

+

# Capítulo I

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

## Área Secretaría Ejecutiva

### Funciones y responsabilidades del Área

El Organismo cuenta con una Secretaría Ejecutiva que tiene por funciones principales, asignadas por su estructura orgánica – funcional y 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 del cuerpo colegiado.

Con directa dependencia del Directorio, una de sus tareas esenciales consiste en ejecutar las actividades propias del control de legalidad de resoluciones y actos administrativos. En tal sentido, tiene como tarea la revisión y redacción definitiva de los proyectos de resolución sometidos a la aprobación del Directorio y su preparación en GDEBA. Una vez suscriptos por el cuerpo directivo, debe encargarse de la vinculación de los actos administrativos a los expedientes electrónicos y de darles publicidad.

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 en forma semanal o quincenal a las reuniones del cuerpo directivo, tiene a su cargo la elaboración del Orden del Día y convocatoria a las reuniones, la proyección, redacción y confección definitiva de las Actas correspondientes a dichas reuniones, como así también la elaboración de instrucciones del Directorio y comunicación a través de GDEBA a las diferentes Áreas y Gerencias de OCEBA.

Asimismo, cabe destacar que las características de las funciones propias de asistencia al Directorio implican para la Jefatura del Área el mantenimiento de reuniones 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. Además, lleva adelante el diseño de planes de mejora, mantenimiento y actualización del Aplicativo, 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 y custodia de los expedientes en papel y la formación de expedientes electrónicos en la plataforma GDEBA a requerimiento de las Gerencias y Áreas del Organismo.

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

Finalmente, en virtud de la delegación dispuesta por la Resolución OCEBA N° 3/13 y su modificatoria N° 283/17, la Jefatura del Área suscribe las Disposiciones emitidas por el Centro de Atención a Usuarios (CAU), que son actos administrativos que resuelven los reclamos de los usuarios vinculados a la prestación del servicio.

## **Principales actividades desarrolladas durante el año 2021**

Durante el período informado, aún vigente la emergencia pública en materia sanitaria producto de la pandemia por el COVID-19, el Área Secretaría Ejecutiva continuó con su proceso de reorganización interna, alternando tareas presenciales y remotas. En dicho marco, dispuso un sistema de burbujas y el regreso a la presencialidad de su personal de forma escalonada y alternada, a fin de cumplir con las medidas de cuidado y distanciamiento.

Para el cumplimiento del teletrabajo, se mantuvieron reuniones por video llamada, teleconferencia y videoconferencia, se aplicaron herramientas informáticas de conexión a distancia entre puestos de trabajo, el uso de aplicativos, Intranet, webmail y otros canales de comunicación.

Cabe destacar que, en febrero del año informado, el Área tuvo a su cargo la elaboración de un proyecto de resolución mediante el cual se aprobó un procedimiento para permitir la celebración de reuniones de Directorio a distancia, bajo la modalidad de videoconferencia y/o teleconferencia, a través de medios o plataformas digitales o informáticas que permitan acreditar la conformación del quórum, garantizar el debate y posibilitar la votación de los miembros del cuerpo colegiado (RESOC-2021-31-GDEBA-OCEBA).

Si bien se reanudó durante el 2021 el ingreso de documentación en formato papel, la Mesa de Entradas General continuó recibiendo en la casilla de correo creada al efecto en 2020, documentación electrónica vinculada a la gestión propia del Organismo, para su posterior registro y derivación a las Áreas y Gerencias de OCEBA.

En ese sentido debió reorganizarse dicho sector, con la incorporación de dos empleadas administrativas que recibieron capacitación en GDEBA y la inducción correspondiente. Asimismo, se modificaron los procedimientos asociados (Intercambio Informático de Comunicaciones, Entrada y Salida de Documentación), por lo cual todo trámite que ingresa en el Organismo (electrónico o papel) es derivado para su tramitación a las Gerencias/Áreas/Sectores a través de una Comunicación Oficial GDEBA (CCOO). Es por ello que se ha incrementado la emisión de Documentos GDEBA generados en el Área (memorándum, providencias, IF) tal como surge de los indicadores de gestión del periodo informado.

Asimismo, el Área sumó durante el período informado, una profesional en ciencias jurídicas.

Como referente en materia de Tarifa Social, el Área participó de las capacitaciones para los operadores del Call Center (Línea 148) y para las Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor (OMDC), preparando el material de lectura y exponiendo todo lo vinculado a dicho beneficio. Asimismo, realizó informes periódicos sobre la gestión de las solicitudes para su presentación ante el Banco Mundial y reportes mensuales al Directorio.

