

**GERENCIA GENERAL Y DIRECCIONES EJECUTIVAS**

**A LOS ASOCIADOS:**

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Nacional nro. 20.337 y sus disposiciones concordantes del Estatuto Social, sometemos a vuestra consideración la Memoria del Consejo de Administración, el Balance General –ejercicio económico 60º-, los Estados de Resultados, el Informe de la Comisión Fiscalizadora y el Dictamen de los Auditores Externos.

**AUTORIDADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

Presidente: Jorge Perrella

Fecha de nacimiento: 16/09/1950

Residencia en Bariloche desde: 2000

Profesión/actividad: Jubilado

Fin del mandato: 30/06/19

Proesorero: Mirta Inés Cárcamo

Fecha de nacimiento: 12/01/1964

Residencia en Bariloche desde: 1964

Profesión/actividad: Empresaria

Fin del mandato: 30/06/20

Vicepresidente: Dana Marcela Guzmán

Fecha de nacimiento: 19/01/1978

Residencia en Bariloche desde: 1978

Profesión/actividad: Contadora

Fin del mandato: 30/06/19

Prosecretario: Blanca Elsa Palomo

Fecha de nacimiento: 18/04/1957

Residencia en Bariloche desde: 1957

Profesión/actividad: Independiente

Fin del mandato: 30/06/18

Tesorero: Carlos Martín Criado

Fecha de nacimiento: 20/09/1967

Residencia en Bariloche desde: 1967

Profesión/actividad: Empleado

Fin del mandato: 30/06/19

Vocal Titular Primero: José Calvo

Fecha de nacimiento: 1/11/1945

Residencia en Bariloche desde: 1945

Profesión/actividad: Comerciante

Fin del mandato: 30/06/18

Secretario: Alejandro Pozas

Fecha de nacimiento: 14/08/1973

Residencia en Bariloche desde: 1973

Profesión/actividad: Independiente

Fin del mandato: 30/06/20

Vocal Titular Segundo: Luciano Pilquimán

Fecha de nacimiento: 05/05/1968

Residencia en Bariloche desde: 1968

Profesión/actividad: Empleado

Fin del mandato: 30/06/20

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Vocal Titular Tercero: Rodolfo Laureano Rodrigo

Fecha de nacimiento: 06/04/1946

Residencia en Bariloche desde: 1972

Profesión/actividad: Abogado

Fin del mandato: 30/06/19

Vocal Suplente Segundo: Adrian Rosas

Fecha de nacimiento: 08/11/1962

Residencia en Bariloche desde: 1962

Profesión/actividad: Comerciante

Fin del mandato: 30/06/18

Vocal Titular Cuarto: Luis Eduardo Barrales

Fecha de nacimiento: 29/01/1973

Residencia en Bariloche desde: 1978

Profesión/actividad: Chofer

Fin del mandato: 30/06/20

Vocal Suplente Tercero: Diana Marin

Fecha de nacimiento: 13/07/1967

Residencia en Bariloche desde: 1967

Profesión/actividad: Comerciante

Fin del mandato: 30/06/18

Vocal Suplente Primero: Ángel Alejandro Fella

Fecha de nacimiento: 06/07/1940

Residencia en Bariloche desde: 1998

Profesión/actividad: Jubilado

Fin del mandato: 30/06/18

Vocal Suplente Cuarto: Robinson Jaldo

Fecha de nacimiento: 11/11/1976

Residencia en Bariloche desde: 1976

Profesión/actividad: Economía Social

Fin del mandato: 30/06/1

**AUTORIDADES DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA:**

Miembro Titular Primero: José Pincheira

Fecha de nacimiento: 29/11/1970

Residencia en Bariloche desde: 1970

Profesión/actividad: Jubilado

Fin del mandato: 30/06/18

Miembro Titular Tercero: Norberto Elías Simón

Fecha de nacimiento: 06/06/1940

Residencia en Bariloche desde: 1971

Profesión/actividad: Jubilado

Fin del mandato: 30/06/18

Miembro Titular Segundo: María de los Ángeles

Dalceggio

Fecha de nacimiento: 16/05/1966

Residencia en Bariloche desde: 1966

Profesión/actividad: Mandataria Nacional

Fin del mandato: 30/06/18

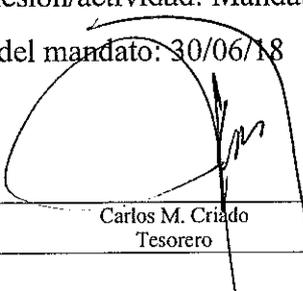
Miembro Suplente Primero: Jorge Kruszewski

Fecha de nacimiento: 13/10/1959

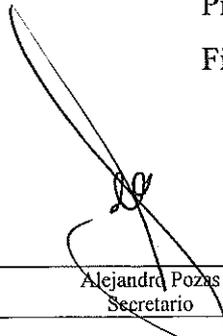
Residencia en Bariloche desde: 1959

Profesión/actividad: profesor de enseñanza media

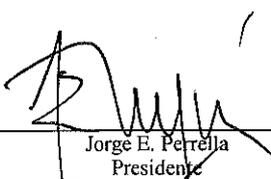
Fin del mandato: 30/06/18



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

Miembro Suplente Segundo: Miriam Patricia Maizón

Fecha de nacimiento: 02/01/1972

Residencia en Bariloche desde: 1972

Profesión/actividad: Empleada

Fin del mandato: 30/06/18

### DIRECCIÓN DE ENERGÍA

#### INFORME SERVICIO ELÉCTRICO

#### INFORMACIÓN COMERCIAL

En el presente Ejercicio se verificó un crecimiento levemente positivo de la demanda de energía, significativamente inferior a valores promedio de crecimiento de ejercicios anteriores.

La demanda total de energía eléctrica total acumulada de las diferentes categorías tarifarias más el Alumbrado Público en el presente Ejercicio, resultó ser solo un 0,8% superior respecto de igual período del ejercicio anterior, mientras que hubo un crecimiento del 1,7% de la demanda de potencia en el mes de máxima carga respecto del nivel del año anterior. Esto en principio se podría explicar por el efecto de la elasticidad del precio de la demanda frente a los importantes incrementos tarifarios de alcance nacional, y por una actividad económica restringida, acotada por factores del entorno, asociados a persistentes niveles de inflación.

Comparando los consumos de energía registrados en el ejercicio 2017-18 respecto de los registrados en el Ejercicio 2016-17 obtenemos los siguientes resultados:

Sector Residencial	+ 0,7%
Sector General-Comercial	+ 1,2%
Medianas Demandas	+ 1,0%
Grandes Demandas Baja Tensión	- 4,5%
Grandes Demandas Media Tensión	+ 6,2%
Alumbrado Público	+ 5,6%
Total CEB	+ 0,8%

Potencia Máxima del Sistema 1,7%

Durante el Ejercicio se realizaron 1.767 conexiones y 672 desconexiones de usuarios lo que resulta en un incremento neto de 1.095 usuarios más que lo registrado a fin del ejercicio anterior, total **50.902** usuarios activos al 30 de Junio 2018.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pózas  
Secretario

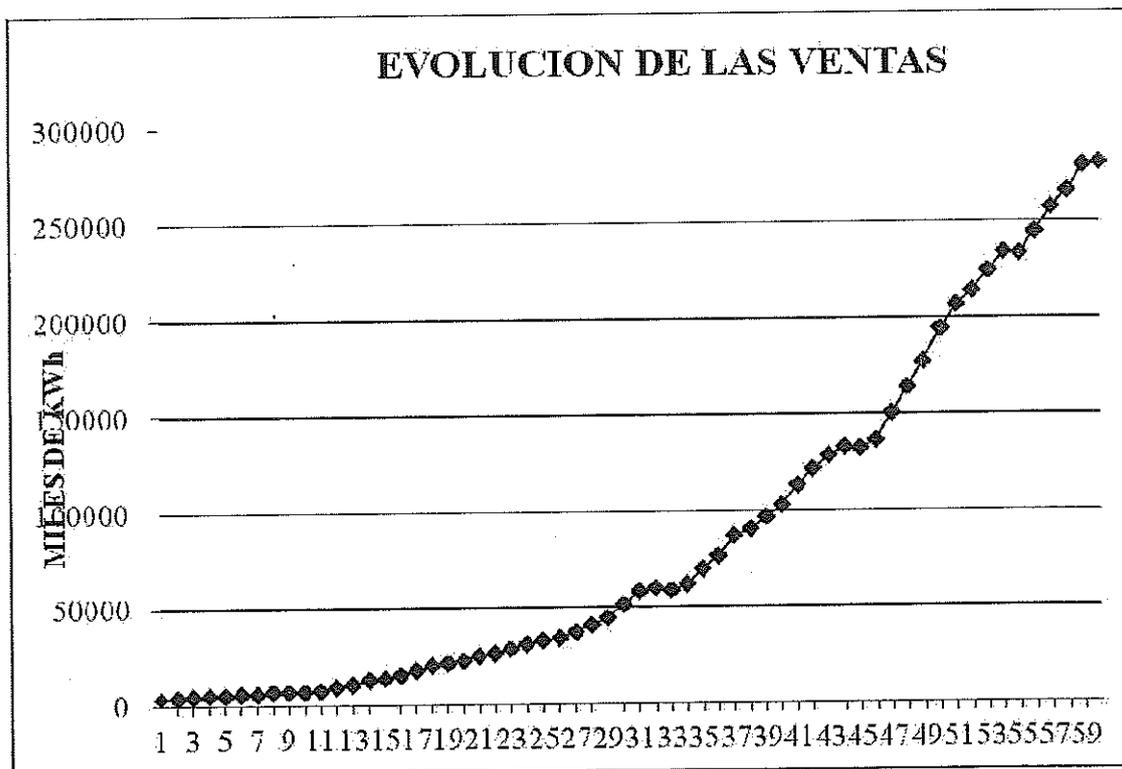
Jorge E. Petrella  
Presidente

Respecto de la actividad del área de reclamos control de fraudes y calidad, se destaca que se atendieron 8100 reclamos con intervención de la Guardia de Reclamos, 1072 intervenciones por casos anunciados como de seguridad pública, mientras que en la oficina de atención de reclamos comerciales se atendieron consultas de consumos, requerimientos de emisión de duplicados de facturas, cambios de domicilio y otros totalizando unos 39350 contactos con resoluciones personalizadas.

En el presente ejercicio por Nota del IMTVHS fueron reconocidas las situaciones irregulares por parte de Municipalidad de Bariloche, Provincia de Río Negro y Nación, en Barrios con medición subestaciones para acceder a tarifa social, pero no se concretaron las regularizaciones comprometidas.

Nuevamente la combinación de estos factores se ve reflejada en el incremento de nivel de pérdidas no técnicas por lo que las pérdidas totales alcanzan un valor de 14,08%.

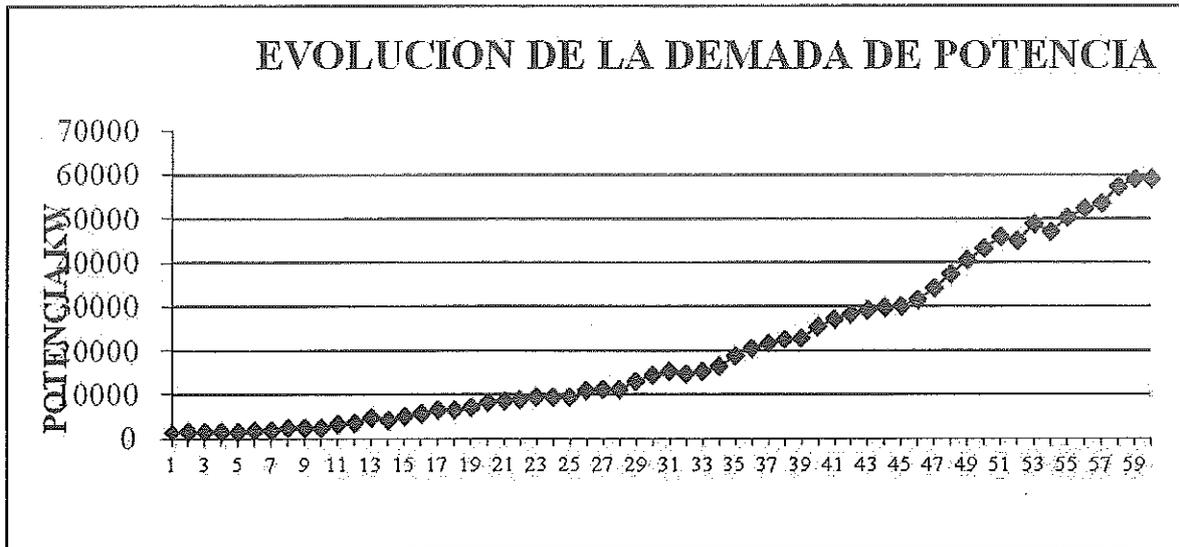
Finalmente como todos los años se realizaron 285 instalaciones de registradores para mediciones de calidad de producto.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perreña  
Presidente

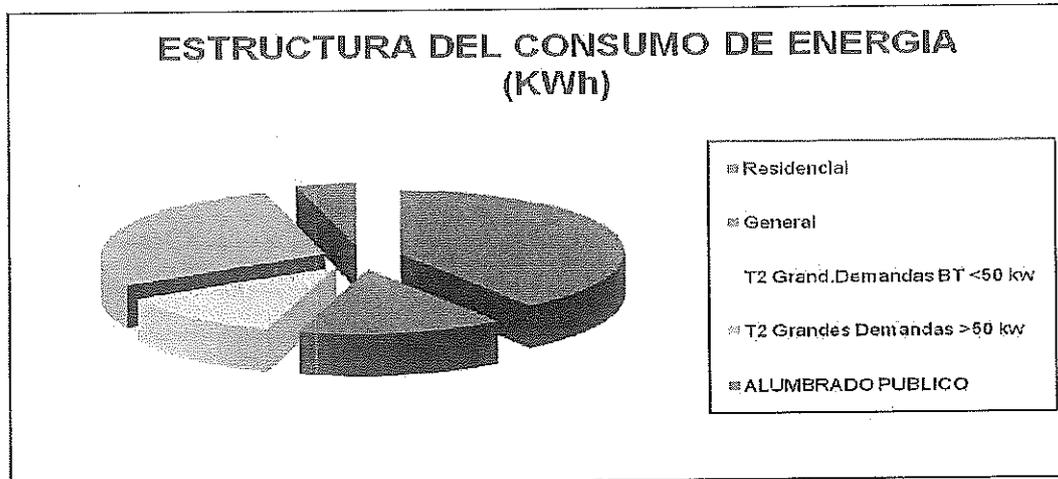


<b>VENTA DE ENERGIA DEL EJERCICIO - VALORES EN KWH/Año</b>		
<b>EJERCICIO 2017/18</b>		
	<b>ENERGÍA</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>Residencial</b>	<b>113,848,370</b>	<b>40.2%</b>
<b>General</b>	<b>41,742,856</b>	<b>14.8%</b>
<b>T2 Grandes Demandas BT &lt;50 kw</b>	<b>34,637,801</b>	<b>12.2%</b>
<b>T2 Grandes Demandas &gt;50 kw</b>	<b>80,551,862</b>	<b>28.5%</b>
<b>TOTAL VENTA ANUAL</b>	<b>270,780,889</b>	<b>95.7%</b>
<b>SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO</b>	<b>12,172,588</b>	<b>4.3%</b>
<b>TOTAL ENERGÍA CON A. PÚBLICO</b>	<b>282,953,477</b>	<b>100.0%</b>

Carlos M. Prado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente



## INFORMACIÓN OPERATIVA

### ACTIVIDAD EN OFICINA TÉCNICA

En el ejercicio se realizaron las siguientes gestiones solicitadas por los Asociados, registradas en el Sistema Informático Administrativo Técnico (SIAT), desarrollado en el año 2006 por el sector.

El ejercicio comenzó con 97 trámites pendientes del ejercicio anterior 2016 – 2017.

Durante este ejercicio se ingresaron 271 solicitudes a Oficina Técnica las cuales son distribuidas entre factibilidades de obras nuevas, ampliaciones de potencia, postes cruce de calle, casos EPRE, proyectos a pedido de Redes o propios de Oficina Técnica, pedidos de interferencias por terceros.

En ese lapso se finalizaron 94 solicitudes, quedando 28 pendientes por falta de documentación, 25 en ejecución por parte de Distribución, 29 en ejecución por parte de Nuevas Conexiones, 49 actualmente en ejecución por Oficina Técnica, 20 Pendientes de ejecución por falta de aprobación de presupuesto por parte de usuarios y 25 en etapa de inspección de obra.

El significado de los diferentes posibles estadios de las solicitudes es el siguiente:

**Finalizada:** La solicitud se encuentra dependiendo el caso, en servicio con la obra asociada finalizada.

**Pendiente por falta de documentación:** Pendiente por falta de requerimientos técnicos a cumplir por el solicitante, como proyectos, mensura o cualquier tipo de documentación técnica necesaria para evaluar la solicitud.

**Ejecución Distribución:** Se encuentra finalizada la evaluación técnica por parte de OT y se encuentran emitidas las órdenes de trabajo para la ejecución de la obra requerida para cumplimentar la solicitud.

**Ejecución Nuevas Conexiones:** La solicitud se encuentra otorgada con el correspondiente punto de suministro y emitida la ~~nota de~~ factibilidad quedando el resto de la gestión de la conexión a cargo del sector nuevas conexiones.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Pendientes de ejecución por falta de aprobación de presupuesto: corresponde a las solicitudes que requieren obras a cargo del solicitante y que son ejecutadas por parte de la CEB Ltda a contraprestación del pago de un presupuesto emitido por OT.

Etapas de inspección de obra: corresponde a las solicitudes que se encuentran en ejecución por parte de un tercero en donde la CEB Ltda realiza el seguimiento e inspección de las mismas.

En el sector se mantienen los sistemas GIS y MIMICO, y en los mismos se cargaron 227 órdenes de trabajo asociadas a nuevas obras, ya sea por ABM de nuevas líneas, ABM de nuevas subestaciones, ABM barrios, ABM de catastros, etc. Creando 1401 nuevos puntos de suministro.

En Oficina Técnica se mantiene el sistema informático SIAT, el cual se sigue modificando para ajustarse a los nuevos requerimientos del sector o los sectores involucrados como Conexiones y Redes.

