectores de Capacitación de los distintos organismos de la órbita del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos: la Unidad de Capacitación, Actualización y Perfeccionamiento (UCAP) del Ministerio, el Instituto de la Vivienda (IVBA), la Dirección de la Energía (DPE), la Autoridad del Agua (ADA) y Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA). Esta red de capacitación y documentación fue creada por iniciativa de dichos sectores para fortalecer nuestras propias capacidades institucionales construyendo alianzas y vínculos a fin de establecer un ámbito común no solo de enseñanza sino también de investigación e innovación para la generación de conocimientos permanentes en nuestras organizaciones.

Capacitación y virtualidad

Durante los meses de enero, febrero y primera quincena de marzo se realizaron las únicas acciones de capacitación presenciales del año 2020.

La situación planteada por la pandemia de coronavirus nos obligó a redefinir muchas cuestiones, entre ellas la planificación e implementación de la capacitación. Cabe destacar que desde el primer día de aislamiento obligatorio los sectores de capacitación nuestra red de capacitación del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos se mantuvieron activos mediante las redes y al no ser posible el dictado de las clases de manera presencial, se plantearon otras modalidades educativas, como el uso de la plataforma moodle del Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP).

Si bien contábamos con actividades planificadas de forma presencial para el primer semestre del año, en el caso de las capacitaciones comunes a toda la órbita del Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos los docentes accedieron a cambiar su forma de dictado y adaptaron material y actividades a la modalidad virtual.

Transformar las actividades de capacitación de los agentes de la administración pública fue un desafío, acompañamos desde el sector capacitación el esfuerzo de los docentes ya que consideramos que las clases virtuales son una alternativa a la pandemia para los trabajadores, la plataforma educativa MOODLE se presenta amigable y permite acortar distancias. Las clases virtuales empezaron a funcionar en mayo. Se diseñaron con el IPAP diversas acciones de formación en conjunto con la red de capacitación.

Difundimos las actividades por mail y habilitamos también un celular (+54221-3564619) que compartimos con nuestra red de capacitación en el que se puede recibir por WhatsApp información acerca de novedades de personal y de los cursos que gratuitamente ofrece la provincia de Buenos Aires para sus trabajadores.

Para optimizar esta primera experiencia masiva de educación virtual en la provincia de Buenos Aires desde el sector de capacitación acompañamos como tutores virtuales a los trabajadores con las dificultades que surgen con la tecnología digital. Las capacitaciones virtuales realizadas fueron una oportunidad para muchos trabajadores de volver a tomar contacto con su tarea diaria y con su lugar de pertenencia.

Actividades de capacitación realizadas

Es así que durante el año 2020 el personal del OCEBA ha participado en más de 60 acciones de capacitación, lo cual incluye cursos, seminarios, jornadas, mesas de trabajo y actualizaciones. Todo ello ha sumado en promedio unas 21 horas de capacitación anuales por empleado.

A continuación se detallan las acciones de capacitación que se dictaron según los ejes operativos a los que corresponden:

•Capacitaciones para la implementación de sistemas informáticos de la Provincia de Buenos Aires

Una de las líneas de capacitación estuvo relacionada con la decisión del Directorio de culminar la implementación de la Plataforma GDEBA en el Organismo, por lo que desde la capacitación se acompañó a este proceso de cambio cultural. Ante la pandemia, la virtualidad para realizar muchos trámites mediante GDEBA hizo necesario formar y asistir en forma personalizada a los agentes del OCEBA en los siguientes módulos y temáticas:

- Cursos presenciales GDEBA para personal de OCEBA
- Comunicaciones oficiales y Generación de documentos destinados a terceros.
- Caratulación y generación de Expedientes Electrónicos por Gerencias por tratadas.
- Capacitación interna para las Delegaciones de Bahía Blanca, San Nicolás y Mar del Plata.
- Capacitación interna de GDEBA para el CAU.
- Relevamiento de tratadas específicas para OCEBA.
- Actualización de la gestión de la comunicación escrita en la provincia de Buenos Aires y ensamble con los documentos GDEBA.
- Nuevos instructivos de Firma Digital de funcionarios para GDEBA.
- Cursos virtuales GDEBA para ingresantes
- Cursos virtuales GDEBA para funcionarios

También se acompañó a otra gestión de cambio relacionada con el Sistema Integral de Gestión y Administración Financiera de la Provincia de Buenos Aires (SIGAF), por lo que se realizaron las siguientes acciones de capacitación relacionadas con las siguientes temáticas:

- SIGAF PBA - Anticipo Jubilatorio
- SIGAF PBA - Módulo Compras

- SIGAF PBA - Convivencia de Ejercicios 2019 – 2020
 - JORNADAS DE CAPACITACIÓN DE CALCULO DE RETENCIONES IMPOSITIVAS organizadas por la Tesorería General de Gobierno
 - Capacitación Bonos 2020
 - Capacitación Cálculo y Recálculo de Retenciones Impositivas
- Asimismo desde el IPAP se reforzó la capacitación virtual de los Recursos Humanos mediante las siguientes formaciones:
- Jornada de referentes de capacitación provinciales
 - Curso de Tutores virtuales para acciones de capacitación
 - Taller de docencia virtual en plataforma Moodle
 - Herramientas para el diseño de propuestas formativas virtuales

•Otras capacitaciones relacionadas con temáticas generales

- Decreto N° 2257/09 relacionado con recomendaciones sobre el dengue para trabajadores y organismos del Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires.
- "El cambio ya llegó ayer: el impacto del COVID 19 en las Organizaciones"
- Introducción a la Administración pública provincial MODALIDAD VIRTUAL
- Taller: Gestión de la comunicación escrita en la era digital
- La gestión de activos como herramienta de mejora continua en la gestión de la calidad del servicio eléctrico en la Distribución de Energía Eléctrica
- Curso virtual de energías renovables
- PAQUETE DE OFIMÁTICA: EXCEL, WORD Y POWER POINT
- Capacitación de inglés en el Senado I y II semestre
- Cursos Excel avanzado
- Capacitaciones virtuales del Instituto de Energía (IDE)
- Introducción al Sistema Eléctrico Argentino
- Eficiencia energética
- Cursos de OFIMÁTICA para el CAU
- OFIMÁTICA para las Delegaciones OCEBA
- HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA EN EL CAU Y DELEGACIONES OCEBA
- Curso de redacción para la Gerencia de Control de Concesiones
- CAPACITACION Interna Decreto 311
- Curso de Diseño, Formulación, Implementación y evaluación de proyectos en la Administración pública de la provincia de Buenos Aires.
- Curso virtual sobre prevención de riesgos eléctricos en el ámbito laboral.

- Capacitación sobre seguridad y mantenimiento en instalaciones eléctricas.
- Curso Virtual "Prevención de Dengue y otras Arbovirosis de interés sanitario".
- Jornadas de la COMISASEP sobre las Condiciones laborales y prevención del Coronavirus.

•Capacitación al personal que asiste a la ciudadanía de la provincia de Buenos Aires

A raíz de los convenios de colaboración que OCEBA suscribe con municipios y con la Subsecretaría de Gobierno Digital -línea 148- para que las dichas instituciones puedan prestar al organismo el servicio de recepción de llamados telefónicos, atención personalizada y online de consultas de trámites, información de servicios, toma de reclamos y derivación que tengan al OCEBA como destinatario, fue necesario capacitar a los/as operadores/as de la línea 148, a las oficinas municipales de atención al ciudadano y demás referentes, a fin de que puedan responder adecuadamente las consultas sobre temas relacionados con la energía eléctrica y el accionar del OCEBA.

Por ello, agentes de diversos sectores de OCEBA han participado como disertantes en más de 15 charlas virtuales de capacitación para los operadores telefónicos de la línea provincial 148 y para los trabajadores de las Oficinas Municipales de Orientación al Consumidor con el objetivo general de optimizar las competencias para responder consultas energía eléctrica y poder así encauzar la recepción, seguimiento, derivación y respuesta al ciudadano en la resolución de sus solicitudes, reclamos, denuncias, quejas y demás formas de presentación concernientes el accionar del OCEBA. Desde la capacitación se organizaron dichas jornadas virtuales y se preparó material educativo digital relacionado con las siguientes temáticas: tarifa social, reclamos de seguridad en la vía pública, interrupciones de suministro, calidad comercial, calidad técnica y tratamiento de los reclamos por daños artefactos.

Asimismo se confeccionaron con dicho material manuales e instructivos que también fueron utilizados para las jornadas de inducción del personal de OCEBA

Capacitación en políticas de género

Un eje de capacitación que se incorporó con fuerza en el 2020 fue la formación implementada por el Ministerio de las Mujeres, políticas de género y diversidad sexual a través de cursos de sensibilización para funcionarios y trabajadores que se detallan:

- La Política de género y la Ley Micaela para funcionarios de la administración pública provincial.
- Sensibilización de la Ley Micaela para las y los trabajadores.
- Curso: La Política de género y la gestión de la capacitación: la Ley Micaela para formador de formadores de la Administración pública provincial.
- Capacitación en el Marco de la Ley Provincial N° 14893 “Licencia para mujeres víctimas de violencia y su Decreto Reglamentario 121/20” que culminó en la creación de la mesa interdisciplinaria de violencia en el OCEBA.