Durante el año 2021, además, el Área formó parte de las tareas de relevamiento y testeo, para la puesta en marcha del nuevo aplicativo de tarifa social, el cual permitió agilizar y facilitar la tarea de los agentes involucrados en la gestión de las solicitudes y acortar los tiempos de resolución.

Finalmente, se actualizaron los procesos y procedimientos a cargo del Área, tales como Intercambio Informático de Comunicaciones, Entrada y Salida de Documentación, Orden del Día del Directorio, Control de Legalidad y Gestión de Solicitudes de Tarifa Social (Mecanismo ad hoc). Dichos documentos, que se encuentran disponibles en la Intranet de OCEBA, contie-

nen una descripción de cada proceso, con sus tareas y actividades asociadas y los responsables que intervienen, como así también, un glosario y un diagrama de flujo.

## Indicadores de gestión

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

### Actividades vinculadas al funcionamiento del Directorio

Reuniones de Directorio	
Confección de Ordenes del día y convocatorias	30
Reuniones ordinarias del Directorio	30
Proyección, redacción y confección definitiva de las Actas	30

Resoluciones	
Revisión y elevación a firma conjunta de Resoluciones GDEBA	438
Publicación de Resoluciones en el Boletín Oficial	386
Publicación de Resoluciones en la página web de OCEBA	386
Notificación y comunicación de Resoluciones	257

## Documentos GDEBA generados y firmados en toda el Área

Documentos GDEBA	
Actas de firma conjunta	30
Notas	152
Memos	2519
Providencias	1878
Anexos (IF)	920
Proyectos de resoluciones de firma conjunta	438
Disposiciones	74
Otros	176
<b>TOTAL</b>	<b>6178</b>

## Mesa de Entradas, Registro y Despacho

Registro y despacho	
Expedientes GDEBA	300
Registración de Notas externas en Base de Datos	458
Despacho y entrega al correo de Notas externas	458

Recepción y derivación de comunicaciones y documentación digital	
Ingresados y derivados a las Áreas Competentes	2653
Contestados por Secretaría Privada	215
<b>Total</b>	<b>2868</b>

## Secretaría de Relaciones Institucionales

### Misiones y Funciones

Esta Secretaría de RRII de 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.

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.

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, trabajamos 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.

Asitimos en la presentación de eventos regionales, con el armado de stands y entrega de material didáctico y participamos 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, tanto a funcionarios como a medios

de prensa y periodistas, como así a todo otra persona y acontecimiento al cual el OCEBA no pueda permanecer ajeno o ausente.

Elaboramos 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, elaboramos 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.

A través del correo electrónico [prensa@oceba.gba.gob.ar](mailto:prensa@oceba.gba.gob.ar) 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](mailto:oceba@oceba.gba.gob.ar), notificaciones del módulo D311/suspensión de suministros, coordinación de la página web y el canal oficial de Youtube del Organismo.

Finalmente, 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.

## **Año 2021 tareas remotas y vuelta a la presencialidad**

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 ejercicio 2021 se basaron en una modalidad de trabajo mixta (de presencialidad rotativa y tareas remotas) a partir de mediados de año, como consecuencia de las posibilidades que el aislamiento social y preventivo permitió.

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 consecuencia, se llevaron adelante las distintas capacitaciones virtuales por la plataforma meet y presenciales para que la secretaría no viere afectada sus tareas conforme a las misiones y funciones que le son propias.

## Personal de la Secretaría

Durante el período 2021, 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.

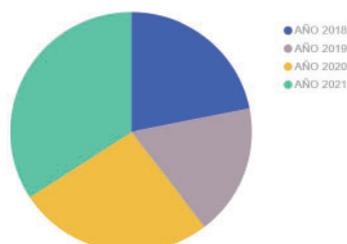
El Área se encuentra a cargo de Daniel Secco y lo acompaña Ignacio Iriart, ambos periodistas. Hector Botassi y Sandra López Osorno, como personal administrativo cumplen una importante tarea en las funciones diarias de la Secretaría.

## El trabajo de la secretaría en el 2021

### Gestión de la casilla [oceba@oceba.gba.gov.ar](mailto:oceba@oceba.gba.gov.ar)

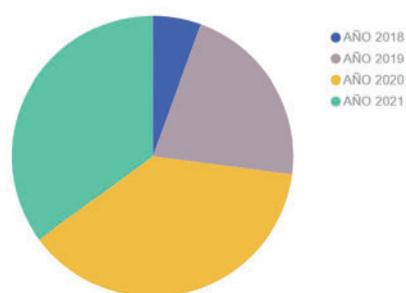
Los reclamos de usuarios ingresados por e-mail al correo institucional [oceba@oceba.gba.gov.ar](mailto:oceba@oceba.gba.gov.ar) y los ingresados por la Página web, contaron con una cobertura adecuada a lo largo de emergencia, a la vez que sus procedimientos internos fueron revisados y mejorados en búsqueda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