Durante el ejercicio se realizó la revisión de proyectos ejecutivos, inspección de obra y puesta en marcha de barrios de las siguientes obras relevantes:

- SIAT 1545 Águila Mora (actualmente en ejecución bajo inspección de obra CEB Ltda)
- SIAT 5532 Municipalidad de Dina Huapi. Loteo Social (Proyecto y ejecución de nexo subterráneo de MT)
- SIAT 5793 Fideicomiso Club de Campo Rio Limay (Inspección y puesta en marcha de Etapas 1 y 2, Visado de Proyecto ejecutivo Etapas 3 y 4)
- SIAT 5843 Lagomar Inversora SRL. Loteo La Herradura (Presupuesto a desarrolladora para montaje de SETA aérea 315[KVA])
- SIAT 6849 Cooperativa Quimey Ruca Etapa II (Visado de proyecto ejecutivo)
- SIAT 7101 Cooperativa Rucas del Sur - Barrio Ribera del Ñireco (Visado de proyecto ejecutivo)
- SIAT 6920 Fideicomiso CEB Ltda - Elevadores de tensión Alimentador Llao Llao (Anteproyecto y Gestión de compra)
- SIAT 6799 Fideicomiso CEB Ltda - Anillo MT Alimentador Brown B con Brown A (Proyecto y marcado en terreno de obra)
- SIAT 6866 Fideicomiso CEB Ltda - Futuro alimentador MT Frutillar (Gestión de mensura, Proyecto y ejecución de obra)
- SIAT 3941 Fideicomiso CEB Ltda - Línea aérea 33KV - Circunvalación ET ESTE (Gestión de compra de materiales, marcado de piquetes, Inspección de obra)
- SIAT 3735 Loteo Lomas del Cauquén (Inspección de obra)
- SIAT 4899 Loteo Victorias Sudeste (Inspección de obra)

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandra Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente



- SIAT 5411 Fideicomiso CEB Ltda - Soterramiento LABT y LAMT KM 17 Bustillo. (Gestión de contratación y seguimiento de obra)
- SIAT 3716 Loteo Valle Azul - 3ª Etapa - Mutual Germán Abdala
- SIAT 6289 Loteo Vergara -Paraje Ñirihuau (Inspección de obra)
- SIAT 4451 Red de Distribución de BT y Alumbrado Público Loteo Social B° la Habana (Inspección de obra)
- SIAT 3316 Loteo Epulafquen - Obra: Loteo Ruta N°77 y Pico de Plata (Inspección de obra)
- SIAT 6826 Complejo Bariloche Center (Hotel, Supermercado, Estacionamiento y Locales )(Diseño de SETN, Inspección de obra)
- SIAT 6527 Ministerio de Obras y Servicios Públicos - Obra Punto Panorámico (Inspección de obra)
- SIAT 6617 Loteo Steinel – Ing. Balzarotti (Visado de proyecto ejecutivo)
- SIAT 6915 Loteo Solares del Este (Visado de proyecto ejecutivo)
- SIAT 6647 Loteo Costa Nahuel (Visado de proyecto ejecutivo, Inspección de obra)
- SIAT 6888 Loteo Barrancas de Melipal (Emisión de factibilidad de obra con anteproyecto).
- SIAT 6789 Universidad de Rio Negro (Diseño de SETN y cañero, Inspección y seguimiento de obra).
- Automatización de accionamientos en 3 SETN (Compra de celdas)

**ACTIVIDAD EN AREA DE DISTRIBUCION CEB**

**RESUMEN GENERAL 2017/2018 - DISTRIBUCION**

<b>SISTEMA DE DISTRIBUCION DE LA CEB</b>		
<b>OBRAS NUEVAS</b>	<b>Cant.</b>	<b>Metros Línea</b>
LMT AEREAS	3	4000
LMT AEREAS PREENSAMBLADO DE MT	2	3500
LMT AEREAS PROTEGIDA DE MT - ECO	0	0
RECONECTADORES MT 15 KV - NOJA P/ ALIMENTADORES MT	2	0
LBT AEREAS	349	24390
ACOMETIDAS LBT	296	15343
LMT SUBTERRANEAS	4	1985
LBT SUBTERRANEAS	10	1780
SUBESTACIONES 13,2/0,380 KV	8	
OBRAS CIVILES VARIAS (BASES, SETN, ETC)	49	

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

OBRAS POR MANTENIMIENTO		
RENOVACION LMT AEREAS	12	14540
RENOVACION LMT AEREAS POR PROTEGIDA - ECO		
RENOVACION LBT AEREAS	251	21640
RENOVACION TOTAL SUBESTACIONES	6	
RENOVACION PARCIAL SET Y MANTENIM	14	
CAMBIOS POSTES EUCALIPTUS MT Y BT	552	
CAMBIOS POSTES Ho Ao MT y BT	17	
CAMBIOS POSTES EUCALIPTUS MT Y BT por emergencia	36	
CAMBIOS POSTES Ho Ao MT y BT por emergencia	8	
PODA PREVENTIVA SOBRE LMT		21200

LMT: Líneas de Media Tensión

LBT: Líneas de Baja Tensión

HoAo: Postes de Hormigón

ALTA DE EQUIPOS		
Toyota Hilux D/C 4x4 - Pat.: AC 730 KH	1	
Maquina Retro Pala - Pat.: DDR 22 - Marca Hidromek	1	
Carreton - Pat.: AC 174 DE - Marca Comar	1	

A continuación se detalla información operativa vinculada al desarrollo de obras e inversiones del servicio Eléctrico relativas al FIDEICOMISO DE INFREESTRUCTURA

### FIDEICOMISO APLICADO AL SERVICIO ELÉCTRICO

Se detallan las obras e ítems del Fideicomiso aplicados en Servicio Eléctrico durante el ejercicio.

#### 1. NUEVA LMT 33 KV DEL ESTE

En los últimos años se han verificado variaciones significativas en la localización de nuevas demandas de loteos, complejos de viviendas tipo IPPV, emprendimientos, etc. Se requieren definiciones y evolución urbanística externa a la CEB, lo que genera modificaciones de contexto de proyección de la demanda, en particular en la parte de su desarrollo y ubicación, desplazando la misma hacia la zona Sur y Este de Bariloche.

El surgimiento del Nuevo Ejido de Dina Huapi sumado a definiciones adoptadas por la Municipalidad de Bariloche y las que surgirían en corto plazo, indican que la demanda acorde a los escenarios evaluados por CEB se direccionará mayoritariamente hacia el Sur-Este y Este de Bariloche y Dina Huapi. Solo a título de ejemplo destacamos algunas consideraciones que fundamentarían este nuevo escenario:

Nuevos barrios y loteos, incentivos para la relocalización de fábricas hoy ubicadas en el centro de Bariloche, posibilidad de ampliación del Ejido.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Bariloche: Nuevos loteos y barrios ex 35 Has de la Municipalidad, Universidad de Rio Negro, Nueva Terminal de Bus, Parque Tecnológico e Industrial, loteos y barrios nuevos zona Sur Este y Este, ampliación de potencia INVAP, ampliación de potencia Aeropuerto, ampliación y nuevas instalaciones de Planta Depuradora comprometidas por Nación, PROCREAR, nuevos barrios, áreas de desarrollo de servicios administrativos ciudad judicial entre otros.

Estando ejecutada la Ampliación ET Pto. Moreno, ejecutada la Segunda Terna de 33 KV Compacta y Subterránea y la ampliación de capacidad de transformación de ET Cipresales para la zona Oeste y Sur de Bariloche, el abastecimiento en zona Sur y Oeste estará garantizado por unos 3 años mientras que resulta prioritario iniciar las acciones para construir una Nueva ET 33/13,2 KV en la Zona Este. La nueva ET del ESTE se ubicará en proximidades de Ruta 40 y Ruta de Aeropuerto, próximo a la rotonda de Circunvalación, considerando los factores de capacidad de evacuación a costos razonables y el baricentro de carga, la misma deberá ser abastecida por una Nueva LMT 33 KV que vinculará ET Bariloche (EdERSA) con ET del ESTE CEB.

Esta Nueva LMT 33 KV tendrá 5.5 Km de desarrollo de los cuales 650 Mts serán de tipo constructivo subterráneo con cámaras y cañeros normalizados, necesario para la salida de ET Bariloche y unos 1500 mts con cañeros y cámaras en el último tramo antes del acceso a Ruta Aeropuerto, incluida la entrada de la nueva ET del ESTE.

El resto de la Nueva LMT 33 KV será construida bajo el tipo constructivo Aéreo Convencional pero compacto en altura, con estructuras de Hormigón.

AVANCE:

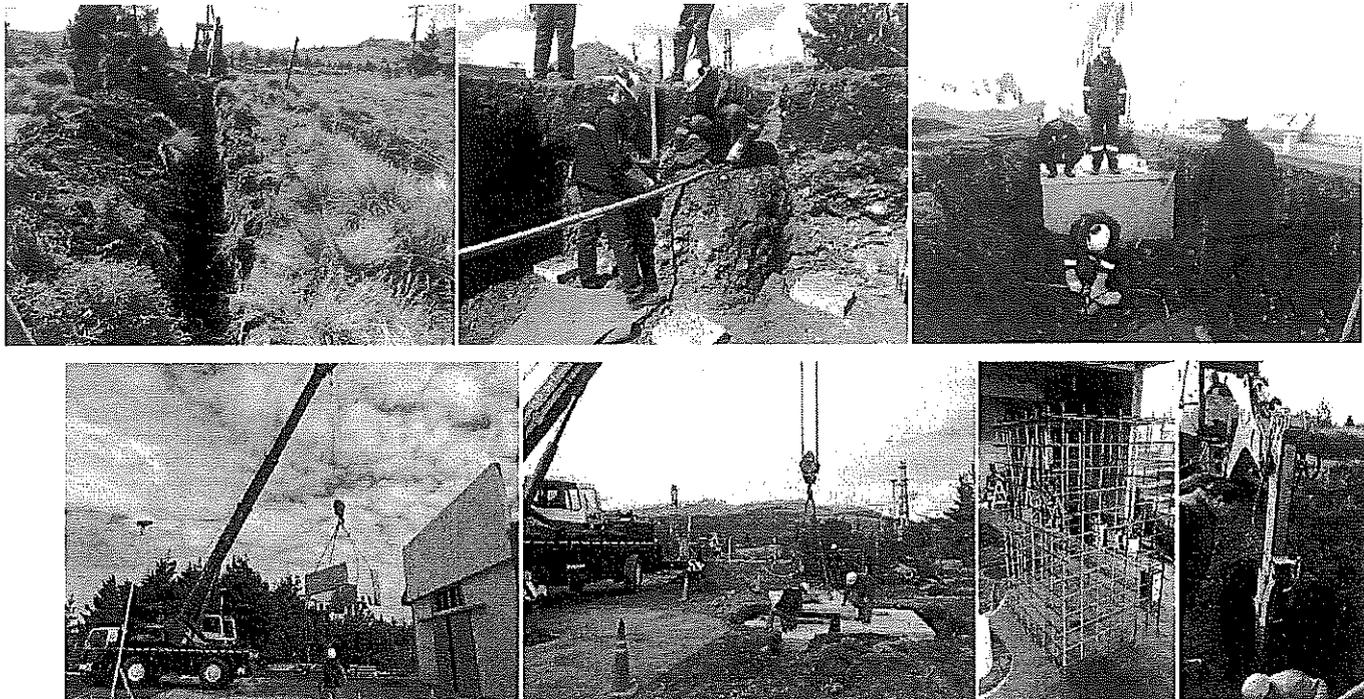
- Elaborado Proyecto Ejecutivo.
- Ejecutada la obra cañeros en ET Bariloche nueva salida LMT 33 KV y cañeros para tramo subterráneo desde ET Bariloche hasta primer ubicación, primer piquete pasando LAT 132 KV (Fotos).
- Se superaron las demoras en Vialidad Nacional para renovación permiso de ejecución de obra.
- Se inició la construcción de las bases de Hormigón de tramo aéreo LMT 33 KV del Este.
- Se compraron y recibieron los caños para cañeros tramo subterráneo.
- Se inició la construcción de las bases de Hormigón de tramo aéreo LMT 33 KV del Este. CONTRATO ROBINSON SRL para construcción de las bases
- Se inicio el pedido de interferencias y permiso municipal de obra para el cañero de llegada de línea 33KV y salidas de 13.2 KV de la E.T. ESTE.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Parrella  
Presidente

- Se presentó Nota a Transcomahue requiriendo la adecuación de Celda de Medición a Celda de Potencia con módulo anexo de medición, necesaria para abastecer la nueva LMT 33 KV del Este.



## 2. NUEVA ET DEL ESTE PRIMERA ETAPA

La necesidad de esta Nueva ET ya se detalló en el punto anterior.

Acorde a la Proyección de la Demanda las 3 Estaciones Transformadoras de la CEB llegarán al punto de Saturación en Julio 2018 por lo que esta ET deberá estar en servicio considerando esta realidad. Su ubicación permitiría la aplicación de un tipo constructivo de menor costo que ET Cipresales, similar al de ET Pto Moreno, con un transformador 33/13,2 KV de 20 MV montado en su correspondiente Base Normalizada. Contará con un modulo inicial de potencia con Celdas de Entrada LMT 33 KV, entrada Transformador 33 KV, Acoplamiento y Salida de Transformador 13,2 KV, con sus correspondientes Sistemas de Protecciones, comunicación con Fibra Óptica y Work Station SCADA ABB para ser Tele operada desde el Centro de Operación y Control CEB.

Para la parte de Distribución contará con un módulo de 6 celdas de 13,2 KV con sus correspondientes Sistemas de Protecciones vinculados a la Work Station SCADA ABB, de los cuales 5 serán habilitados para alimentadores y uno estará de reserva/ banco de capacitores.

Con esta Nueva ET del Este se podrá inyectar energía y potencia a 5 nuevos alimentadores de LMTs 13,2 KV con obras de nuevas redes de 13,2 KV con salidas subterráneas para abastecer Líneas de Media Tensión

Carlos M. Criado  
Tesoroero

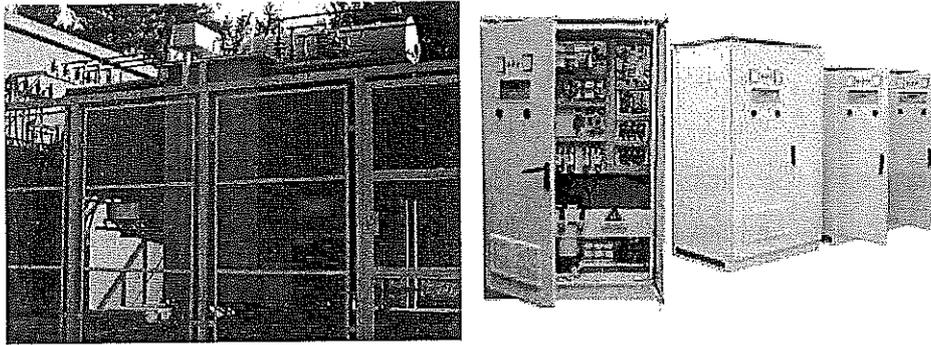
Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

abriendo circuitos existentes próximos a la ET (2 hacia el Este y Aeropuerto, 2 Hacia Bariloche), y la nueva LMT 13,2 KV que abastecerá el Parque Tecnológico Industrial.

AVANCE:

- Confirmado el contrato del lote de 2500 m<sup>2</sup> para la nueva ET
- Compra e inspección ya ejecutada del Nuevo Equipo Rectificador que se instalará en Et Ñireco y el actual de ET Ñireco en Et del Este permitiendo mejora y sinergia (Foto).
- Se finalizó el concurso de Precio para la provisión de un nuevo Transformador 20 MVA con plazo de entrega diferido y cronograma de pagos en cuotas próximo a adjudicar.
- Se está finalizando el pliego para la provisión de celdas para la E.T. ESTE.
- Se presentó Nota anteproyecto al Secretario de Obras y Servicios Públicos y otra al Secretario de Desarrollo Urbano para el plan de acción Et del Este, para iniciar la presentación de la Gestión Planos Obra Civil.



### 3. LMT BROWN B ÁEREA EXTENSIÓN PARA BARRIOS 26,5 HA (EVACUAC POT ET CIPRESALES)

Para poder evacuar mayor potencia en una primer etapa y abastecer el inicio de obras de loteos de 26,5 Has, que no pueden ser abastecidas de la Actual LMT Miramar, será necesario la construcción de una extensión de LMT de 1200 mts con tramo en cañero subterráneo y final aéreo para ampliar la capacidad de abastecimiento de LMT Brown B.

AVANCE:

- Comprado postes de MT (Foto)
- Orden de compra Pre ensamblado MT 95 mm<sup>2</sup>.
- Aprobación MSCB típico constructivo aéreo en traza por Servidumbre
- Se ejecutó parte aérea en zona Barrio Frutillar.
- Se ejecutó tendido de cañero Subterráneo en zona de zanjón.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pazas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Se continúa obra por traza de servidumbre hacia Miramar.



#### 4. MEJORAS OESTE Y NUEVA LMT DEL OESTE

Se prevé mejoras específicas en LMT LLao LLao, con remplazo de la Red MT Convencional a Pre ensamblado MT en derivación Villa Tacul, soterramiento en zona próximo a LLao LLao e inicio soterramiento en zona KM 16 del Troncal, además de la instalación de los Transformadores MT/MT Reguladores de Tensión MT para mejorar calidad de Producto.

Para abastecer demandas puntuales concentradas en zona Oeste, Complejo Turístico y una ampliación de potencia en zona de Llao Llao, cumpliendo además con el criterio de desempeño N y el de N-1 permitiendo mayor maniobra en anillados en caso de emergencias, se requiere la construcción de un Nuevo Alimentador del Oeste. El mismo será abastecido desde ET Puerto Moreno y dará suministro a la zona suburbana más poblada

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

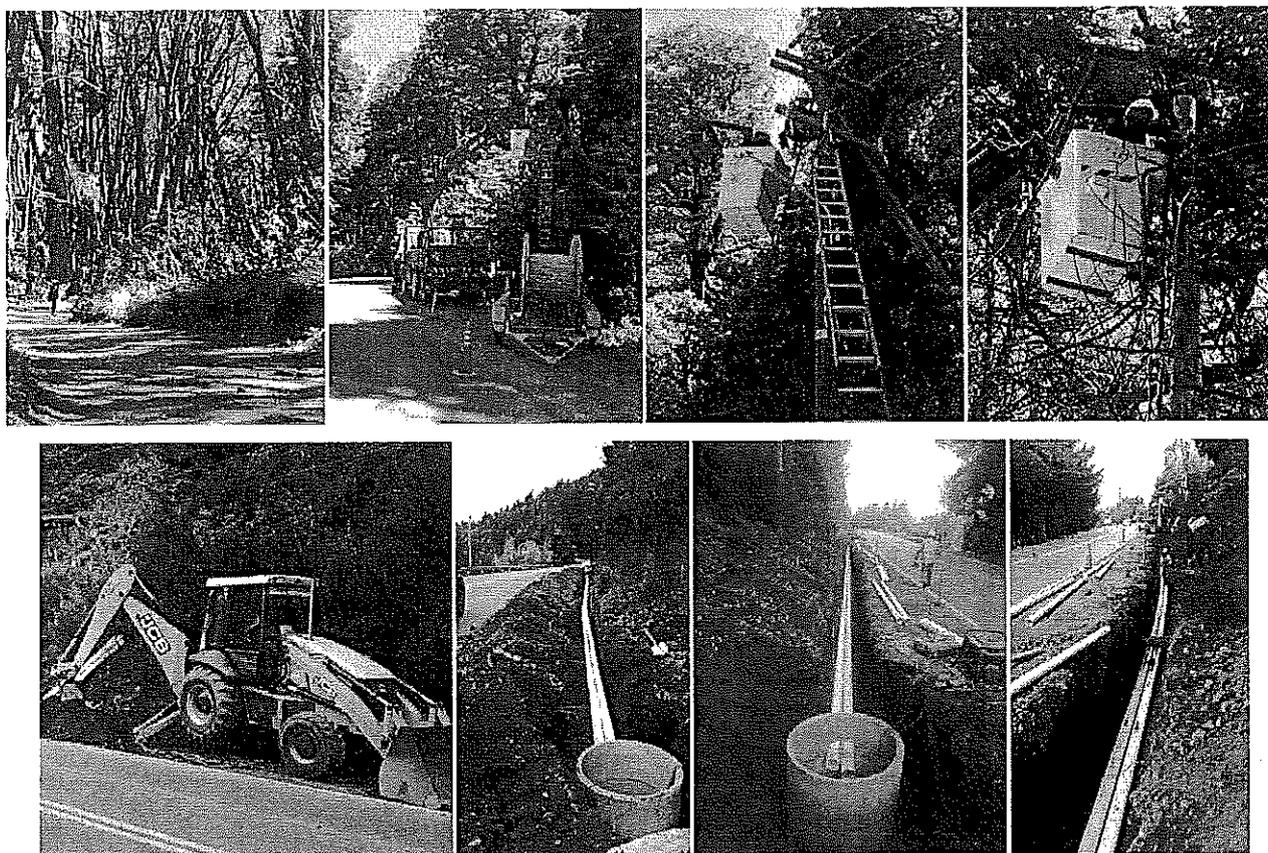
Jorge E. Perrella  
Presidente

comprendida entre Km 10 y Km 14,5 de Bustillo-Ruta Llao Llao, dejando la actual LMT Llao Llao para abastecer la demanda desde el Km 14,5 hacia el Oeste.

Este Nuevo Alimentador considerará en su tipo constructivo y traza, las particularidades y restricciones geográficas urbanísticas para acotar el impacto en esta zona vinculada a la actividad turística.

AVANCE:

- Se ejecutó cambio de conductores a cable pre ensamblado MT en zona Villa Tacul
- Contrato Zoco ejecución cañeros Soterramiento LMT Llao Llao zona Km 16 (Foto)
- Compra de materiales y ejecución nueva LMT Tacul con Típico Constructivo Pre ensamblado MT (Fotos).
- Se ejecutó un 60% de la obra civil con instalación de cañeros y cámaras.



## 5. LINEAS AEREA MEDIA TENSION AMPLIACION CAPACIDAD Y EXPANSION

Corresponde a las obras e inversiones corrientes necesarias para atender la expansión del sistema de las diferentes LMTs existentes de las Ets, de CEB que debe acompañar el crecimiento de la demanda de potencia para evitar la saturación de LMTs, mantener niveles de pérdidas técnicas razonables y cumplir con los

Carlos M. Criado  
Tesorero

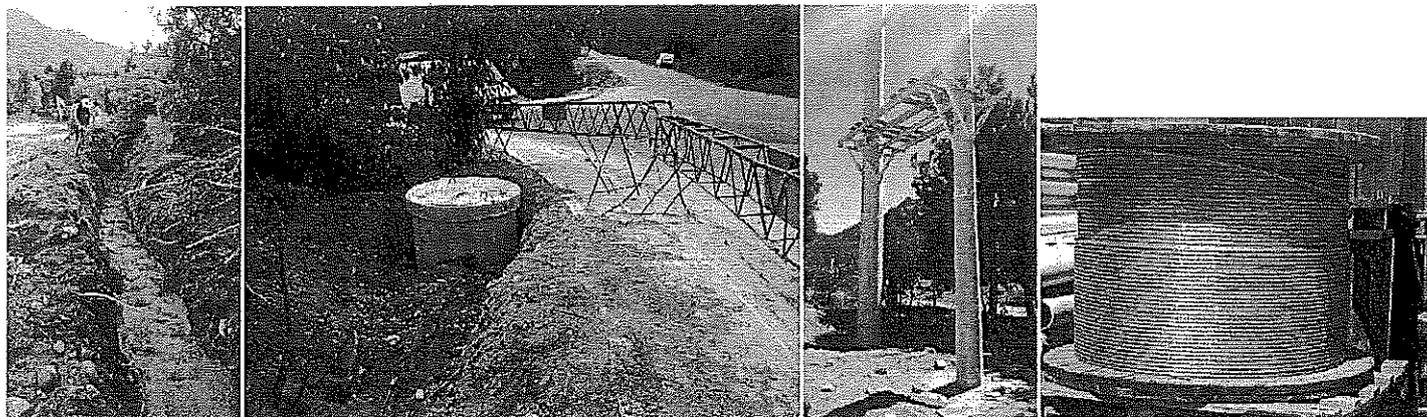
Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

requerimientos de regulación de tensión de suministro con el criterio de desempeño mínimo (N) que además deberá cumplir con el criterio de desempeño mínimo N-1 sobre zona rural.

AVANCE:

- Cambio conductor a 95 mm<sup>2</sup> Ampliación Troncal LMT Barrio Industrial primer tramo. (foto).
- Cambio conductor a 95 mm<sup>2</sup> Ampliación Troncal LMT LMT LU8 Limay.
- Segunda entrada LMT 13.2KV a Arelauquen - Lomas del Cauquen. Se ejecutó todo el cañero desde Entre Cerros hasta la SET N° 9 Arelauquen.



## 6. ACCIONAMIENTOS, SUBESTACIONES, TRANSFORMADORES MT/BT

- SETAS AÉREAS POR EXPANSIÓN

Acorde al incremento de demanda de potencia global a nivel 33 KV, trasladado a nivel Transformación MT/BT considerando el factor de potencia y de simultaneidad, la CEB deberá instalar una cantidad de Subestaciones Transformadoras que garantice el abastecimiento a los usuarios actuales con consumo por usuario creciente y los futuros usuarios. Sobre la potencia en KV de incremento prevista se deben instalar a nivel transformación una cantidad de KVA que razonablemente acompañe esta demanda en la zona rural, que cumpla con el criterio de desempeño mínimo (N), cumplir con el criterio de desempeño mínimo N-1 y los parámetros de calidad de servicio y producto técnicos, sobre zona rural. Esto se traduce en una cantidad de Subestaciones Aéreas que incrementará la potencia en transformación MT/ BT en zona rural.

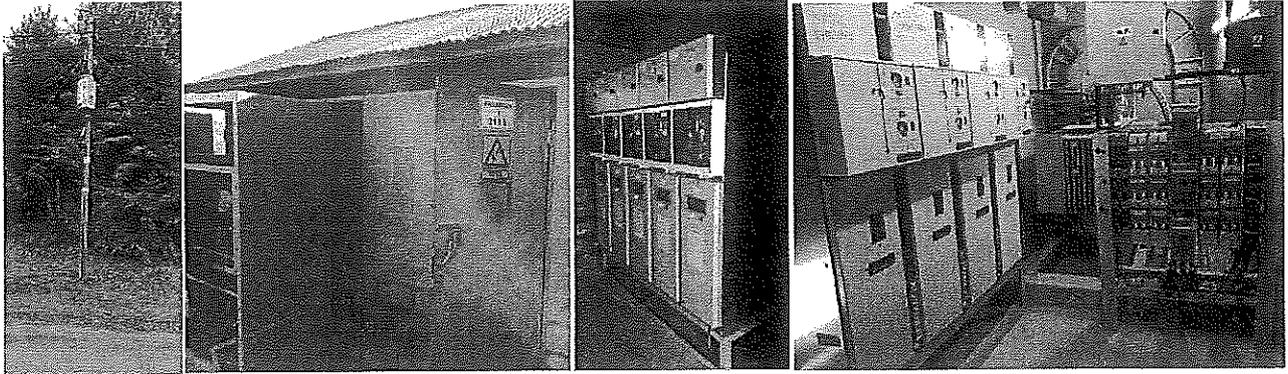
AVANCE:

- Se compraron y recibieron 8 transformadores 13,2 KV /0,380 de 200 y 315 KVA y 5 rurales
- Se construyeron-equiparon subestaciones.
- Se equipó SET Arelauquen vinculación LMT Miramar.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

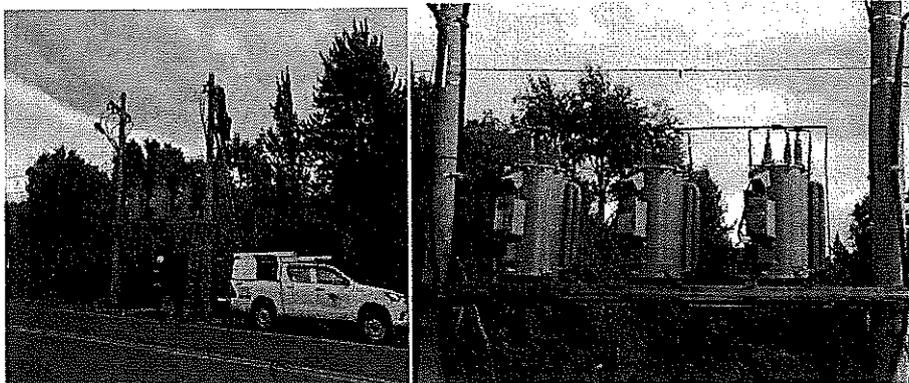
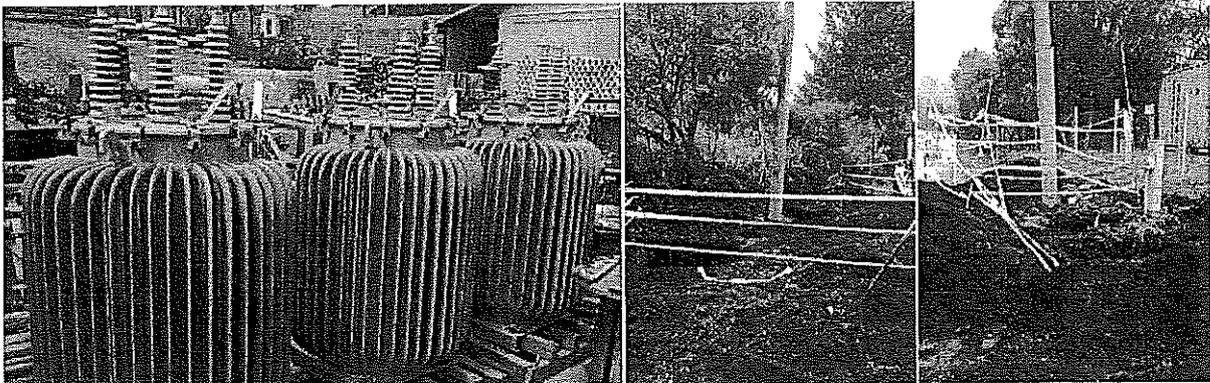


## 7. EQUIPOS ELEVADORES REGULADORES DE TENSIÓN

Corresponde a equipos similares a los instalados en ET Catedral necesarios para regular y mantener niveles de tensión en MT sobre Líneas y derivaciones zonas suburbanas del Oeste.

AVANCE:

- Se compraron y recibieron los equipos (foto).
- Demoras en aprobación obra por parte de Vialidad Provincial ya superadas.
- Se ejecutaron las obras civiles de las Bases y cañero.
- Se montaron columnas soportes dimensionados especiales y los equipos reguladores en altura.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pezas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

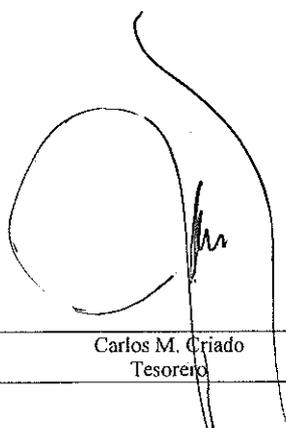
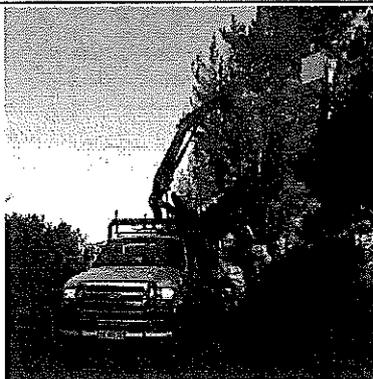
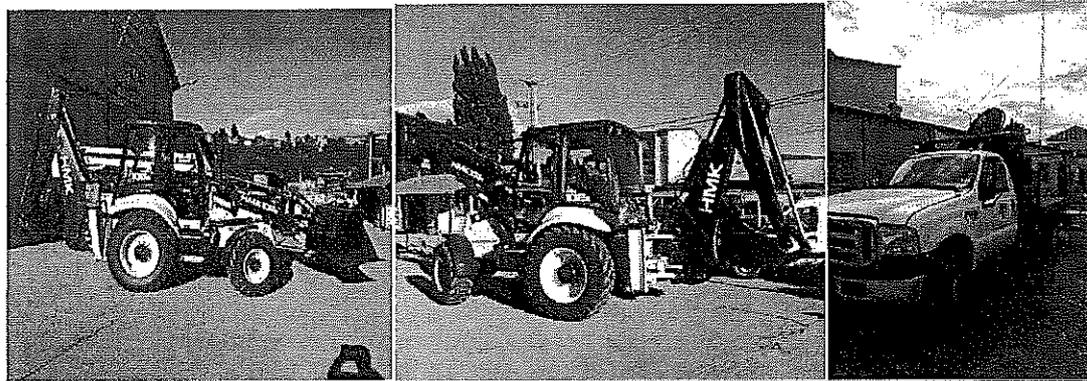
## 8. EQUIPOS HIDRO GRÚAS, RETRO EXCAVADORA, CAMIONETAS

Corresponde a equipamiento móvil para renovar y ampliar la capacidad operativa en Sistema de Distribución Eléctrica, cumpliendo con requerimientos de RTO y Certificaciones de Equipos.

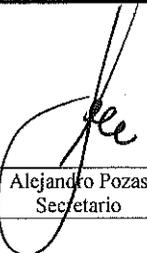
- Reemplazo viejo Ford 4000 Simple Tracción con hidroelevador, por nuevo Equipo Camión Ford 4000 Simple Tracción equipado con hidrogrúa.
- Retroexcavadora con carro para transporte. Necesaria para obras Civiles cañeros, zanjeos, ejecución de bases etc. de obras y necesaria para afrontar emergencias climáticas.
- Camioneta 4x4 doble cabina para el área de Redes, transporte, mantenimiento y operaciones en emergencias.
- Camioneta 4x4 simple cabina con hidroelevador compacta para tareas de conexionado y mantenimiento/repares de Líneas y accionamiento de primer contacto.

### AVANCE:

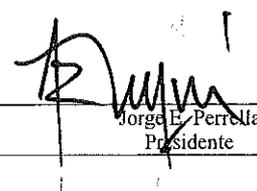
- Se compró y recibió nuevo Ford 4000 4x4 con hidrogrúa PM. (fotos).
- Se compró y recibió Retroexcavadora con tráiler homologado para transporte.
- Se compró y se recibió la Camioneta 4x4 doble cabina para área de Redes, transporte, mantenimiento y operaciones en emergencia.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

## 9. INVERSIONES EN SEGURIDAD ELÉCTRICA e HyS

### SISTEMA INTEGRAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Para cumplir con la Resolución EPRE de Seguridad Pública será necesario desarrollar y adquirir sistemas, y equipamiento específico además de realizar obras por las nuevas exigencias regulatoria en Media Tensión y principalmente en Baja Tensión

### EQUIPAMIENTO PARA CUMPLIR CON RESOLUCIÓN 3068 SIRT

Para poder cumplir con requerimientos de Res SIRT 3068 será necesario adquirir equipamiento y elementos de protección personal destinados al personal Operativo.

#### AVANCE:

- Se compró la ropa ignífuga, elemento de protección personal (EPP) equipando a todo el personal que trabaja con tensión en CEB (fotos).
- Se compraron y recibieron las nuevas herramientas aisladas, elementos de protección personal (EPP) con certificación (fotos).



## 10. INVERSIONES EMERGENCIAS CLIMÁTICAS

Corresponde a la provisión de materiales y bienes de uso, para reponer y ampliar el Stock por Emergencias Climáticas, así como los servicios y equipamiento asociados.

#### AVANCE:

- Se compraron columnas postes MT, Transformadores cables herrajes y otros elementos, reponiendo stock recuperando los aplicados en últimas emergencias climáticas y como respaldo ante eventuales futuras. (fotos).