Durante el período 2021 en esta secretaría gestionamos 4.740 e-mail que fueron dirigidos a diferentes áreas de Organismo, luego se confeccionan las respuestas a los usuarios. En lo que respecta a los últimos 4 años de gestión administramos los siguientes datos:



## 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 2021 gestionamos 2.663 solicitudes.



## Tarifa Social

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

En este caso, en el año 2021 en la secretaria moderamos las solicitudes “sin Atributos” y “a subsidiar” a cuyo respecto se gestionaron 3.044 requerimientos.

## 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 [suspensioncorte@oceba.gba.gov.ar](mailto:suspensioncorte@oceba.gba.gov.ar).

Esta fue una nueva tarea 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 el período 2020 se llevaron adelante 318 notificaciones a usuarios y en el año 2021 190 respectivamente .

## Acciones de 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 OCEBA puedan tener un impacto comunicacional deseado.

Luego de cada reunión del Directorio se analizan los temas tratados siendo una de las principales fuentes para la confección de noticias periodísticas. Todo el material producido es cursado a medios de comunicación y volcado a la página web del Organismo.

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.

## Nueva Página Web - Carrusel

El 12 de octubre de 2021, se migró el renovado sitio web del Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), fortaleciendo de este modo uno de los canales de comunicación más importantes que posee.

El presente informe recoge los principales resultados y propuestas generadas en el proceso de “Relevamiento y caracterización de los canales y medios utilizados para informar a los usuarios sobre sus posibilidades de acceso a la Tarifa Social Eléctrica (TSE)”.

Para la evaluación, realizada durante el mes de enero de 2021, se consideraron componentes concretos que fueron recogidos de los términos de referencia comunicacionales, con el fin de desarrollar el informe acorde a los términos especificados para ese producto.

En este sentido, fortalecer el desarrollo de la capacidad institucional, resultaba un fac-

tor fundamental en el esquema de la implementación de la Tarifa Social Eléctrica. En aquel momento se expresaba que... “Cuando los canales no son los adecuados o están mal aprovechados falla inexorablemente la comunicación y los receptores lo perciben. En consecuencia, el usuario pierde la posibilidad de acceder a una Tarifa Social Eléctrica simplemente por no poder decodificar los mensajes.”

Tanto es así, que la utilización del sitio web como canal de comunicación para cumplir con los objetivos estipulados, era tan importante como el objeto de comunicación en sí mismo y debía configurar un sistema integral con el objetivo de tomar todas las oportunidades de mejora que coadyuven a dar soporte al Programa de Tarifa Social Eléctrica.

En ese sentido, como principal eje de revisión, se solicitaba hacer visible las acciones del Programa de Tarifa Social Eléctrica y mostrar su alcance de manera “atractiva” al usuario. Sin embargo, el Sitio Web Institucional es un canal de comunicación amplio que no sólo debe transmitir acciones y alcances de un programa determinado. Además, debe ser capaz de llegar con su mensaje sobre otros ámbitos donde el receptor, por su parte, deberá ser capaz de comprender que esos mensajes provienen de un mismo emisor.

Debía ser atendido con especial atención, ya que efectivamente acorta las distancias de forma exponencial respecto de la gran masa territorial a cubrir. Fortalecerlo como canal comunicacional, constituía un valor de gran importancia.

Una vez realizado el relevamiento de la página referida al Programa de Tarifa Social Eléctrica y luego de haber procedido al análisis de la misma, se arribaron a muchas conclusiones que hoy se ven reflejadas en la post migración web:

- Se cambió de título de la Home “Acceda a la Tarifa Social” por “Tarifa Social”. Se trataba 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 pudiera acceder al beneficio de todas formas.
- Se resignificó el sentido de carrusel que estaba destinado sólo a las últimas noticias y ahora incluye otros temas de interés, como lo es el acceso a la Tarifa Social Eléctrica.
- Estructuralmente, se contempló la apertura de nuevas secciones como, por ejemplo, lo es el menú destinado exclusivamente a los usuarios del servicio eléctrico de la Provincia de Buenos Aires donde destaca la presencia del acceso a la “Tarifa Social”.
- La acumulación de temas, sobre la misma página, dispersaba la atención y confundía al receptor por lo que la información fue revisada, clasificada y reorganizada.

- Para facilitar la lectura y la atención del receptor, se llevaron adelante la apertura de diferentes secciones, diversificando y administrando la información.
- La suma de abundante información y una escala cromática monótona, se corrigió dividiendo los temas y estableciendo alertas de posibles errores de carga con íconos o con cromas que destacan por sobre el resto.
  - Las bases de datos de consulta fueron revisadas y corregidas
  - Los mensajes e instrucciones, como consecuencia de consultas, fueron revisados, clasificados y reordenados.
  - Cuando en la información se narraban temas que se relacionan con otras páginas u otros sitios web, fueron vinculados para aprovechar al máximo el canal de comunicación. Ello resultará muy ágil para el usuario.

Respecto de este último punto se debe destacar que, un usuario interesado en buscar información sobre electrodependientes y que hubiera ingresado directamente a la página de Tarifa Social, debía descubrir que dentro de *“Más información”*, no sólo encontraba el *“Esquema de Bonificación”* y la *“Normativa Vigente”* sino que además debía hallar las *“Preguntas Frecuentes”*.

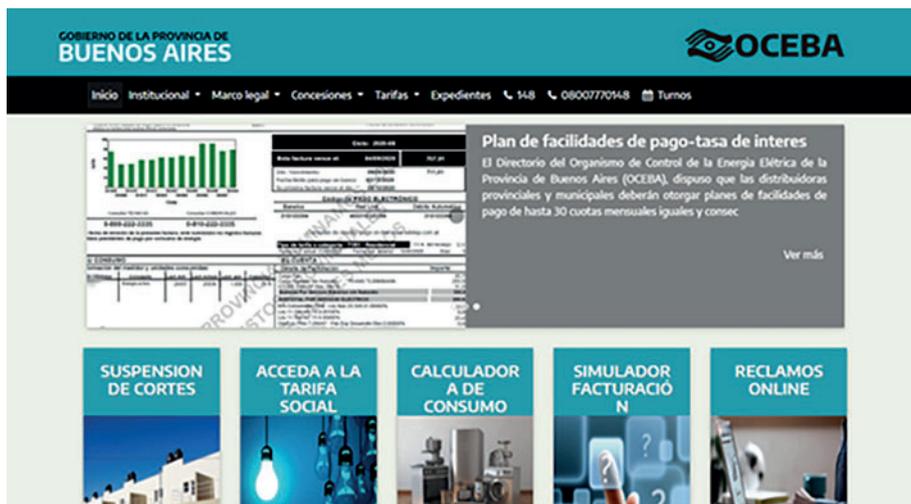
Luego de recorrer una lista de diez preguntas hallaba la respuesta siguiente:

*“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, debía salir de esa página y volver a ingresar por el Home. El tiempo que demoraba el usuario en encontrar lo que necesitaba era demasiado largo y lo suficientemente confuso como para confiar en que, en este Sitio Web, podrá encontrar de manera fácil e intuitiva la información que estaba buscando.

Hoy, este inconveniente, ha sido resuelto habiendo establecido los vínculos adecuados.

A fines de ilustrar lo narrado, se representan gráficamente alguna de las modificaciones citadas:



Sitio Web a septiembre 2021 - Se reemplaza "Acceda a la Tarifa Social" en el Home.



Sitio Web ACTUAL: 1.- Se resignifica el sentido del Carrusel; 2.- Destacado en el Home "Tarifa Social"

# TARIFA SOCIAL ELÉCTRICA

La tarifa social fue concebida para que los ciudadanos de mayor vulnerabilidad paguen un precio más bajo por los servicios de electricidad.

- Turnos
- Suspensión de cortes
- Calculadora de consumo
- Reclamos Online
- OMDC
- Tarifa social**
- Electrodependientes

ENTERATE CÓMO ACCEDER AL BENEFICIO

## Trámites y Servicios

Sitio Web ACTUAL: Se incorpora en la estructura web, el menú destinado a "Usuarios".

Inicio / Tarifa social

- Tarifa Social**
- Requisitos
- Normativa aplicable
- Consulta/Solicitud
- Documentación necesaria
- Preguntas frecuentes

## Tarifa Social

A partir del 1° de enero de 2019, la provincia de Buenos Aires, a través de la Ley N° 15.079, aprobó la continuidad del régimen y los mecanismos de instrumentación de la tarifa social vigentes al 31 de diciembre de 2018, hasta tanto se determine otro régimen, asumiendo los costos de su implementación.

En dicho marco, las Distribuidoras provinciales y municipales aplican el siguiente esquema de bonificación a los usuarios residenciales, según sea el consumo de la energía:

- Hasta 150 KWh/mes un 70% menos que una Tarifa Residencial.
- Hasta 300KWh/mes un 40 % menos que una Tarifa Residencial
- Más de 300KWh el descuento sigue disminuyendo, a razón de 6% cada 100KWh/mes.