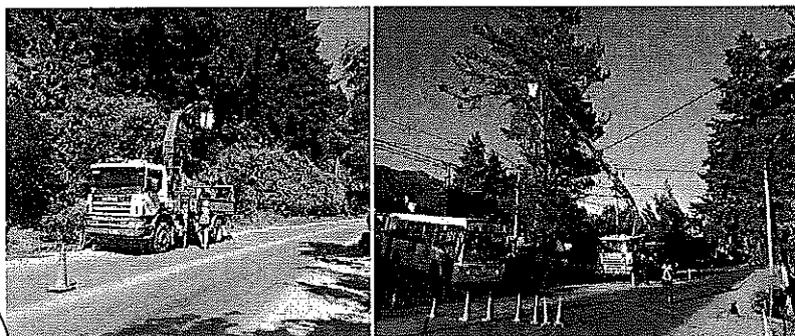
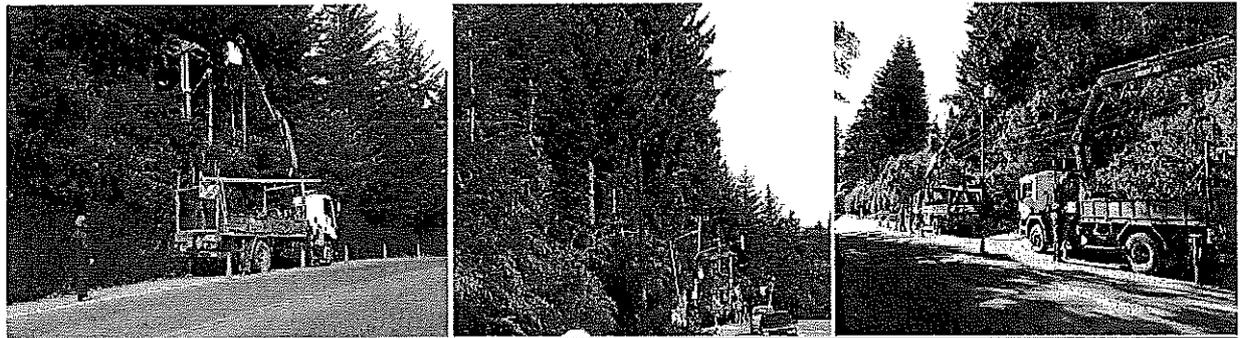
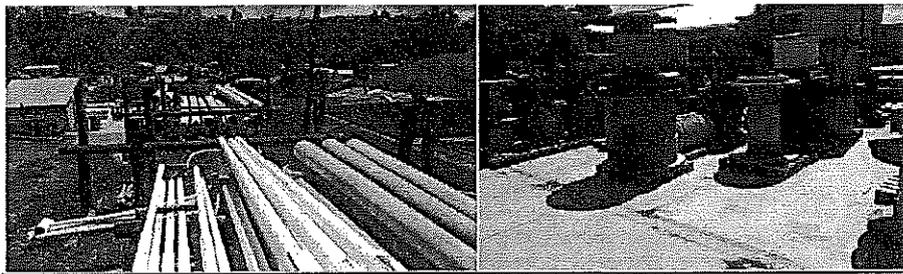
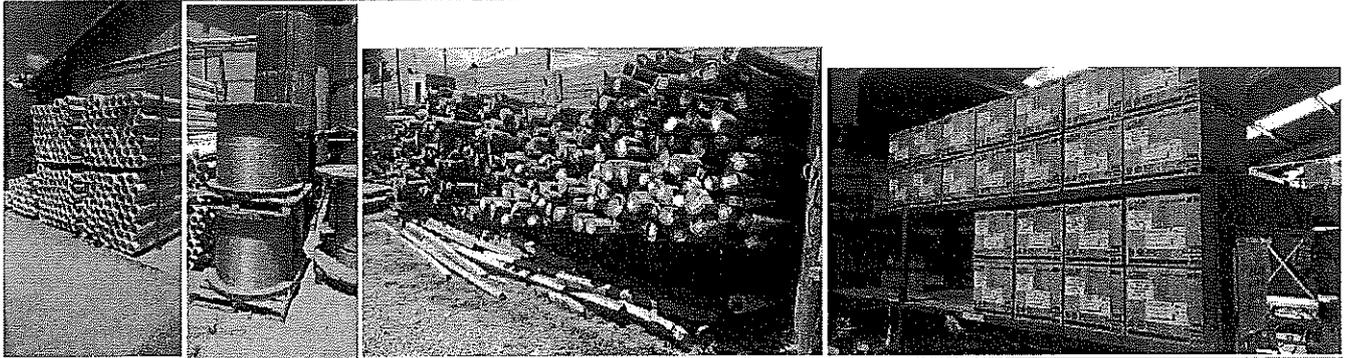
Se realizaron podas y mantenimientos complementarios a las tareas ejecutadas durante las emergencias, incorporando los nuevos equipos. (fotos)

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

MEMORIA Y GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
SEXAGÉSIMO (60°) EJERCICIO  
1 DE JULIO 2017 AL 30 DE JUNIO 2018



Carlos M. Criado  
Tesorero

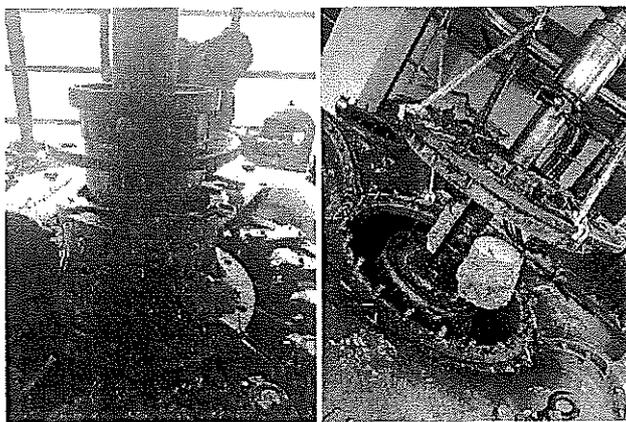
Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

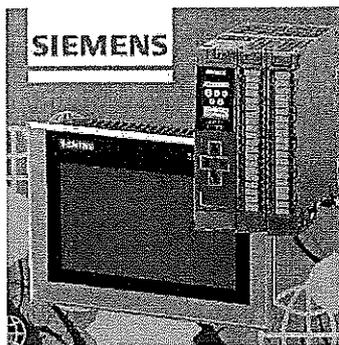
## 11. EQUIPAMIENTO E INSTRUMENTAL- MEJORA DE OPERACIÓN Y ET AVANCE

- Central Hidroeléctrica Emilio Frey:

Junto a la ejecución del MAPRO 2018 se desarrollaron proyectos de mejora y actualización de mecanismo inferior de la turbina hidráulica 1 (TH1). En este proceso se realizó el desarme del anillo inferior, retirando todos los alabes directrices, pudiendo detectar un desgaste muy importante en los ejes de los mismos. Se procedió mediante a los contratistas especializados al remetalizado de los ejes y embujado para obtener un correcto funcionamiento. También se ejecutó el remetalizado y recuperación del cojinete guía inferior y la empaquetadura de máquinas.



Adicionalmente se procedió a la inversión en el reemplazo del PLC de supervisión de máquinas, este equipo permite una mejora en la supervisión de las turbinas hidráulicas y la incorporación de variables al Scada.



### INFORME DE PODAS Y APEOS DE ÁRBOLES CAÍDOS POST NEVADA 2017

Superado el mes de Julio 2017 donde se verificaron los efectos de la emergencia climática por nevadas con caída de árboles y ramas de gran porte, se realizaron las siguientes acciones operativas durante el Ejercicio hasta Junio 2018:

1. Se ejecutaron 52 cortes programados de LMTs con ejecución de podas puntuales en zona de Bariloche, Dina Huapi y Mascardi. Para cumplir con estas tareas además de la participación de Cuadrillas de

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

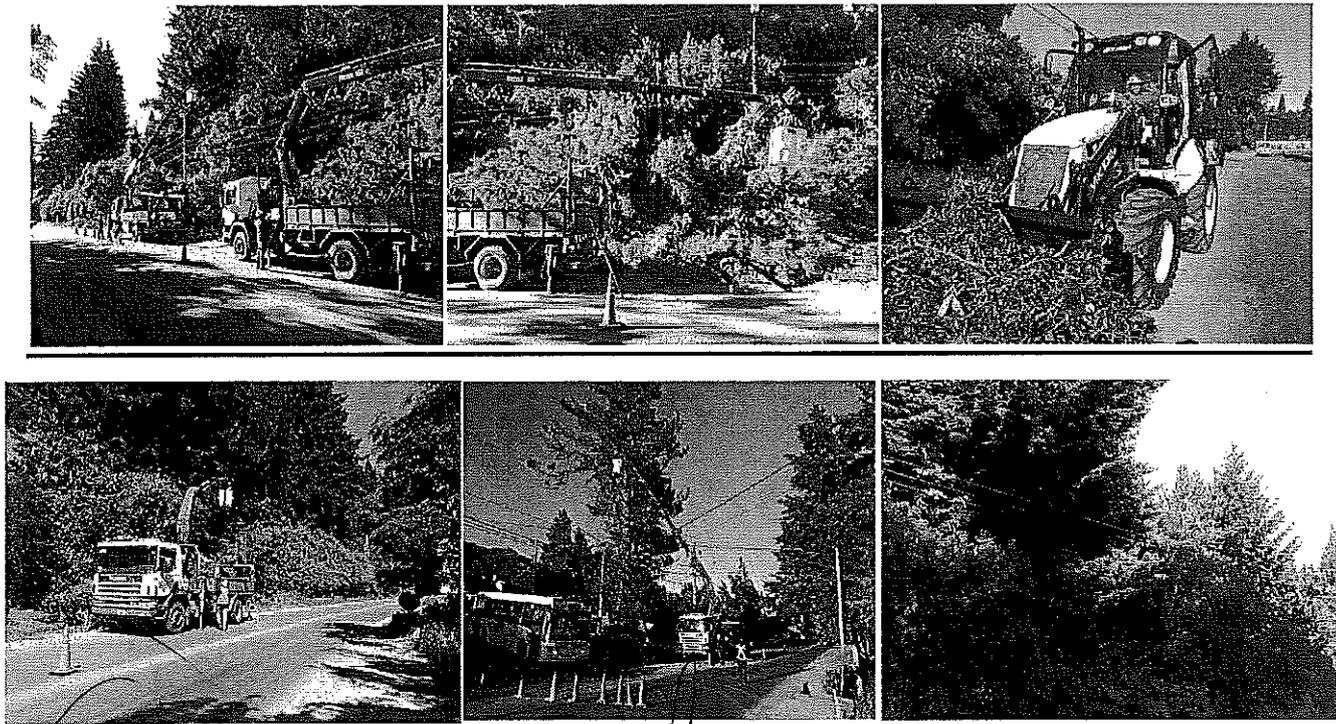
Jorge E. Perrella  
Presidente

Redes con equipos de moto sierras, hidrogruas, hidroelevadores, se requirió la contratación de 654 camiones para transportar los 2616 m<sup>3</sup> de desechos forestales.

2. Se atendieron 57 casos de emergencias por caídas de árboles o ramas de gran porte sobre LMTs del Oeste de Bariloche, Llao Llao, El Hermano, Faldeo. Para cumplir con estas tareas además de la participación de Guardia de Reclamos, Cuadrillas de Redes con equipos de motosierras, hidrogruas, hidroelevadores, se requirió la contratación de 334 camiones para transportar los 1336 m<sup>3</sup> de desechos forestales.
3. Considerando ambos tipos de acciones, con 109 intervenciones en LMTs, se realizaron podas despeje de árboles y ramas caídas, podas adicionales, por un volumen superior a 3.952 m<sup>3</sup> sin considerar el volumen que habitualmente retiran los vecinos de la zona.
4. Pese a todas las actuaciones se evidencia un singular avance de la Biomasa sobre el espacio público. Si bien no existen mediciones o estudios se coincide con Dirección de Parques y Jardines MSCB y APN, que se están verificando condiciones particularmente favorables para el crecimiento de especies arbóreas por encima de lo habitual. Se han constatado crecimientos de ramas en zonas podadas recientemente que superan los 2 metros.

#### EJEMPLOS PODAS EJERCICIO 2017-18

- BUSTILLO ENTRE KM 1 Y 4

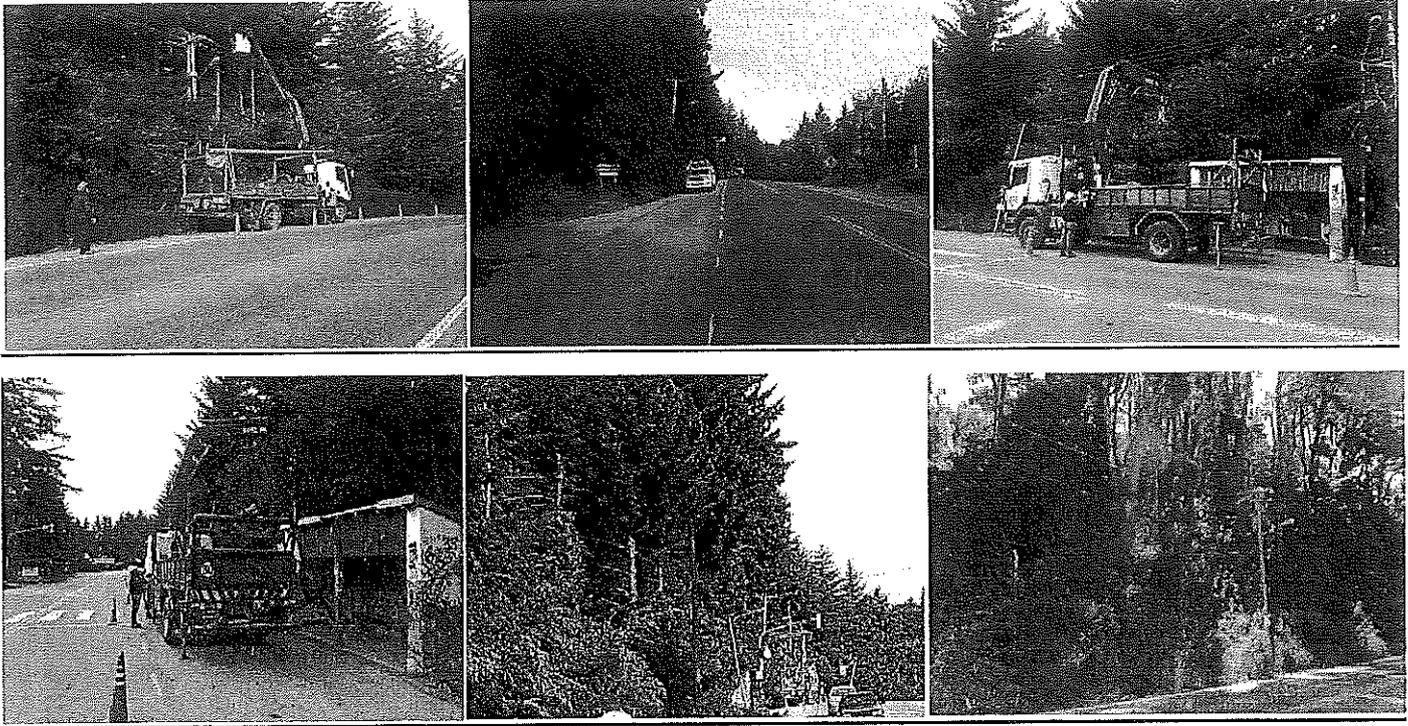


Carlos M. Criado  
Tesoro

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Farrella  
Presidente

• BUSTILLO ENTRE KM 19 Y 21



• OTROS PUNTOS DE PODA EJECUTADA



Carlos M. Chado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

• EJEMPLOS ÁRBOLES CAÍDOS LMTs RECIENTES SIN NEVADA

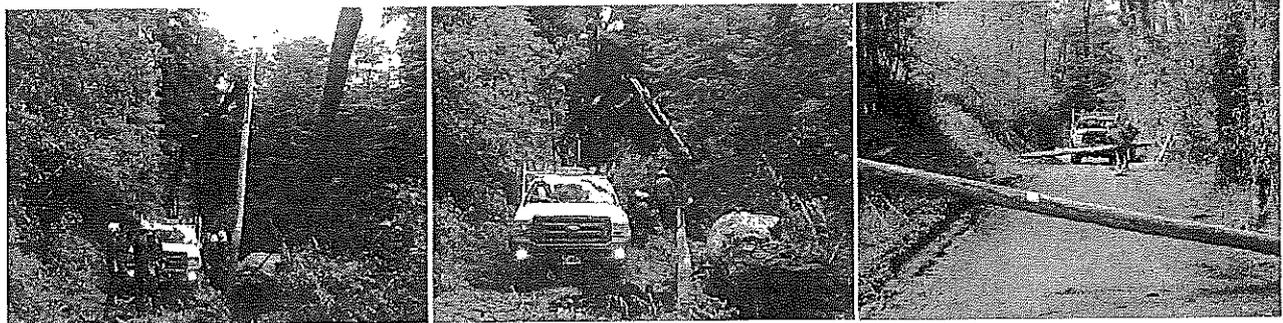
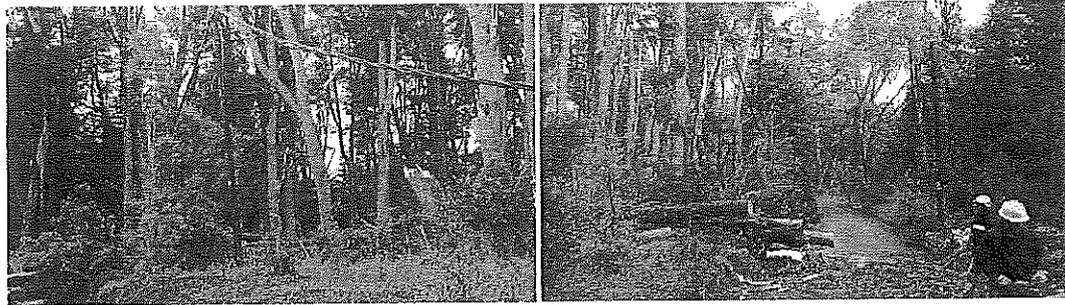


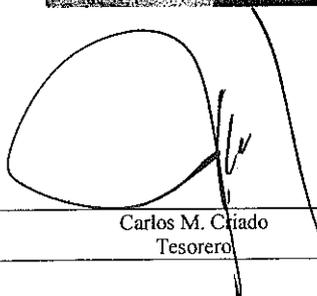
Carlos M. Criollo  
Tesorero

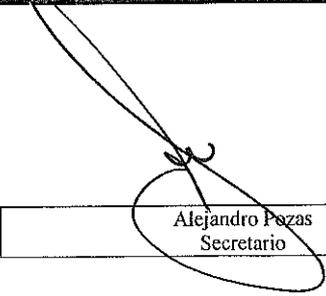
Alejandro Pozas  
Secretario

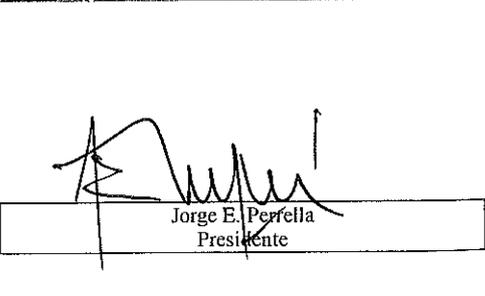
Jorge E. Peirella  
Presidente

MEMORIA Y GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
SEXAGÉSIMO (60°) EJERCICIO  
1 DE JULIO 2017 AL 30 DE JUNIO 2018



  
Carlos M. Criado  
Tesorero

  
Alejandro Pozas  
Secretario

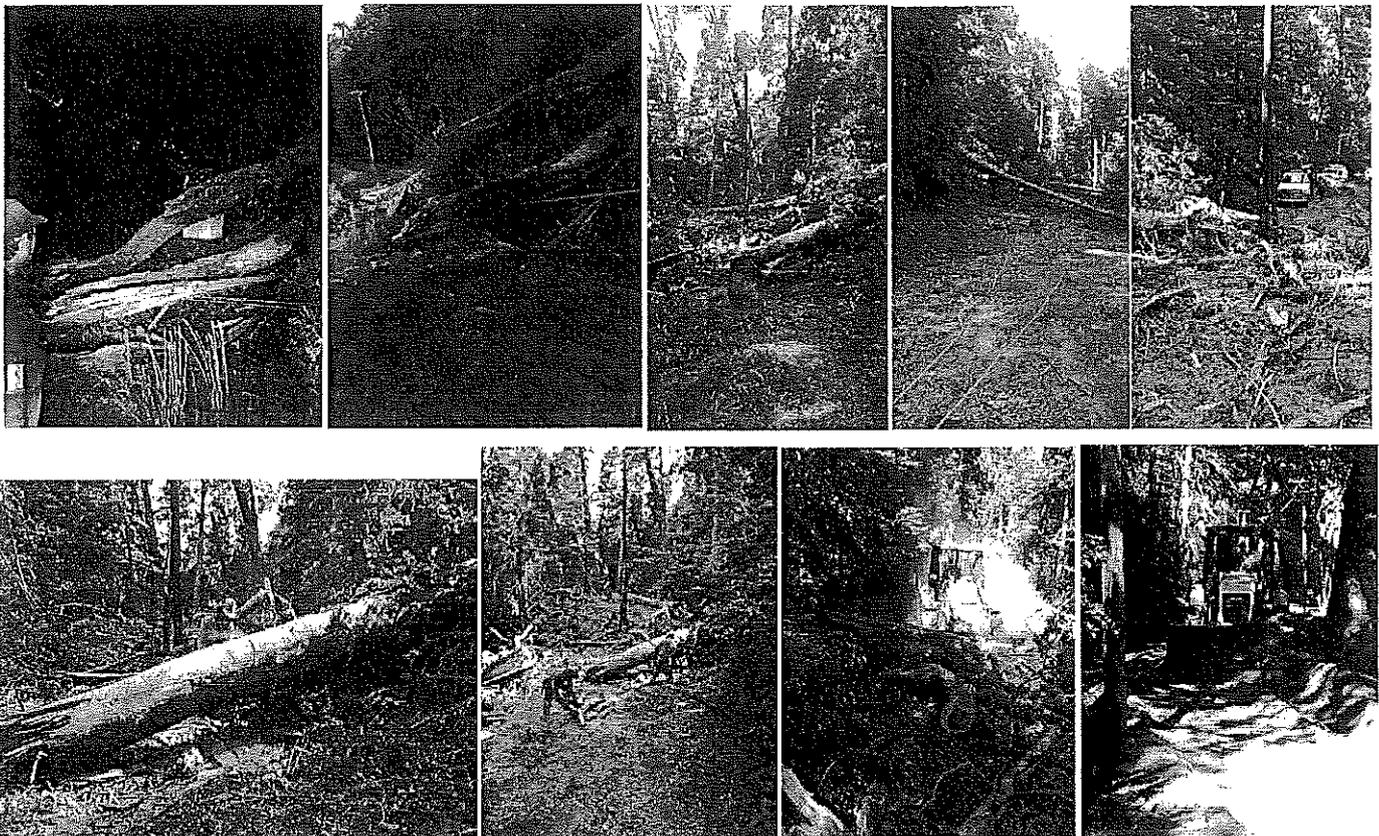
  
Jorge E. Perrella  
Presidente



**LMT MASCARDI**

**ÁRBOLES DISTANTES ENORMES CAÍDOS EN DÍAS SIN VIENTO**

- CAUSA FUERZA MAYOR 05/02/2018



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Petrella  
Presidente

**SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO**

REEMPLAZOS Y REPARACIONES													
	Jul 17	Agos 17	Sep 17	Oct 17	Nov 17	Dic 17	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Totales
Reparaciones Totales	351	514	531	489	220	277	239	392	249	473	369	173	4277
Lamparas	235	268	328	330	157	224	152	245	152	351	291	113	2846
Balastos	76	102	106	96	72	72	76	70	35	116	111	46	978
Artefactos	6	20	17	19	10	7	9	7	6	46	14	5	166
Fusibles	94	143	149	113	24	81	41	118	79	155	76	30	1103
Fotocélulas	54	70	80	59	36	71	34	49	43	55	61	23	635
Policarbonatos	22	16	49	61	30	40	27	16	9	65	58	23	416
Contactores	2	6	2	2				3	1	3			19
Vandalismo	7	3	12	8	8	6	6	4	3	6	18	4	85
Luminarias Instaladas	0	28	0	91	5	0	28	0	66	9	0	14	241
Luminarias Totales	14401	14429	14429	14520	14525	14525	14553	14553	14619	14628	14628	14642	

Otras tareas

**Junio 2018**

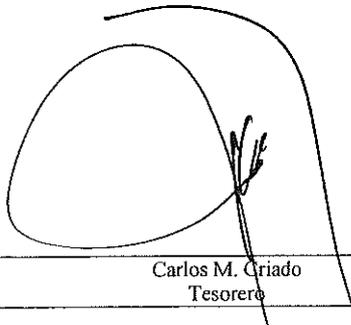
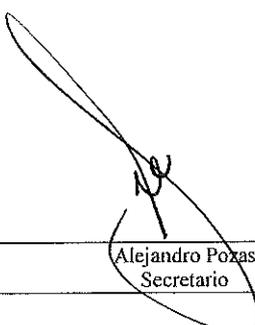
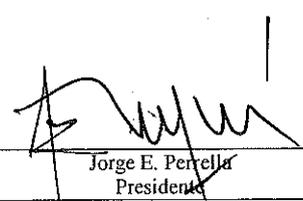
**FACTURACION SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO**

	RESIDENCIAL		COMERCIAL		TOTAL	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
ALTO A° P°	9047	696619	3006	312624	12053	1009243
MEDIO A° P°	25044	1327332	1526	105294	26570	1432626
BAJO A° P°	6069	236691	206	10300	6275	246991
SIN A° P°	4136	57904	302	6342	461	64246
EXCENTO	1295	0	269	0	1564	0
<b>TOTAL</b>	<b>45591</b>	<b>2318546</b>	<b>5309</b>	<b>434560</b>	<b>50900</b>	<b>2753106</b>

**DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO**

**INTRODUCCIÓN:**

La Cooperativa de Electricidad Bariloche Ltda. (CEB) es el Concesionario del Servicio Público de Desagües Cloacales de la Ciudad desde el 25 de julio del año 1994 y por un plazo de 30 años (hasta el año 2024). El Concedente es el Poder Ejecutivo de la Provincia de Río Negro siendo el Ente Regulador de la concesión el Departamento Provincial de Aguas.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Alejandro Pozas Secretario	 Jorge E. Pervella Presidente
--	--	--

**Derechos y Obligaciones del regulador:**

EL DEPARTAMENTO tiene como finalidad ejercer el poder de policía, la regulación, fiscalización, normatización y control en materia de prestación del servicio público de desagües cloacales en el ámbito del área regulada. (Capítulo VII – Derechos y Obligaciones de El Departamento).

**Derechos y Obligaciones del concesionario:**

El CONCESIONARIO debe: “Operar, administrar y mantener los bienes e instalaciones afectadas al servicio en las condiciones que se establecen en el marco regulatorio y en el presente contrato de concesión”. (Capítulo VIII – Deberes y atribuciones del Concesionario).

**Contrato de Concesión**

“Los desagües cloacales constituyen un servicio público que debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, calidad, eficiencia y que no provoque daños a la salud de la población, a los recursos hídricos y al medio ambiente”. (Capítulo X – Requerimientos Generales).

“El servicio comprende la recolección, transporte, depuración y disposición final de los efluentes cloacales domésticos, comerciales, industriales (en las condiciones en que las normas vigentes permiten que se viertan al sistema cloacal) y públicos”. (Capítulo X - Alcances).

**Del funcionamiento de los sistemas de conducción cloacal**

EL CONCESIONARIO debe operar, limpiar, mantener, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de obstrucciones y sus efectos: inundaciones y septización del líquido cloacal”. (Capítulo X - Niveles de los Servicios de los Desagües Cloacales).

**Se identifican las partes interesadas pertinentes para la Dirección:**

PARTE INTERESADA	INTERÉS DE LA DIRECCIÓN (necesidades)	INTERES DE LA PARTE (expectativas)	REQUISITOS
GOBIERNO PROVINCIAL	CONCESIONARIO	PODER CONCEDENTE	Contrato de Concesión
DPA	PRESTADOR DE SERVICIO	ENTE REGULADOR	Marco Regulatorio
USUARIOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CALIDAD DE SERVICIO	Reglamento del Usuario
USUARIOS POTENCIALES	EXPANSIÓN DEL SERVICIO	CONEXIÓN AL SERVICIO	Plan de Expansión
ASOCIADOS	EFICIENCIA DEL SERVICIO	EFICIENCIA DEL SERVICIO	Estatuto Cooperativa
GREMIO SITSA	DESEMPEÑO DEL PERSONAL	SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	Convenio Colectivo

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

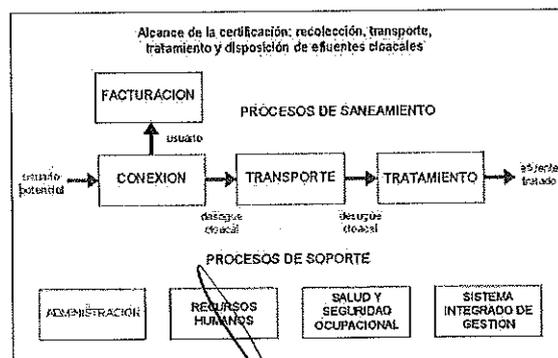
**Se identifican las partes interesadas relevantes para la Dirección:**

GOBIERNO NACIONAL	FINANCIAMIENTO	COBERTURA DEL SERVICIO	Regulación Nacional
ENOHSA	LICITACIONES	POLÍTICA SANITARIA	Reglamentación Enohsa
PARQUES NACIONALES	CALIDAD EFLUENTE	CALIDAD CUERPO RECEPTOR	Regulación de Parques
GOBIERNO MUNICIPAL	COBERTURA DEL SERVICIO	COBERTURA DEL SERVICIO	Plan de Urbanización
COMITÉ EJECUTIVO GERENCIA GENERAL	GESTIÓN ESTRATEGICA COORDINACIÓN	EJECUCIÓN EJECUCIÓN	Política Cooperativa Política Ejecutiva CEB
PROVEEDORES	COMPRA DE PRODUCTOS	PROVISIÓN DE PRODUCTOS	Reglamento de Compras
CONTRATISTAS	COMPRA DE SERVICIOS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Contratos
CALIDAD	MEJORA CONTINUA	AUDITORÍAS	ISO9001-2015
SISTEMAS	HARDWARE SOFTWARE	OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS	Accesos - Claves
RRHH	ADMINISTRACION PERSONAL	ORGANIGRAMA EVALUACIÓN	Reglamento RRHH
ADMINISTRACION	BALANCE	IMPUTACIONES CONTABLES	Reglamento Balances
FINANZAS	PAGOS	PRESUPUESTO	Reglamento Presupuesto
ASESORIA LETRADA	DEFENSA LEGAL	REQUISITOS LEGALES	Leyes - Contratos
CIR - SALUD Y SEGURIDAD	MAPAS DE RIESGO	PROTOCOLOS DE TAREAS	OSHAS 18001
PLANEAMIENTO	PLANES	ÁREAS A SERVIR	Plan Director

**Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

La Dirección establece los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, determina las entradas requeridas, las salidas esperadas y la interacción entre los mismos.

Los procesos de la Dirección se integran de acuerdo al siguiente detalle general:



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Ferrelle  
Presidente

El proceso principal de la Dirección se desarrolla con subprocesos operativos para realizar el transporte y el tratamiento de los desagües cloacales durante las 24 horas del día y todos los días del año. El resto del proceso se complementa con subprocesos de la Dirección de Saneamiento y del soporte de otras Direcciones, los que son integrados operativa y administrativamente por la Coordinación de la Dirección.

## LIDERAZGO Y COMPROMISO

### Generalidades

La alta dirección de la CEB asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas por la eficacia del sistema de gestión de calidad, asegurando la integración de los requisitos y la aplicación de las normas de seguridad.

### Enfoque al asociado/cliente (usuario)

La alta dirección demuestra el liderazgo y el compromiso con respecto al enfoque al cliente y se asegura:

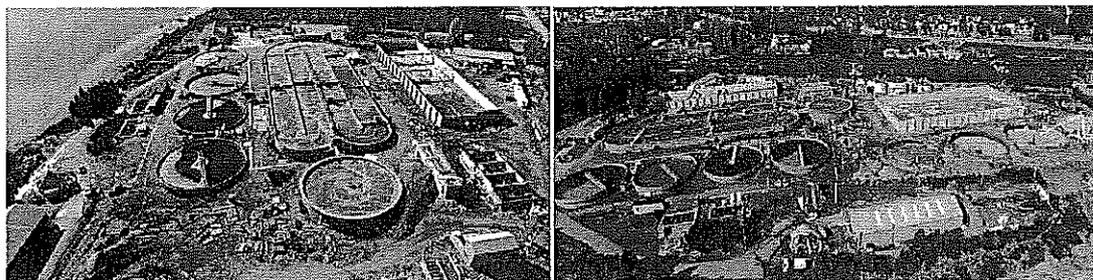
- Que se cumplen regularmente los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios aplicables
- Que se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

### Política de la calidad

La alta dirección de la CEB establece la política de calidad de la Dirección que incluye el apoyo a esta dirección estratégica, el establecimiento de los objetivos de calidad de este documento, el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad

## INFORME ANUAL DE AVANCE DE OBRAS

Sobre los aspectos técnicos, institucionales y otros de las actuales obras en ejecución del Segundo Módulo, Colector Costanero, Planta de Atmosféricos, Plan Director y equipamiento móvil.



### 1) SEGUNDO MÓDULO

Obra "Planta Depuradora – Ampliación 2º Módulo" San Carlos de Bariloche, Provincia de Río Negro, Expte. 289/2016 del registro del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento – ENOHS. En el marco de la operatoria del Programa de Agua Potable y Saneamiento para Centros Urbanos y Suburbanos Urbanos y

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Suburbanos –PAYs por el cual la República Argentina ha solicitado un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el costo (Contrato de Préstamo - BID 3451/OC-AR).

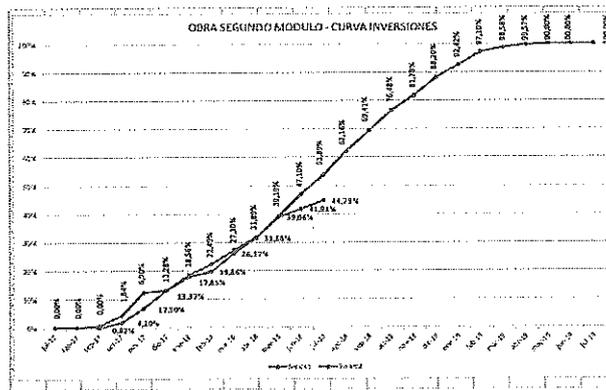
Con fecha 16 de marzo de 2017, se realizó la apertura de la Licitación Pública Internacional LPI PAYs N° 04/2016 y según consta en el Acta de Apertura, se presentaron NUEVE (9) ofertas.

Mediante Nota CSC/CAR 1840/2017 de fecha 04 de julio de 2017, el Banco Interamericano de Desarrollo, emitió su no objeción para la adjudicación del Contrato a favor de la firma CODAM S.A.

Con fecha 5 de julio del año 2017 se adjudica por resolución 130-APN-ENOHSA#MI, a la empresa CODAM S.A. por la suma de Pesos doscientos noventa y siete millones novecientos veintidós mil quinientos cincuenta y cuatro con 40/100 (\$297.922.554,40), correspondiente a la oferta básica presentada para la ejecución de la obra.

Plazo de ejecución: 24 meses. Avance marzo 2018 >40%. **Estimada su puesta en marcha para el último trimestre del año 2019.**

#### DETALLE AVANCE SEGUNDO MÓDULO



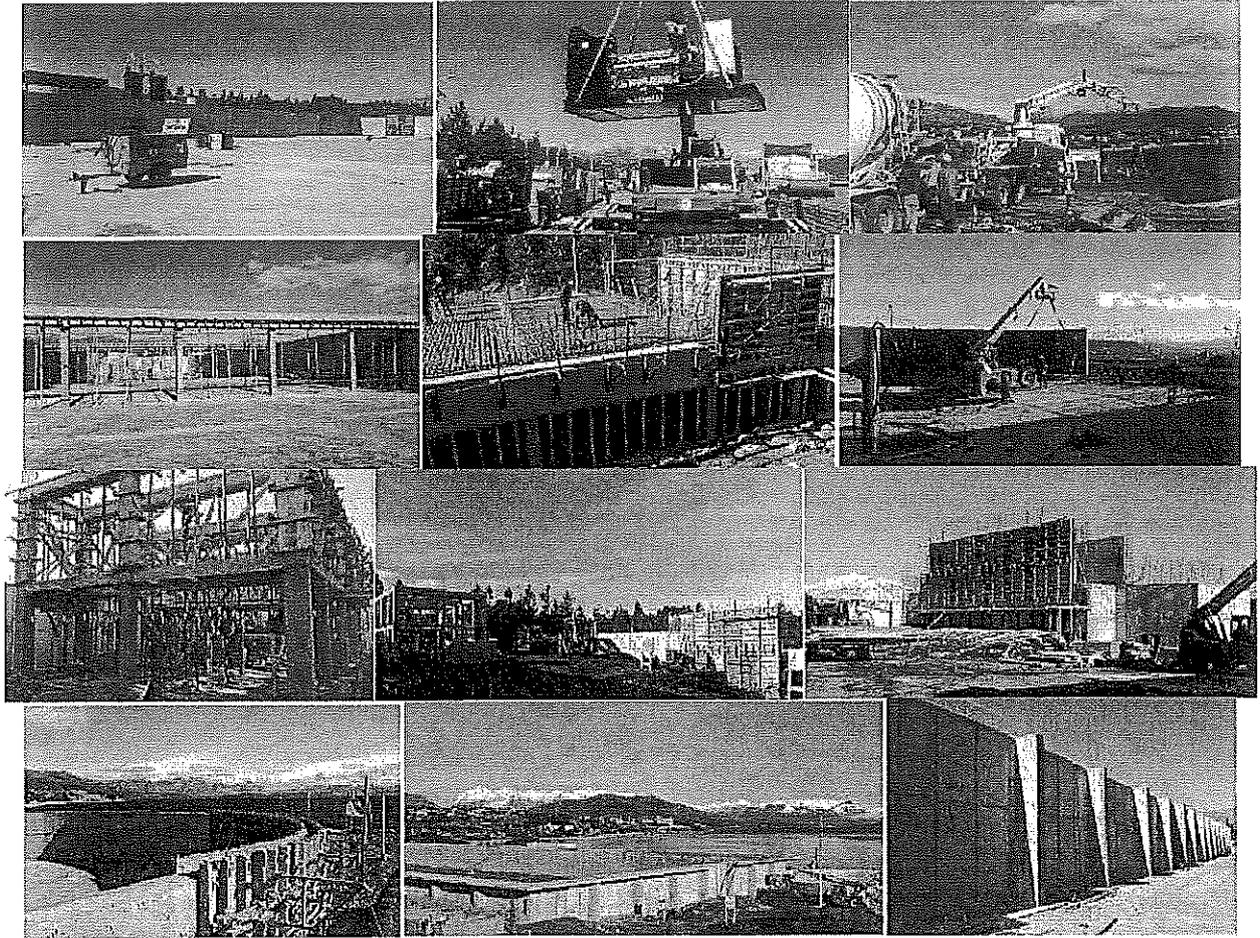
Al final del período analizado, el avance de obra se encuentra dentro de lo previsto con una muy buena continuidad de tareas ejecutivas a cargo de la Empresa CODAM inspeccionada por ENOHSA



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente



## 2) COLECTOR COSTANERO

Obra "NUEVO COLECTOR COSTANERO" San Carlos de Bariloche, Provincia de Río Negro, Expte. 288/2016 del registro del ENOHS. En el marco de la operatoria PAYS la República Argentina ha solicitado un préstamo del BID para financiar el costo (Contrato de Préstamo - BID 3451/OC-AR).