Sitio Web ACTUAL: Para facilitar la lectura y la atención del receptor, se llevaron adelante la apertura de diferentes secciones, diversificando y administrando la información.

## Tarifa Social

La Tarifa Social fue concebida para que los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad paguen un precio más bajo por los servicios públicos, entre ellos el de electricidad.

Podrán acceder a este beneficio los usuarios que sean:

- Jubilados, pensionados o trabajadores en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a DOS (2) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.
- Trabajadores "monotributistas" inscriptos en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en dos (2) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil.
- Beneficiarios de una Pensión no Contributiva que perciban ingresos mensuales
- Titulares de programas sociales (siempre que su ingreso no supere dos (2) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil).
- Trabajadores inscriptos en el Régimen de Monotributo Social (siempre que su ingreso no supere dos (2) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil).
- Trabajadores incorporados en el Régimen Especial de Seguridad Social para empleados del Servicio Doméstico (26.844) (siempre que su ingreso no supere dos (2) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil).
- Titulares de un seguro de desempleo (siempre que su ingreso no supere dos (2) veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil).
- Titulares de una Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.
- Usuarios (o un familiar a cargo) que cuenten con certificado de discapacidad expedido por autoridad competente.

Quedarán excluidos del beneficio los propietarios de:

1. Más de un inmueble (por más que cuente con certificado de discapacidad).
2. Aeronaves o embarcaciones de lujo.
3. Un vehículo de hasta diez años de antigüedad (excepto los titulares de algún certificado de discapacidad).

Más información [+](#)

CONSULTE AQUÍ SI USTED ES BENEFICIARIO DE LA TARIFA SOCIAL

Solo para usuarios correspondientes al área de concesión de las distribuidoras de energía eléctrica de la Provincia de Buenos Aires bajo el control de OCEBA.

DNI o CUIT del Titular del suministro

111111111

Consultar

Usuario: Sin Identificar

La falta de identificación obedece a un error en su documento de identidad o en su nombre. Previo a solicitar la tarifa social, deberá efectuar el trámite ante su distribuidora a efectos de subsanar el error y posibilitar un nuevo cruzamiento de datos por parte del SINTYS.

Formulario de solicitud

Nombre y Apellido	Cod. Suministro	Criterio Inc/Exc
CHUMAK JORGE	00022869	
RODRIGUE, I Y GARCIA, G SH	22037	
RODRIGUE, I Y GARCIA, G SH	21132	
CONSORCIO EDIF.CORREO VIEJO	0007675	
MORINIGO MARGARITA	000123/0001	
SOC UNION LIBANESA DE S.M.	00006516	
CLUB HONOR Y PATRIA	00019503	
CONSORCIO AT 3 0	312803601	
SANTI ANA MARIA	91677-1	
ALE SELMAN	00014805	
OÁATIBIA HNOS.	00021996	
PROPHORIZ EDIF RIVADAVIA	7003	
MELARAGNA MARIO CESAR	62406-1	
PROPHORIZ EDIF RIVADAVIA	00007003	
GONZALEZ MARIA SEBASTIANA	02901	
OÁWATIBIA HNOS.	21996	
SOC. UNION SIRIA DE S.M.	00014529	
KOSEL CARINA	93518-1	
SOC UNION LIBANESA DE S.M.	6516	
CHUMAK JORGE	22869	

Ver documentación requerida

Sitio Web a septiembre 2021 - La acumulación de temas, sobre la misma página, dispersaba la atención y confundía al receptor.

Más allá de los gráficos expuestos y que reflejan algunos de los puntos que fueron citados con el objetivo de fortalecer y comunicar el Programa de Tarifa Social Eléctrica, siempre se expresó que la utilización del sitio web, como canal de comunicación, debía servir como el objeto de comunicación en sí mismo por lo que debía configurar un sistema integral.

En ese sentido, también se incluyeron las siguientes modificaciones:

- Se resignificó la estructura del Sitio Web. En ese sentido, se modificaron y

reorganizaron los contenidos de varios menús existentes y se agregaron otros.

- El renovado menú cuenta con un ítem enfocado al “Usuario” en forma exclusiva y también se ha incorporado un vínculo denominado “Transparencia” que tiene por objeto garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.

- El carrusel informativo es donde los usuarios podrán encontrar distintos aspectos destacados como lo son: tarifa social, ahorro energético, información sobre Oficinas Municipales de Defensa del Consumidor, electrodependientes, últimas noticias y distintas formas de contacto con el OCEBA

- Finalmente, entre otras importantes inclusiones como las que ya fueron mencionadas, se resalta la publicación de Indicadores de Calidad de Servicio y de Gestión. Estos datos, aportan a la transparencia minimizando el riesgo regulatorio y resultan de suma utilidad tanto para la Autoridad Regulatoria, como para los usuarios del servicio.