Con fecha 16 de marzo de 2017, se realizó la apertura de la Licitación Pública Internacional LPI PAYS N° 03/2016 y según consta en el Acta de Apertura, se presentaron SIETE (7) ofertas.

Mediante Nota CSC/CAR 1548/2017 de fecha 02 de junio de 2017, el BID, otorgó su no objeción al procedimiento licitatorio y a la adjudicación efectuada.

Con fecha 30 de junio del año 2017 se adjudica por resolución 127-APN-ENOHSA#MI, a la Empresa C.P.C. S.A. por la suma de Pesos ciento ochenta y nueve millones doscientos ochenta y ocho mil quinientos ocho con 35/100 (\$189.288.508,35) correspondiente a la oferta básica presentada para la ejecución de la obra.

Rescindido el contrato se estima el nuevo llamado a licitación durante el año 2018, de acuerdo a lo expresado por el subsecretario de Recursos Hídricos de la Nación, Pablo Bereciartúa, en visita a nuestra ciudad, quien agregó además "todo lo actuado fue conforme a la ley. El gobierno incluso ha pagado el anticipo de obra, y la

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

empresa (rescindida) incumple. Sería desafortunado que una disposición judicial impida que se vuelva a licitar esta obra, que es prioridad para el medio ambiente”. Diario Río Negro - 28 de julio 2018.

### 3) PLANTA DE ATMOSFÉRICOS

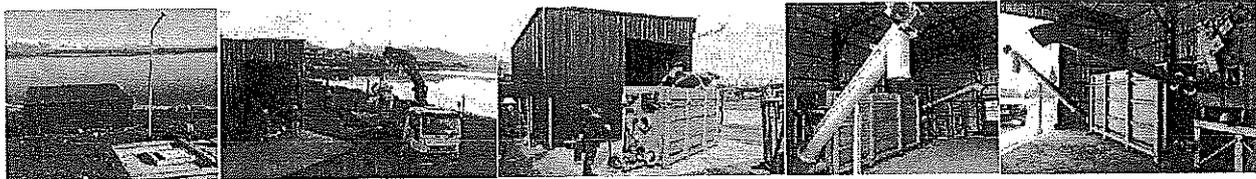
Obra “CONSTRUCCIÓN DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE CAMIONES ATMOSFERICOS – PLAN DE CONTINGENCIA” San Carlos de Bariloche, Provincia de Río Negro, Expte. 7882190/2017 del registro del ENOHSA.

Con fecha 03 de julio de 2017, se realizó la apertura de la Licitación Pública Nacional N° 09/2017 y según consta en el Acta de Apertura, se presentaron SIETE (7) ofertas.

Con fecha 16 de noviembre del año 2017 se firma el contrato entre el ENOHSA y la Empresa BRIDGE HYDROGEN S.A. por la suma de Pesos siete millones novecientos setenta y un mil trescientos ochenta y seis con 22/100 (\$7.971.386,22) correspondiente a la oferta básica presentada para la ejecución de la obra. El 24 de noviembre del año 2017 se firma el acta de inicio de obra.

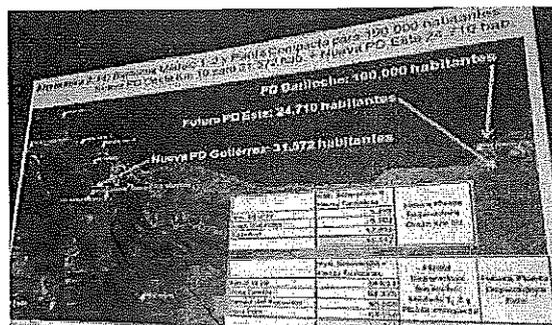
Plazo de ejecución: 6 meses. Avance julio 2018 > 80%. Estimada su puesta en marcha para el último trimestre del año 2018.

La Dirección de Saneamiento actualiza el Reglamento operativo de atmosféricos, se analiza la firma de un convenio con Municipalidad para la disposición final de lodos asimilables con RSU y se presentó en la Revisión Ordinaria Quinquenal la propuesta de costos y tarifas por tratamiento de acuerdo a la calidad de los efluentes recibidos y a la cantidad de lodos a procesar.



### 4) PLAN DIRECTOR

Se realizó la primera presentación en fecha 21 de febrero del 2018 a cargo de los Consultores (Funes & Ceriale) contratados por el ENOHSA y supervisados por el DPA, que llevan adelante el Estudio de Plan Director de Desagües Cloacales de Bariloche, y la segunda en fecha 18 de julio del 2018.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

### Descripción de la Alternativa Seleccionada:

- La Planta Depuradora existente y su ampliación (Segundo Módulo) cuenta con una capacidad de diseño para realizar el tratamiento de los efluentes cloacales de 190.000 habitantes y tiene cobertura sobre: el Casco Urbano, el área sur a partir del transporte de efluentes que realiza el colector Ñireco (ampliado), el área Oeste hasta el Km 10 a partir del transporte de efluentes que realiza el colector Oeste (ampliado Melipal) y el área Este en forma parcial.
- La Planta Depuradora Gutierrez cuenta con una capacidad para realizar el tratamiento de los efluentes cloacales de 30.000 habitantes y tiene cobertura sobre: el área Oeste desde Km 10 a Km 15 a partir del transporte de efluentes que realiza el colector Bustillo y el colector 2 de Agosto, el Cerro Catedral a partir del transporte que realiza el colector Catedral, Villa Los Coihues a partir del transporte que realiza el colector Los Coihues y Villa Lago Gutierrez a partir del transporte que realiza el colector Lago Gutierrez.
- La Planta Depuradora Este cuenta con una capacidad para realizar el tratamiento de los efluentes cloacales de 25.000 habitantes y tiene cobertura sobre el remanente del área Este a partir del transporte de efluentes que realizan los colectores a desaguar en ella.

De acuerdo a lo que CEB pudo ver en el marco de la citada presentación, ha realizado los primeros análisis en cuanto a:

### Período de diseño

La primera presentación del estudio se realizó con un período de diseño de 20 años (hasta 2041) y con una población estimada en 250.000 habitantes en el área servida y el área de expansión. La segunda presentación mantiene la población de diseño y amplía el período a un horizonte de 30 años (hasta 2051)

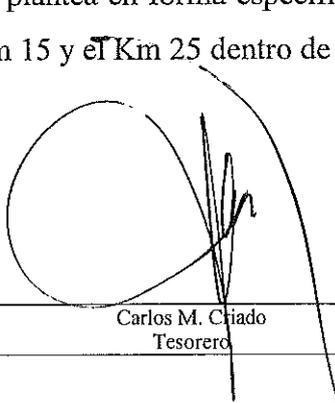
### Análisis de las Áreas Concesionadas

#### Área de Expansión

Con el estudio del Plan Director y el desarrollo de los proyectos ejecutivos se amplía el área de expansión vigente, incluyendo nuevos loteos del área Sur y del área Este dentro del Camino de Circunvalación; incluye el área Oeste hasta el Km 15, Cerro Catedral, Villa Los Coihues y Villa Lago Gutierrez.

#### Área Remanente

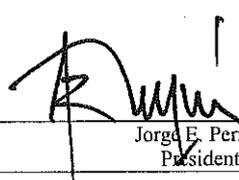
Se plantea en forma específica, cómo resolver el tratamiento de efluentes del área remanente ubicada entre el Km 15 y el Km 25 dentro de este nuevo período de diseño.



Carlos M. Chado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

### Análisis de la Alternativa Seleccionada

Se ha analizado como más conveniente para el período de diseño de 20 años (2041) ubicar la planta del Este en la cuenca Sur (Arroyo Ñireco) sin necesidad de bombeo para la recolección de desagües, con la opción de volcar el efluente en el mismo punto de vuelco que la planta existente, o realizar la misma descarga a infiltración que la planta propuesta en Arroyo Gutierrez fuera del área de influencia de tomas de agua o interferencias.

En caso de tener que proponer instalaciones para el horizonte de diseño de 30 años (2051) con el crecimiento de otros 30.000 habitantes, se aconseja prever en cuenca Sur (Ñireco) la duplicación de la planta o proponer una en el Este luego del estudio de cuencas y micro cuencas, consolidando la ubicación.

### Otros planteos:

CEB presta toda la colaboración posible en materia de datos existentes y opiniones técnicas del servicio, entendiendo que no debemos asumir la responsabilidad de definiciones que se tomen en otro ámbito.

Teniendo en cuenta lo indicado en la Ley 3183 es pertinente también destacar la necesidad que el Municipio preste su conformidad y acuerdo con el Plan.

### 5) EQUIPAMIENTO MÓVIL

Se firmó el Convenio de Cooperación y Financiación de fecha 10 de agosto 2017 entre ENOHSA-DPA-CEB, obrante en EX2017-09881496-APN-ENOHSA#ML. "Adquisición de Equipamiento para Mejoramiento Operativo – San Carlos de Bariloche".

PROVINCIA DE RIO NEGRO  
SAN CARLOS DE BARILOCHE  
SERVICIO DE DESAGÜES CLOACALES  
OBRAS COMPLEMENTARIAS - PLAN DE CONTINGENCIA  
LICITACION: "Adquisición de Equipamiento para Mejoramiento Operativo"

PRESUPUESTO OFICIAL			
Renglón	Descripción	Unid	Cant
1	Desobstructor Aspirador	nro	1
2	Portavolquete	nro	1
3	Contenedores volquete	nro	7

### MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES y BIENES DE CAMBIO

#### 1. Introducción

Para poder evaluar los resultados en inversiones de mantenimiento de equipos e instalaciones y de bienes de cambio de la Dirección de Saneamiento de CEB, se realizó el inventario del período, detallando los criterios adoptados para su priorización. Al respecto las Direcciones de Administración y de Finanzas han definido a los mantenimientos de bienes integrantes del Sistema (Redes, Estaciones Elevadoras, Plantas, etc.) como un costo y a los materiales que se utilizan para ello y se compran a través de órdenes de entrega (Almacén / Compras) como bienes de cambio.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pezas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

También se incluyen como bienes de cambio la adquisición de insumos operativos mediante órdenes de entrega, para el caso de Saneamiento, el hipoclorito para la desinfección del efluente tratado, el polielectrolito empleado para deshidratar los lodos que se envían a la planta de compostado y materiales adquiridos para ser utilizados en la construcción de obras (bienes de uso) y en el mantenimiento o ejecución de conexiones de nuevos usuarios.

En el período se ha realizado el mantenimiento de equipos e instalaciones afectadas a la Dirección de Saneamiento y la adquisición de bienes de cambio, con una inversión de \$4.935.000 (equivalente en dólares a U\$S164.500), actualizando los costos al final del período.

**Estas inversiones en mantenimiento y bienes de cambio junto con las inversiones en bienes de uso en su mayoría se han realizado con fondos provenientes del Fideicomiso CEB.**

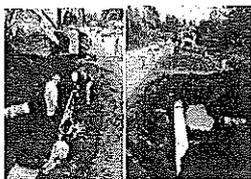
## 2. Reparación impulsión Melipal, junio 2017

El transporte del caudal cloacal proveniente del sector oeste del ejido, se realiza a través del Colector Oeste desde el Km 8 al Km 3 de avenida Bustillo, y llega a la Estación Elevadora Melipal ubicada en la intersección con calle Bajada de los Maitenes. Desde allí los líquidos se impulsan hasta una cámara de descarga ubicada frente al edificio de Havana para continuar el transporte a gravedad hasta la Planta de Tratamiento. La impulsión, desde esta Estación Elevadora hasta la cámara de descarga ubicada a 1800 metros de distancia, de material PVC Clase 4 y diámetro 355 mm ha cumplido su vida útil y presenta roturas periódicas por trabajar al máximo de su capacidad. En el período se han realizado dos reparaciones de tramos con el recambio de materiales, la reposición del material de relleno y tapada y la complejidad técnica que ello implica.

## 3. Reparación de Pavimentos por Roturas

En el período se ha realizado la reparación de los pavimentos que se han levantado para reparar los colectores, las redes y los marcos y tapas de bocas de registro que requirieron su mantenimiento; en particular la reposición de pavimento sobre el colector costanero cuya traza recorre la calle Remedios de Escalada donde también se sellaron las bocas de registro del sector.

### Reparación impulsión Melipal – 26/06/2017



### Remedios de Escalada – 03/07/2017



## 4. Mantenimiento Colectores – Emisario Italia

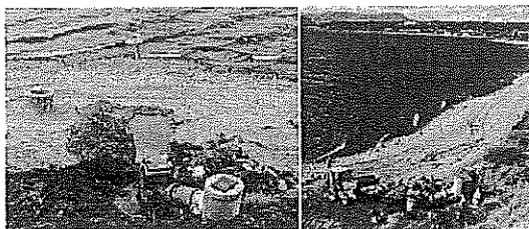
La operación del servicio se realiza en el marco del Plan de Contingencia establecido y acordado con las instituciones responsables del control de la prestación y del control del cuerpo receptor, con lo cual se destinan

Carlos M. Crudo  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

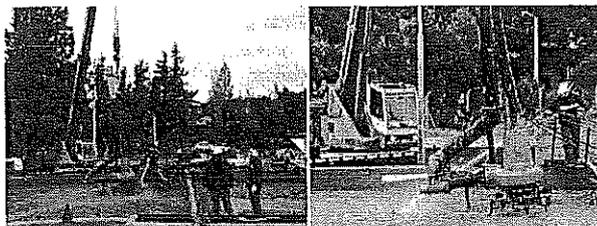
Jorge E. Perrella  
Presidente

tres puntos con emisarios para manejo del colector costanero que transporta los efluentes cloacales y un emisario para vuelco de los efluentes tratados en la Planta de Tratamiento. La actuación en estos emisarios se encuentra regulada e informada a los entes que controlan en forma permanente las acciones adoptando las medidas preventivas y correctivas que correspondan. Para mejorar la operación de estos sitios, en el período se realizaron inversiones de optimización y mantenimiento, entre las cuales se encuentra la obra ejecutada en el mes de agosto del 2017 en el emisario de calle Italia.



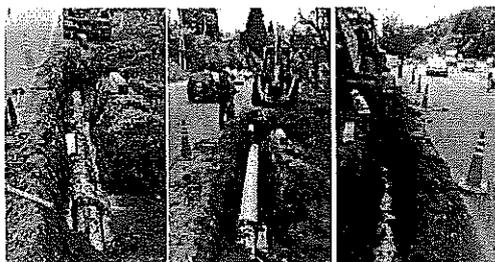
### 5. Mantenimiento Get Aireador Reactor

Los desagües cloacales que ingresan al reactor aeróbico de la planta depuradora para realizar el proceso biológico de tratamiento, son aireados por distintos sistemas, entre ellos los equipos del tipo get marca Flytg con sistema eyector de aire con cuatro toberas. Este sistema adquirido en el mes de octubre del año 2013 e instalado el año 2014, cuenta con dos equipos de similares características que operan las 24 horas. En el período se priorizó el mantenimiento de los dos equipos disponibles, tarea que se realiza de forma anual para preservar la vida útil de funcionamiento.



### 6. Reparación Impulsión Melipal

Nuevamente en el mes de septiembre del año 2017 se realizó otra reparación del colector a presión (impulsión) detallada anteriormente. En este caso se observó que la rotura se produjo en la proximidad de otra reparación realizada años anteriores.



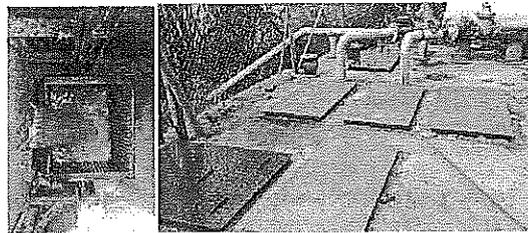
Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Peña  
Presidente

### 7. Mantenimiento Estaciones Elevadoras – Melipal

El servicio cuenta con dieciséis estaciones elevadoras ubicadas en los colectores y redes de transporte de caudal. En general estas estaciones cuentan con un pozo de bombeo donde operan electrobombas sumergibles que elevan los desagües cloacales para superar los tramos en contrapendiente. Entre otros componentes, desgaste y requerimiento de mantenimiento, cada uno de los bombeos cuenta con los tableros conectados al sistema de provisión de energía eléctrica, canastos o rejillas de desbaste de materiales gruesos, marcos y tapas para acceso y extracción de equipos. En el período se realizaron distintos mantenimientos entre los cuales se encuentra la Estación Elevadora Melipal.



### 8. Atención de Inundaciones en Instalaciones Internas

Regularmente se atienden reclamos de desbordes ocurridos en las instalaciones internas provocados por obstrucciones o aumento de caudales que ocurren en las redes colectoras. Para evitar estos retornos las instalaciones internas deben contar con la cámara reglamentaria de inspección fuera de los sitios habitables y con desborde a sitio controlado, y en forma eventual contar con una válvula de retención para dirigir el líquido en un solo sentido de manera que se eviten las inundaciones domiciliarias. Así y todo, por la topografía de la ciudad, que sitúa edificios por debajo del nivel de calle, y por el diseño y la conservación de las instalaciones, se producen y atienden este tipo de reclamos por inundación interna como el ocurrido en el mes de noviembre del 2017 en instalaciones internas de las proximidades de la esquina de O'Connor y 25 de Mayo.

#### Inundación O'Connor y 25 de Mayo – 02/11/2017



### 9. Atención de Desbordes en Vía Pública – Obstrucciones

Las obstrucciones en las redes colectoras provocadas por elementos gruesos y/o extraños al desagüe cloacal, provocan desbordes en las bocas de registro ubicadas en la vía pública, y en otras oportunidades son detectadas por los usuarios a través de la falta de circulación de los desagües de las instalaciones internas. Se recibieron en

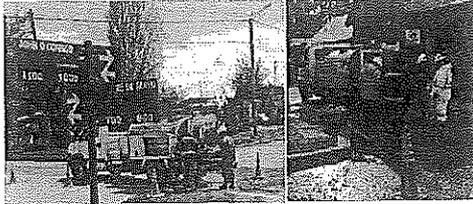
Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

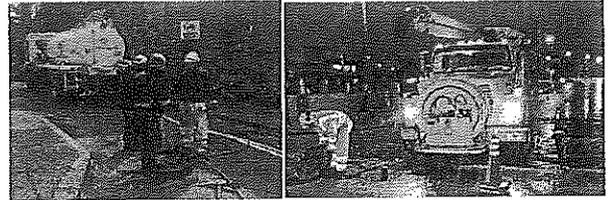
Jorge E. Perrella  
Presidente

el período más de 1.200 reclamos de desbordes y obstrucciones entre los cuales se encuentra el ocurrido en el mes de marzo del 2018 en proximidades del Centro Cívico.