## Canal de Youtube

Con el objetivo de empezar a trabajar con material audiovisual, se dedicó crear el canal de Youtube oficial de OCEBA donde el accionar del Organismo pueda ser difundido y así poder llegar a un número cada vez mayor de usuarios.

En este canal se pueden encontrar campañas referidas al uso eficiente de la energía, acceso a beneficios sociales, capacitaciones y conferencias, entre otras, teniendo como principal premisa que resulta más práctico para el usuario ver un video que leer un texto.

## Objetivos para el 2022

Sin dudas el principal objetivo para el año 2022 será el de volver a la presencialidad plena en las oficinas como la conocimos previamente a la Emergencia Sanitaria.

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. formará parte de la vuelta al trabajo cotidiano.

Partiendo de que en el año 2021 se lanzó el renovado sitio web [www.oceba.gba.gob.ar](http://www.oceba.gba.gob.ar) pensado en forma integral y como un canal único de comunicación, el 2022 será un año para dotarlo de nuevos desarrollos de contenidos audiovisuales que permitan mejorar las experiencias de los usuarios.

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 los sectores del Organismo 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 y mejore la eficiencia de la institución.



Capacitación ECAMET.



Congreso Nacional de Electrodependientes.



Daoud con federaciones de cooperativas.



Roberto Daoud en inspecciones.



Presentación Juiz, Ghioni, Daoud, Garrido en inspecciones.

# Informe de 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 2021

Durante el período 2021 Sistemas realizó tareas de mantenimiento y mejora continua del software instalado y hardware instalado.

Desde el punto de vista del hardware se incorporaron un servidor para reemplazo de uno que presentaba fallas y por convenio marco PCs y Notebooks, las cuales nos sirvieron para actualizar parte del parque informático del Organismo y dar herramientas a los usuarios que no tenían equipo o reemplazar el existente.

Asimismo, este Organismo se encuentra trabajando con la Dirección de Organismos Multilaterales del Ministerio de Economía en la elaboración de un pliego para la compra de más equipamiento con financiamiento del Banco Mundial (se explica más abajo), esto permitirá poder renovar casi el 60% del parque informático. Algo de vital importancia para el

trabajo diario del personal. De esta forma se podrá tener la mayoría de los equipos con tecnología menor a 3 a 4 años de antigüedad, limitando así el riesgo de obsolescencia tecnológica.

A continuación, se enuncian las tareas más relevantes desarrolladas por el Sector durante el año 2021.

## Funciones administrativas- profesionales

### Presupuesto Anual Sistemas

El Sector, al igual que todos los años, realizó el relevamiento y según la planificación elaboró el Presupuesto Anual 2021, en los que se consignaron las necesidades informáticas del Organismo, al igual que el Plan anual de compras.

### Informes - Expedientes - Internos

En función de los trámites de compras de equipamiento y licencias, que se pudieron concretar en la planificación sumada a otras no planificadas. Se realizaron las tramitaciones correspondientes ante los Organismos de control con los cuales este sector tramita las aprobaciones de especificaciones técnicas. Estas implicaron el armado del informe al directorio con la necesidad, la aprobación del mismo, el armado de un expediente y el pase del mismo a la DPSIT con el informe de necesidad para su intervención. De esta manera a su vuelta para poder continuar con la tramitación con la Gerencia de Administración del OCEBA o en su defecto realizar las modificaciones a las observaciones presentadas.

### Informes – Expedientes – Externos

Debido a un crédito otorgado a la PBA por parte del Banco Mundial para fortalecimiento institucional en la aplicación de la tarifa social eléctrica. Se realizó una gestión en

PBA para la compra de equipamiento informático.

El sector de sistemas participó en un informe técnico de firma conjunta para dicho expediente sobre las ofertas presentadas.

El expediente fue iniciado y tramitado luego por la dirección mencionada.

Se espera recibir parte del equipamiento una vez terminado el trámite administrativo.

## Cloud otorgado por DPSIT

Se realizaron las gestiones administrativas pertinentes para obtener un pool de recursos en la nube privada de la PBA.

Esto implica un gran avance de la infraestructura informática del OCEBA.

Se utilizará este espacio para la migración de todas las aplicaciones críticas del Organismo.

## Funciones técnico – profesionales

### Mantenimiento de Software:

#### 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.

Se espera reemplazar este sistema por el sistema denominado formulario único de reclamos, este sistema es administrado por el CAU y fue solicitado por el mismo. Esto se realizó en el mes de noviembre del 2021. Se explica como desarrollo nuevo.

### **WEB**

Durante el año se actualizó el contenido del sitio web, se agregaron links a nuevas funcionalidades, se revisaron links a aplicaciones y se cambió 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).

El día 12/10 se implementó el nuevo sitio web, se explica el concepto del mismo en este documento nuevos desarrollos.

- 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.

- 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 al Fondo Provincial de Compensaciones Tarifarias

### 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

Se reemplazo uno de los servidores físicos, por lo cual hubo que realizar una reinstalación de los softwares de manejo del clúster y virtualización y el montaje de todos los servidores virtuales.

- 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 modifico el sistema de backup pasando a bareos, un software libre para backup de servidores. Antes se contaba con bacula.
- 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 mantiene 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, determi-

nación 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.

### 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: Moderación (Back end)

Se mantiene en 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.

## Otras actividades

### Tarifa Social: Ingreso Usuarios (Front end)

Se mantiene el software dispuesto en la web de OCEBA, correspondiente a 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 evalua-

do 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.

### **Beneficio D311/20**

Se mantiene un desarrollo realizado en 2020 que cumplía 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 diseño 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 mantiene 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)**

Se mantiene dentro de la INTRANET 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 mantiene 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.

## Reempadronamiento 2021

Se continua con la campaña de reempadronamiento de usuarios en función de lo instruido por la Subsecretaría de Energía.

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.

## Nuevos desarrollos

Aquí se muestran nuevos desarrollos, algunos de ellos están implementados de forma parcial y otros completamente.

## Contabilidad Regulatoria

En función de la resolución 60/2021 del mes de enero correspondiente al Ministerio de Infraestructura, se desarrolló una plataforma denominada “plataforma de contabilidad regulatoria” (ver informe 2020), la misma permite recibir información relacionada a lo solicitado en dicha resolución en base a un protocolo definido.

Dicha plataforma se encuentra en funcionamiento y es administrada por el sector de contabilidad regulatoria del OCEBA.

El sector de contabilidad regulatoria, solicita a sistemas los desarrollos de nuevos módulos o funcionalidades.

La dirección de la plataforma es <https://conreg-fe.oceba.gba.gov.ar>

## 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), para mejorar la performance del sistema, se realizaron pruebas creando servidores y realizando modificaciones y actualizaciones en el software de base.

Se migro la base de datos del sistema de calidad que se encontraba en una versión de MySQL ya sin mantenimiento a una versión más actualizada (MariaDB V10). Además, se dockerizo el servicio. Esto permitió mejorar su performance y seguridad.

Asimismo, correspondiente al mismo sistema de calidad se revisaron el software de

validación y proceso para posteriores mejoras.

## Nuevo Formulario Único para reclamos web: (FUR)

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.

Este sistema iba a ser implementado el 12/10 pero por una solicitud de la distribuidora EDEN el directorio del Organismo decidió posponer su implementación para el mes de noviembre del 2021.

## Nueva web

Durante el año 2021, por solicitud del directorio del Organismo se comenzó a trabajar con todas las gerencias y áreas de la organización para realizar un nuevo diseño del sitio web.

En función de ese trabajo se implementó el día 12/10 el nuevo sitio web del Organismo, un sitio orientado al usuario, adecuado al manual de marca de la PBA con un estándar de diseño propio, pero en línea con todos los sitios de la administración pública.

Desde el punto de vista técnico implica un gran avance, ya que permite integrar sistemas que estaban desarrollados con otras tecnologías y por lo tanto su actualización, mejorando así posibles problemas de seguridad.

Durante los siguientes meses se espera seguir trabajando en la migración de los contenidos y modificaciones menores que surjan. Luego será actualizado como se venía haciendo.

## Extranet

Este módulo es similar a la intranet, pero para el uso de las entidades externas al Organismo que interactúan con este, como ser las distribuidoras de servicio eléctrico.

Se desarrolló, pero aún no está implementado y se encuentra en fase de pruebas.

Se espera implementar en conjunto con el formulario único de reclamos que reemplazará al actual sistema de reclamos on line, el mismo se explica en este documento.

## Turnero

Sistema de turnos disponible en la web para la atención de reclamos en las distintas sedes del Organismo.

Este sistema permite realizar un control ordenado del personal de atención al público del Organismo dada la situación de pandemia.