#### Inundación O'Connor y 25 de Mayo

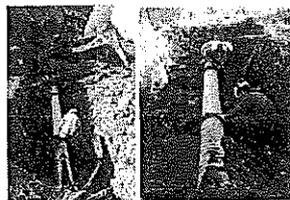


#### Desborde Centro Cívico – 19/03/18



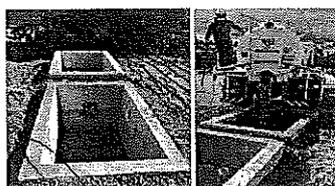
### 10. Reparación del Colector Ñireco

El Colector Ñireco transporta los caudales provenientes del área Sur del ejido y su traza recorre la orilla Oeste del arroyo Ñireco desde el Barrio Nahuel Hue hasta la desembocadura del arroyo, donde desagua al Colector Costanero. Distintas obras de ampliación de redes se han realizado en el período en el área cubierta por este Colector, y como consecuencia de ello se han producido aportes de líquidos y materiales extraños al desagüe cloacal, con gran aporte de ripio, escombros, materiales gruesos que provocan la obstrucción e imposibilidad de limpieza por medio de los métodos habituales, debiendo recurrir a la excavación y reemplazo de los sectores afectados. Así fue lo ocurrido en el período en el mes de abril del 2018 donde se reemplazó un tramo del colector para normalizar su funcionamiento.



### 11. Ejecución de Cámara para Descarga de Atmosféricos

En la Planta Depuradora se recibieron en el período más de 400 descargas mensuales de camiones atmosféricos, con efluentes provenientes de pozos negros y cámaras sépticas de instalaciones domiciliarias, de cámaras interceptoras de las instalaciones de tratamiento primario y de las plantas de tratamiento industriales/comerciales de la ciudad. Mientras se encuentra en ejecución la Planta de Tratamiento de descargas de atmosféricos, se mantiene la recepción debiendo adecuar el efluente, en su mayoría lodos, a través de cámaras interceptoras de materiales sedimentables. Así la capacidad de recepción debió adecuarse para recibir estos aportes con la menor afectación de los procesos de las unidades de tratamiento de la planta depuradora.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Rozas  
Secretario

Jorge E. Petrella  
Presidente

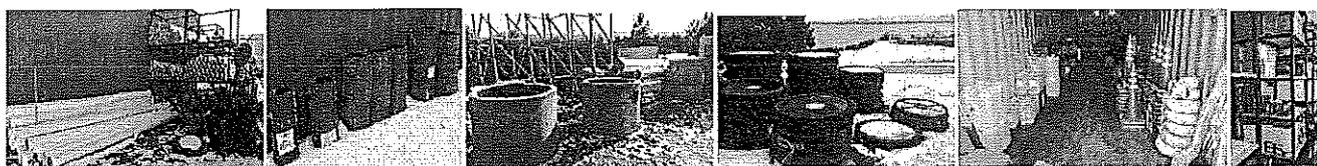
## 12. Mantenimiento de Reactores e Ingreso a las Instalaciones

La Planta de Tratamiento es visitada por escuelas, universidades y grupos de personas de la ciudad, en visitas programadas semanalmente. Además nos visitan otras entidades externas interesadas en las operaciones que se realizan para la remoción de los componentes del desagüe cloacal y el manejo de lodos y los procesos que se realizan para la disposición de los mismos para su transformación en enmienda orgánica. Se sigue priorizando el mantenimiento, la señalización y la presentación en general de las instalaciones cumpliendo con las normas de seguridad.



## 13. Resumen General de Bienes de Cambio - Materiales

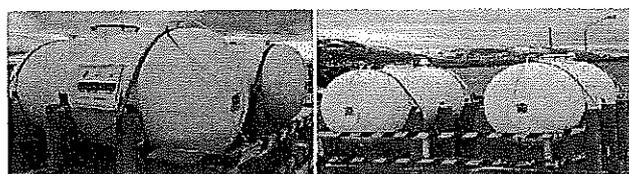
Para realizar el mantenimiento y reparación de redes colectoras se utilizan cañerías de distintos diámetros, juntas de reparación, cámaras de hormigón con forma de anillo, losas de hormigón de fondo y de techo, marcos y tapas de boca de registro de hierro fundido, etc. En el período se realizó la reposición de estos materiales. De igual forma, para el mantenimiento y reparación de equipos electromecánicos se utilizan rodamientos, sellos mecánicos, impulsores, en general kit de reparación de equipos electrobombas, materiales eléctricos para el mantenimiento y reparación de tableros, y repuestos de otros equipos disponibles en el servicio, como los sopladores de aire, elementos de difusión, equipos de deshidratación de lodos, dosificadores de hipoclorito y polielectrolito, etc.



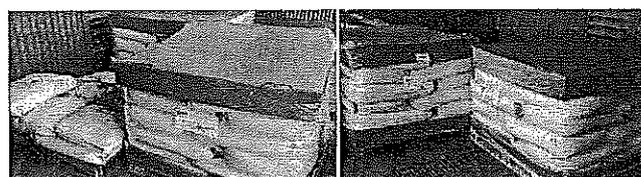
## 14. Resumen General de Bienes de Cambio - Insumos

En la planta de tratamiento de desagües cloacales se utilizan principalmente dos insumos químicos: el hipoclorito de Sodio como producto de desinfección del efluente tratado y el polielectrolito para coagular los lodos provenientes de la purga del proceso de tratamiento y poder realizar el proceso de deshidratación.

### Insumo Hipoclorito de Sodio- 02/07/2018



### Insumo Polielectrolito - 02/07/2018



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Ferrélla  
Presidente

### 15. Inversiones en Mantenimiento 2017-2018

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES		INVERSIONES - BIENES DE CAMBIO	
Fecha	Descripción	Fecha	Descripción
26/06/2017	Reparación Impulsión Melipal	17/18	Hipoclorito
03/07/2017	Reparación de Pavimentos por roturas	17/18	Polielectrolito
16/08/2017	Mantenimiento Colectores - Emisario Italia	17/18	Rodamientos
16/08/2017	Mantenimiento Get Aireador Reactor	17/18	Impulsores
19/09/2017	Reparación Impulsión Melipal	17/18	Sellos mecánicos
24/10/2017	Mantenimiento Estaciones Elevadoras	17/18	Bobinados
02/11/2017	Atención de Inundaciones Inst. Internas	17/18	Marco y Tapa Bocas de Registro
19/03/2018	Atención de Desbordes Vía Pública	17/18	Cámara de Hormigón
17/04/2018	Reparación Colector Nireco	17/18	Cañerías
20/04/2018	Ejecución Cámara Atmosféricos		
05/05/2018	Pintura Reactores e Ingreso		
<b>TOTAL \$</b>	<b>\$ 1.377.000</b>	<b>TOTAL \$</b>	<b>\$ 3.558.000</b>

### BIENES DE USO

#### 1. Introducción

Para poder evaluar los resultados en inversiones de bienes de uso de la Dirección de Saneamiento de CEB se realizó el inventario correspondiente al período, detallando los criterios adoptados para su priorización.

Al respecto las Direcciones de Administración y de Finanzas han definido como bienes de uso a los rodados, maquinarias, equipos y otros bienes que se adquieran y puedan ser utilizados sin mayores modificaciones desde el momento de su compra, tales como vehículos, herramientas, mobiliario, hardware y similares. En particular alguno de los bienes que utiliza la CEB en la prestación de sus servicios: redes, plantas, estaciones, etc., para la recolección, el transporte, el tratamiento y la disposición final de los desagües cloacales de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Se adquirieron bienes de uso por una inversión de \$4.200.000 (equivalente en dólares a US\$140.000), actualizando los costos al final del período.

#### 2. Bomba Estación Elevadora de Planta

Los desagües cloacales que llegan a la planta depuradora por medio del colector costanero, se recolectan en un pozo de bombeo para ser elevados a las unidades que realizan el proceso biológico de tratamiento. Esta elevación se ejecuta en una estación que cuenta con cinco electrobombas que operan gradualmente según los caudales aportados desde los distintos colectores. En el período se priorizó el reemplazo de uno de los equipos disponibles que ha cumplido con su vida útil de funcionamiento.

#### 3. Oxímetro Multímetro Laboratorio

Los desagües cloacales ingresan al reactor aeróbico de la planta depuradora para realizar el proceso biológico que se monitorea con el seguimiento de distintos parámetros, entre ellos el oxígeno disuelto y el pH. Estos

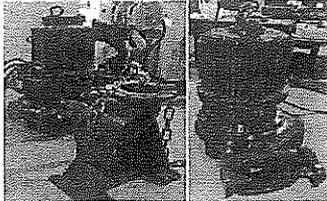
Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

análisis se realizan con este equipo móvil a través de sensores específicos de detección. En el período se priorizó el reemplazo de los equipos disponibles que han cumplido con su vida útil.

#### Bomba Estación Elevadora de Planta



#### Oxímetro Multímetro Laboratorio



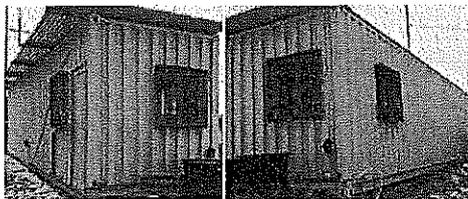
#### 4. Oxímetro Multímetro Laboratorio

Los desagües cloacales ingresan al reactor aeróbico de la planta depuradora para realizar el proceso biológico que se monitorea con el seguimiento de distintos parámetros, entre ellos el oxígeno disuelto y el pH. Estos análisis se realizan con este equipo móvil a través de sensores específicos de detección. En el período se priorizó el reemplazo de los equipos disponibles que han cumplido con su vida útil.

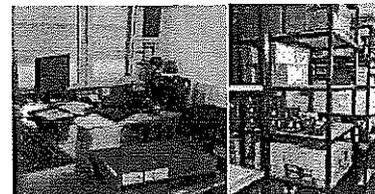
#### 5. Contenedor del Almacén

La provisión de materiales se organiza dentro del sistema de compras CEB y los controles de entrega y stock en el almacén de la Planta Depuradora.

#### Almacén Instalado en Planta



#### Interior del Almacén Instalado en Planta

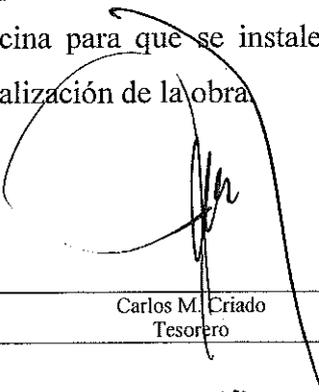


#### 6. Contenedor Logística Redes

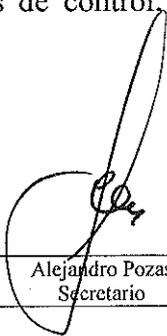
A partir de la recuperación de un contenedor se logró la mejora en la disponibilidad de herramientas, elementos de control de seguridad y cartelería de calle para el Sector Redes. Esto permitió desocupar oficinas existentes y disponerlas para otros puestos de la dirección. Se priorizó la mejora del bien de uso y la reparación del mobiliario para organizar la tarea de atención de desbordes y obstrucciones de redes colectoras que realizan las Cuadrillas de Redes.

#### 7. Contenedor Oficina Inspector

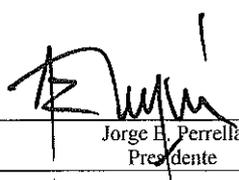
A partir del inicio de la Obra del Segundo Módulo, a requerimiento del Enohsa se adquirió un contenedor oficina para que se instalen sus profesionales de control, devolviendo a CEB el mobiliario a partir de la finalización de la obra.



Carlos M. Criado  
Tesorero

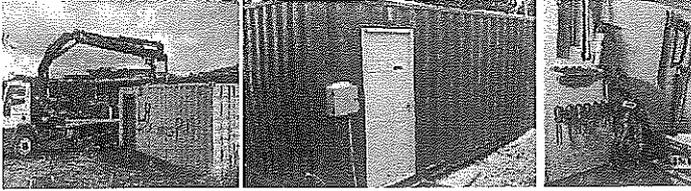


Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

### Contenedor Logística Redes



### Contenedor Oficina Inspector



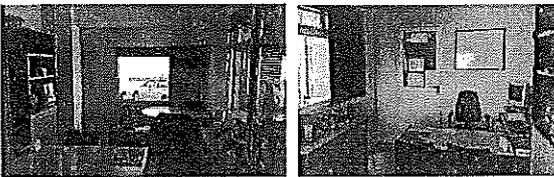
### 8. Sala Operadores de Planta

Con la renovación de sistemas y de distribución operativa de sectores, se reubicó la PC de control y comando según lo dispuesto por el área Control de Riesgos. Si bien la tarea se inició en el período anterior con mejoramiento de edificio, se continuó en este período con mobiliario y sistemas hasta su habilitación el 18 de septiembre del 2017.

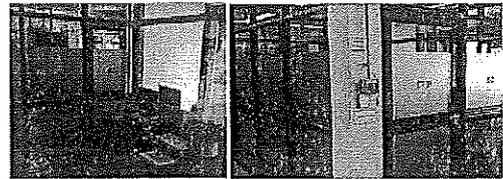
### 9. Oficina Coordinador

A partir de la redistribución de sectores y el análisis conjunto con los puestos de trabajo y sus relaciones asociadas se renovó el mobiliario, pinturas y ploteado de vidrios de oficinas.

### Sala Operadores de Planta



### Oficina Coordinador



### 10. Generador Móvil para Estaciones Elevadoras

Los desagües cloacales del sector oeste de la ciudad -Km 1 al Km 8 de avenida Bustillo-, se transportan por medio del Colector Oeste que cuenta con cuatros estaciones elevadoras: Playa Bonita, Mirador, Los Retamos y Melipal, que realizan la elevación de líquidos en los distintos tramos con electrobombas sumergibles durante las 24 horas del día. Estas estaciones cuentan con grupos generadores móviles con motores a explosión, para casos de cortes de energía eléctrica.

### 11. Bomba Aireación del Reactor

La planta depuradora cuenta con un sistema de aireación para realizar el proceso biológico, basado en electrobombas con sistema Venturi de difusión de aire en el licor mezcla. Este sistema original cuenta con diez equipos que operan las 24 horas.

### Generador Móvil para Estaciones Elevadoras



### Bomba Aireación del Reactor



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

### 12. Calentador Inductivo – Taller de Mantenimiento

En el taller de la planta se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de las electrobombas. Se decidió la provisión de calentador inductivo para disminuir los riesgos asociados a la actividad del personal del sector.

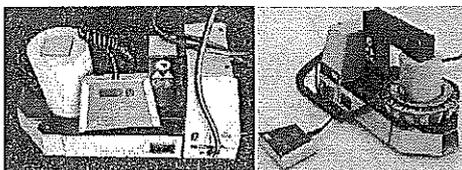
### 13. Camión Atmosférico – Limpieza de Estaciones y Planta Periférica

Para la limpieza de las quince estaciones elevadoras instaladas en las redes colectoras y la extracción de lodos primarios y secundarios de la planta periférica operada en el barrio 2 de agosto, se requiere de la carga y transporte de los desagües en camiones atmosféricos. Hasta el período anterior este servicio se contrataba a empresas privadas, habiéndose priorizado en el presente período la adquisición de un equipo propio para realizar la tarea, amortizando los costos en el mediano plazo y mejorando los tiempos y programación de las tareas propias.

### 14. Compresor Planta de Barros

Complementariamente a los equipos de deshidratación de lodos se utilizan compresores de aire en la Planta de Barros, que procesan los lodos purgados de las unidades de tratamiento, para su transporte hasta la Planta de Compostado. Allí se realiza la digestión y producción de enmienda orgánica.

**Calentador Inductivo**



**Camión Atmosférico**



**Compresor Planta de Barros**



### 15. Resumen de Inversiones – Bienes de Uso 2017-2018

Fecha	Descripción	U\$S	\$
04/07/2017	Bomba Estación Elevadora	18.800	\$ 564.000
24/07/2017	Oxímetro Multímetro	980	\$ 29.400
28/07/2017	Contenedor Almacen	5.600	\$ 168.000
11/08/2017	Contenedor Logística Redes	2.400	\$ 72.000
11/09/2017	Contenedor Oficina	9.400	\$ 282.000
18/09/2017	Sala Operadores	6.500	\$ 195.000
28/09/2017	Generador Móvil	10.500	\$ 315.000
05/10/2017	Oficina Coordinador	1.450	\$ 43.500
21/11/2017	Bomba Aireación Reactor	16.500	\$ 495.000
07/02/2018	Calentador Inductivo	3.520	\$ 105.600
09/02/2018	Camión Atmosférico	64.100	\$ 1.923.000
28/03/2018	Compresor Planta Barros	770	\$ 23.100
		<b>140.520</b>	<b>\$ 4.215.600</b>

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Pirrella  
Presidente

## OPERACIÓN DE PLANTA DEPURADORA

### 1) LOS EFLUENTES RECIBIDOS

En la Planta Depuradora se reciben los desagües cloacales originados en la actividad doméstica, pública e industrial/comercial de la ciudad, quienes descargan las aguas residuales en las redes, conteniendo una cantidad de compuestos disueltos, coloidales y sedimentables en concentraciones que requieren ser tratados y removidos del efluente líquido antes de su descarga al cuerpo receptor.

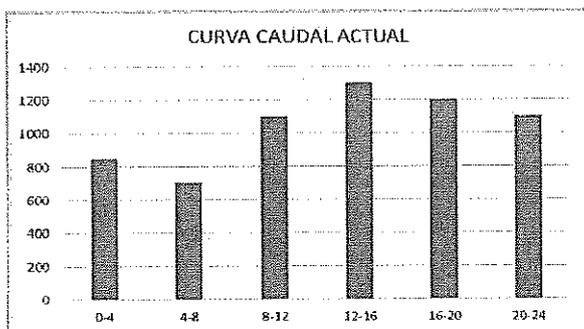
Las características de las aguas residuales se determinan a partir de una serie de parámetros normalizados con el objeto de operar el proceso de tratamiento y remover estos compuestos que han sido agregados por las distintas actividades humanas.

#### Característica de los líquidos afluentes promedio anual:

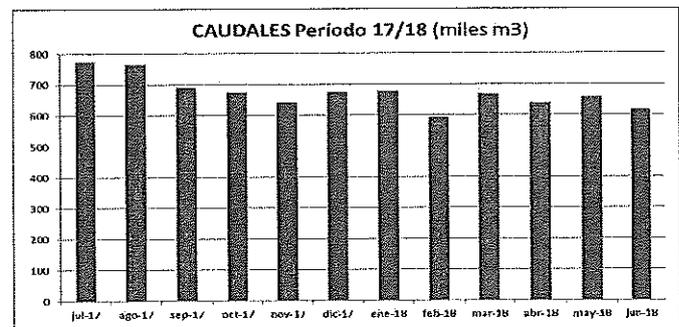
PROMEDIOS		INGRESO		
Parámetro	Unidad	Min	Prom	Max
DQO	mgO <sub>2</sub> /L	400	500	800
DBO <sub>5</sub>	mgO <sub>2</sub> /L	150	200	350
N	mgN/L	30	40	55
P	mgP/L	5	7	9
S.S.E.E.	mg/L	50	70	130
SS 2 hs	mL/L	6	10	20

Se observan los rangos de concentraciones de la materia orgánica e inorgánica degradables: DBO<sub>5</sub> y DQO, los nutrientes: Nitrógeno y Fósforo, las grasas y aceites: S.S.E.E. y los sólidos sedimentables en el ingreso a la Planta Depuradora.