### Beneficios para grandes usuarios del servicio eléctrico

La medida busca mitigar los efectos ocasionados por la pandemia en los comercios y pymes de la provincia

[Ver más](#)

#### SUSPENSIÓN DE CORTES



#### ACCEDA A LA TARIFA SOCIAL



#### CALCULADOR A DE CONSUMO



#### SIMULADOR FACTURACIÓN



#### RECLAMOS ONLINE



ÚLTIMA  
NORMATIVA



ENTIDADES BIEN  
PÚBLICO



ELECTRO  
DEPENDIENTES



OMIC



INGRESO  
DISTRIBUIDORA



AGENTES OCEBA

#### DIRECTORIO Y SEDE CENTRAL

Calle 56 Nro. 535 CP 1900  
La Plata, Buenos Aires

#### CENTRO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Calle 49 Nro. 687 CP 1900  
La Plata, Buenos Aires  
Línea Gratuita: 0-800-333-2810  
oceba@oceba.gba.gov.ar

#### DELEGACIÓN MAR DEL PLATA

3 de Febrero 3115  
B7600HCQ  
Mar del Plata, Buenos  
Aires  
mardelplata@oceba.gba.gov.ar  
Horario de atención: 7 a 14  
hs

#### DELEGACIÓN SAN NICOLÁS

Italia 69 B2900LLA  
San Nicolás, Buenos Aires  
sannicolas@oceba.gba.gov.ar  
Horario de atención: 7 a 14  
hs

#### DELEGACIÓN BAHÍA BLANCA

Sarmiento 322 B8000HQH  
Bahía Blanca, Buenos Aires  
bahia blanca@oceba.gba.gov.ar  
Horario de atención: 7 a 14  
hs

# Gerencia de Administración y Personal

## Área de Personal

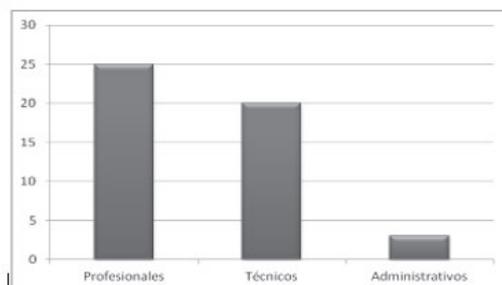
Este sector de trabajo pertenece a la Gerencia de Administración y Personal, y estamos abocados a gestionar la relación laboral de las personas que trabajan en este Organismo, a través de diversas actividades que van estructurando nuestra labor cotidiana, como así también atender cuestiones relacionadas 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 la tarea.

### 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

Durante el año 2021 ingresaron al Organismo de Control cuarenta y ocho trabajadores, entre ellos profesionales, técnicos y personal administrativo, que completan la planta de personal, integrándose del siguiente modo:



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.

#### **-Contratación de personal por tiempo determinado:**

Durante el año 2021 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, bajo la modalidad de contrato de obra según el Decreto 369/16 y otras designaciones en la planta permanente de OCEBA.

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.

Se dio continuidad a la elaboración y presentación de reportes estadísticos mensuales para la Dirección Provincial de Personal y Relaciones Laborales, vinculados al presentismo del personal, agentes en condiciones de jubilarse, movimientos de cargos, entre otros.

#### **-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 2021, tramitamos la designación de tres (3) asesores en calidad de Personal de Gabinete que acompañó al Presidente durante este período.

#### **-Gestión del legajo laboral**

Una vez que se produce la designación de personal en alguna de las modalidades refe-

ridas, 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. Durante el año 2021 hemos realizado la actualización de legajos de todo el personal del Organismo.

## Salud y seguridad del trabajador

Con la intervención de profesionales del campo de la salud, desde el Área de Personal dimos continuidad al abordaje de la prevención de contagios SARS CoV-2, y en colaboración con el Sector Compras y abastecimiento, coordinamos y fiscalizamos la provisión de elementos de protección personal para los trabajadores, acompañándolos en la vuelta a la presencialidad cuidada, dando cumplimiento a las normativas que el Ministerio de Trabajo y la autoridad sanitaria fueron estableciendo sucesivamente.

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.

Se realizaron modificaciones estructurales en sectores de trabajo que contaban con ventilación nula o deficitaria, de modo de poder disponer de espacios de trabajo acordes a las circunstancias sanitarias.

## 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 interno

### -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 2022 en materia salarial, integrando esa estimación presupuestaria anual del Organismo, incluyendo una valoración de gastos corrientes del sector y una pro-

yección de salarios, conforme la estimación de la pauta de aumento para el año 2021.

Se efectuó la contratación de nueve (9) personas bajo la modalidad de contratos de servicio por la Ley de Emergencia Tecnológica y Administrativa, y nueve (9) 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.

## 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.

## Equipo Interdisciplinario para abordaje de violencia por razones de género.

Durante el año 2021 convocó a los representantes del Equipo Interdisciplinario para la intervención en situaciones de violencia por razones de género, para realización de diversas capacitaciones efectuadas 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).