El Colector Costanero transporta el total de los caudales recolectados por las redes y demás colectores del área servida. Su conducción se encuentra limitada en 25.000 m<sup>3</sup>/día. Se mantienen registros de caudales de ingreso de acuerdo a la siguiente curva de funcionamiento:



hora	hora	hora	hora	hora	hora
0-4	4-8	8-12	12-16	16-20	20-24
m3/h	m3/h	m3/h	m3/h	m3/h	m3/h
850	700	1100	1300	1200	1100



jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18
774	768	690	673	641	672	678	591	666	639	656	618

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Terrella  
Presidente

## 2) EL PROCESO DE TRATAMIENTO

El desagüe que llega a la Planta Depuradora es recibido en una Estación Elevadora previo paso por rejillas que retienen materiales gruesos que no forman parte del desagüe cloacal. El desagüe en crudo y sin materiales gruesos es conducido a un desarenador donde sedimenta el material pesado (arena) en un breve período de tiempo. Este material retenido se extrae del proceso (pretratamiento). Luego de haber pasado por esta etapa el afluente cloacal con su contenido orgánico, de nutrientes y de bacterias llega al tanque aeróbico donde se produce la mezcla con los microorganismos presentes en este reactor. Los microorganismos son bacterias y protozoos que se alimentan de la materia orgánica, de los nutrientes y de las bacterias que contiene el afluente crudo sin tratar. Esta mezcla de desagüe crudo y de microorganismos activos se mantienen en contacto durante 24 horas requiriendo de gran cantidad de oxígeno para que se produzca el proceso de remoción de compuestos disueltos y coloidales. El oxígeno necesario para la vida de los microorganismos aeróbicos se suministra con distintos equipos. Unas bombas impulsan líquido y lo mezclan con aire que succionan desde chimeneas que están por encima del nivel del agua; equipos sopladores envían por compresión aire a cañerías que abastecen difusores perforados que generan burbujas. El proceso de ingreso de crudo a las instalaciones es continuo, por lo que el líquido mezcla del tanque aeróbico descarga a una cámara partidora que distribuye el caudal con compuertas que conducen a los sedimentadores. Al ingresar el líquido mezcla a los tanques circulares sedimentadores disminuye la velocidad del líquido y se produce la separación de los microorganismos que consumieron la materia orgánica. Los mismos sedimentan en el fondo formando lodo y el líquido de la parte superior queda clarificado. Este proceso es un proceso biológico que se desarrolla en base al crecimiento de microorganismos. Es por ello que los microorganismos o lodos retenidos en los sedimentadores son recirculados al tanque aeróbico para continuar la digestión de materia orgánica. Es por la recirculación de lodos que el proceso de tratamiento de aguas residuales utilizado en la Planta es un “proceso biológico de lodos activados”. El crecimiento de los microorganismos se ve influenciado por distintas condiciones ambientales y operativas que es necesario equilibrar. Ellas son: el alimento (o materia orgánica), el oxígeno disponible, la temperatura ambiente y la extracción de lodos que permite que la vida de los microorganismos permanezca estable.

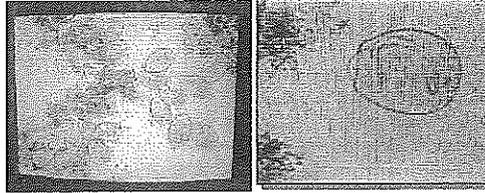
PROCESO	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	PROCESO	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18
SEDIMENTABILIDAD (mL/L)	931	947	961	952	965	966	SEDIMENTABILIDAD (mL/L)	970	965	975	979	963	958
SOL. SUSPENDIDOS (mg/L)	4510	3872	4041	3277	3508	3786	SOL. SUSPENDIDOS (mg/L)	4181	4714	4526	4914	4516	4230
PURGA (m3)	9100	9700	8400	9575	8013	7600	PURGA (m3)	8425	7500	8000	9350	6850	9638
LODOS EXTRAÍDOS (m3)	238	286	248	213	319	265	LODOS EXTRAÍDOS (m3)	303	416	443	351	297	335
							CAUDAL MENSUAL (m3)	677598	590832	665596	638543	655625	617651

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

### Observación Macroscópica del Licor Mezcla



### 3) LA REMOCIÓN DE ELEMENTOS

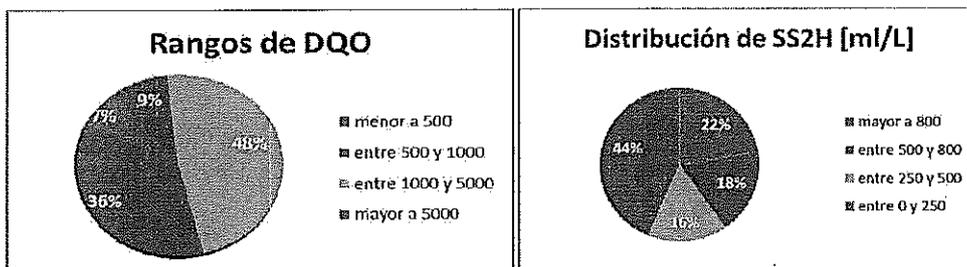
Durante el proceso de tratamiento se produce la reducción de los distintos compuestos en diferentes niveles de remoción. En la Planta se remueve la materia orgánica en porcentajes superiores al 85% y el nivel bacteriológico medido a través de las bacterias escherichia coli en porcentajes superiores al 90%.

### 4) LOS AFLUENTES DE ATMOSFÉRICOS

Los efluentes de terceros transportados por camiones atmosféricos son recibidos en la Planta Depuradora y se caracterizan las descargas. Mediante los muestreos realizados los efluentes fueron caracterizados a partir de la Demanda Química de Oxígeno (DQO) y de los Sólidos Sedimentables (SS) en 2 horas. La información colectada durante el muestreo se analiza en conjunto con las declaraciones juradas que realizan los generadores y los transportistas respecto del origen del efluente. De esta manera se registran los generadores, la frecuencia de ingreso y sus cargas características. Durante los períodos muestreados se registra el ingreso (promedio) de 390 camiones atmosféricos en forma mensual.

Según el origen del efluente, se registra un ingreso del 42% de origen industrial y un 58% de origen particular. En cuanto a la demanda química de oxígeno (DQO) para los efluentes comerciales se obtienen promedios de acuerdo a los siguientes rangos:

En cuanto a los sólidos sedimentables en 2 horas para los efluentes comerciales se obtienen promedios de acuerdo a los siguientes rangos:



Se cuenta con un Reglamento de Recepción de Efluentes de Camiones Atmosféricos.

### 5) EL MANEJO DE LODOS

Los lodos extraídos constituyen el segundo efluente del proceso y si no se realizara una purga provocaría la acumulación de lodos y muerte de microorganismos. Los lodos extraídos diariamente resultan difíciles de

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Rozas  
Secretario

Jorge El Perrella  
Presidente



manejar en forma líquida por su volumen, es por ello que los mismos se deshidratan reduciéndose 15 veces hasta una consistencia de lodo húmedo manejable en contenedores. La deshidratación se produce en la Planta de Barros que cuenta con equipos de filtros de telas donde se prensa. El lodo deshidratado se transporta a la Planta de Compostado de Cerro Carbón donde se produce la Enmienda Orgánica. Este producto es utilizado por los viveros y particulares, en la recuperación de suelos degradados y en la mejora de áreas verdes, pudiendo colaborar con la industria forestal.

LODOS MES	2017						2018					
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Volúmen (m3)	238	286	248	205	319	286	303	416	443	351	297	335
Viajes (nro)	44	53	46	38	59	53	57	77	82	65	55	62

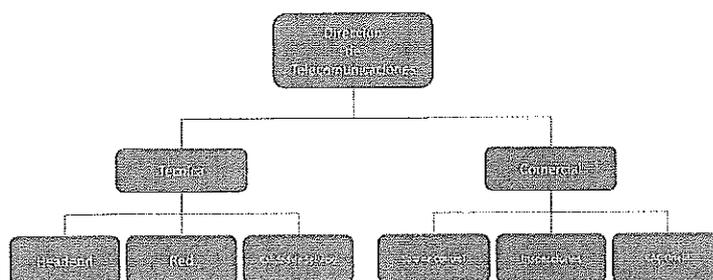
### DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES

La Dirección de Telecomunicaciones es responsable de la Red de Fibra Óptica y Cable Coaxil de la CEB (red HFC) sobre la cual se brindan los servicios de vínculos internos de red de datos, así como transporte y arriendo de infraestructura para terceros.

Sobre la red HFC se transportan los servicios de las empresas Angostura Video Cable S.A. y Telecom Argentina S.A. en la ciudad de San Carlos de Bariloche, licenciatarias de los servicios de Televisión por Cable y Telefonía respectivamente. Sobre la red troncal de fibra óptica se prestan servicios de arriendo de infraestructura a operadores y gobierno.

Los servicios de valor agregado comprende el servicio de correo electrónico “@bariloche.com.ar” y el portal “[www.bariloche.com.ar](http://www.bariloche.com.ar)”. Ambos servicios son administrados por el área de Sistemas de la CEB y comercializados por esta Dirección.

La Dirección de Telecomunicaciones se encuentra estructurada en las áreas operativas Técnica y Comercial.



#### Transporte

En el presente ejercicio se registró una contracción promedio en la penetración de los servicios transportados de Telefonía y Televisión por cable del 1.14%.

#### Área Técnica

El área técnica es responsable de la Operación y mantenimiento de la Red.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

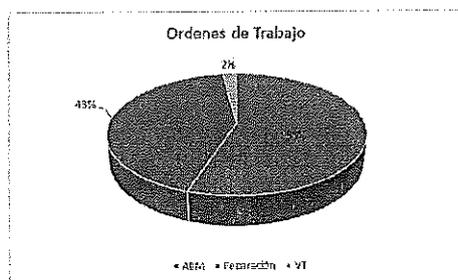
Jorge E. Perrella  
Presidente

A continuación se detallan las actividades realizadas durante el ejercicio.

Detalle	Actividades
Red Troncal de FO	110
Redes	448
Calidad de Servicio	88
Headend	702
Guardias	181

### Inspecciones y Sala de Control

Se registró un incremento del 24% de las OT generadas con respecto al periodo anterior, de las cuales el 55% corresponden al proceso de ABM (alta, baja y modificación), 43% a reparaciones y el 2% restante a verificaciones técnicas.



### Ventas

El área de Ventas tiene bajo su responsabilidad la comercialización de servicios y productos vinculados directamente con la Dirección de Telecomunicaciones, y además ofrece su fuerza de ventas para la comercialización de servicios/productos que brindan otras Direcciones de la CEB y servicios complementarios de terceros

#### Servicios Dirección de Telecomunicaciones

- Televisión por Cable (Angostura Video Cable)
- Telefonía Básica (Telecom via CEB)
- Banda Ancha (Arnet-Telecom via CEB)
- Correo Electrónico (@bariloche.com.ar)
- Links y Banners sobre portal [www.bariloche.com.ar](http://www.bariloche.com.ar)

#### Servicios/Productos Otras áreas de la CEB

- SEAS (Servicios Sociales de la CEB)
- Sepelio (Servicios Sociales de la CEB)
- Vitaplanta (Dirección de Saneamiento)

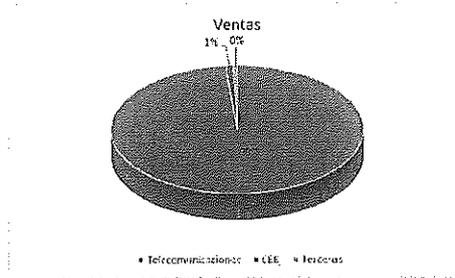
#### Servicios/Productos complementarios de Terceros

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

i) Cementerio Parque (Valle del Descanso)



El 99% de las ventas del periodo corresponden a Servicios de Telecomunicaciones, registrándose un incremento de los servicios y productos comercializados del 13.4%

**Servicios de Valor Agregado**

El servicio de correo electrónico @bariloche.com.ar continúa en tendencia decreciente con una contracción del 3.75%

**Plan Estratégico**

Trabajando en forma conjunta con las distintas Direcciones de la CEB y en particular con el Área de Calidad se logró la certificación en normas calidad ISO 9001:2015 en el sector de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

Como consecuencia de las tareas y gestiones desarrolladas y dando cumplimiento a los compromisos asumidos se logró mantener la calificación obtenida ante el Banco Central de la República Argentina, lo que permitió permanecer en el mercado financiero como tomadores de nuevos créditos y contribuyó a continuar optimizando nuestras relaciones con las distintas entidades bancarias y financieras, obligándonos además a mantener nuestros legajos permanentemente actualizados.

En noviembre de 2017 se gestionó y se obtuvo un crédito a corto plazo en el Banco Credicoop Cooperativo Ltda., para la adquisición en Oro Trucks de un camión FORD F 4000 para el Servicio de Saneamiento. El mismo se canceló en el mes de mayo de 2018.

En el mes de julio de 2017 se canceló el crédito a corto plazo en el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. solicitado para financiar parte del pago del SAC correspondiente al 2do semestre del 2016.

En el mismo mes se canceló el crédito a corto plazo en el Patagonia solicitado para financiar parte del pago del SAC correspondiente al 2do semestre del 2016.

En el mes de diciembre también se canceló la financiación obtenida por parte de CAMMESA que se había solicitado para abonar parte de la facturación correspondiente al mes de mayo de 2017.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente



En el mes de enero de 2018 concluyó la operación de leasing gestionada en febrero de 2014 con CGM Leasing Argentina S.A. para la adquisición de la licencia de Softline a Softline International S.A.

Para abonar los dos Sueldos Anuales Complementarios devengados en el presente ejercicio no fue necesario recurrir a la financiación bancaria haciendo frente a los mismos con recursos propios.

Como resulta habitual, al cierre del presente ejercicio se encontraban encaminadas las tareas relacionadas con la confección del presupuesto correspondiente al período 2018/19 adecuando las normas redefinidas el año anterior en colaboración con los Directores de Administración y Tecnología de la Información.

Se continuó administrando el Fideicomiso Interno, mecanismo de financiamiento para obras de infraestructura aprobadas oportunamente en la Asamblea de Delegados.

Se continuó extremando los recaudos para lograr hacer frente a las obligaciones contraídas desde el área de Tesorería, adecuando eficazmente los pagos a las recaudaciones.

Se profundizó la campaña de pago a proveedores mediante transferencias electrónicas.

Como habitualmente en los últimos años las tareas habituales de la Tesorería se extendieron con la gestión de pagos de todo lo inherente al Programa Nacional de Capacitación con Trabajo producto del convenio entre la CEB Ltda. y el MDS.

Una vez más destacamos el amplio espíritu de colaboración manifestado por el personal del Área Contable de la Dirección Administrativa en las oportunidades de reemplazar a la responsable de Pagos durante sus períodos de licencia anual, haciéndose cargo de todo el proceso atinente a la gestión de pagos.

En el presente Ejercicio desde el Sector de Recaudaciones se dio continuidad al trabajo realizado en años anteriores, revisándose y actualizándose los procesos operativos, los controles e informes diarios y mensuales a fin de garantizar la integridad de la información generada. Asimismo, se incorporaron equipos técnicos destinados a mejorar tanto aspectos operativos como de seguridad del sector.

En el presente Ejercicio desde el Sector de Recaudaciones se dio continuidad al trabajo realizado en años anteriores, revisándose y actualizándose los procesos operativos, los controles e informes diarios y mensuales a fin de garantizar la integridad de la información generada. Asimismo, se incorporaron equipos técnicos destinados a mejorar tanto aspectos operativos como de seguridad del sector.

### COBRANZAS POR LUGAR DE COBRO

### Promedio del Ejercicio

En \$	Talones
52.50%	40.60%
47.50%	59.40%

Cajas CEB

Terceros

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Pertella  
Presidente



El cuadro encabezado con el título Cobranzas por lugar de Cobro refleja en promedio del ejercicio que en pesos el 52.50% se abona en las dependencias de la CEB y el 47.50% en los otros entes recaudadores y de los talones el 40,50% se recauda en las dependencias de la CEB y el 59,40% en los otros entes.

<b>% COBRANZAS</b>	<b>Cierre del Ejercicio</b>
Mes de Vto.	70.69%
Mes de Vto. + 30 días	17.76%
Mes de Vto. + 60 días	5.35%
Mes de Vto. + 90 días	2.18%
Mes de Vto. + 120 días	0,50%

El cuadro % de Cobranzas se refiere a la proporción de la Facturación cobrada dentro del mes de Vto.; mes de Vto. más + 30 días; mes de Vto. más 60 días; mes de Vto. más 90 días; mes de Vto. más 120 días.

<b>GESTIONES COBRANZAS</b>	<b>Promedio del Ejercicio</b>
Usuarios Atendidos por Negociadores	1.131
Avisos de Suspensión Emitidos	7.117
Suspensiones de Servicio Realizadas	306
Restituciones de Servicio Realizadas	278

El cuadro Gestiones de Cobranza resume el Promedio mensual de las gestiones realizadas en el Ejercicio

<b>COBRANZAS POR CUENTA Y ORDEN DEL BANCO PATAGONIA</b>	<b>Promedio del Ejercicio</b>	
	<b>En \$</b>	<b>Talones</b>
Realizadas	137.723	621

En el cuadro Cobranzas por Cuenta y Orden del Banco Patagonia se indican los Promedios en Pesos y en Talones de las cobranzas realizadas durante el Ejercicio.

Por otra parte, y en concordancia a lo mencionado en las Memorias Ejercicios anteriores, se continuó desarrollando el proyecto denominado Démosle una vuelta al Vuelto, motivo por el cual, desde su implementación y hasta el día de la fecha, se transfieren ininterrumpidamente los montos donados por los Asociados y usuarios de la C.E.B. Ltda. al Hospital Zonal Bariloche.

Asimismo, se dio continuidad al servicio Extra Cash y se logró implementar el servicio Más Efectivo Cabal, posibilitando a los Asociados que abonan sus facturas en nuestras cajas, utilizando Tarjetas de Débito de las

mencionadas entidades, realizar extracciones de efectivo de hasta \$5.000,00 Gracias a ambos servicios y en el transcurso del presente Ejercicio se entregaron \$5.451.414,53

Finalmente, este sector continuó desarrollando acciones conjuntamente con el Dpto. Sistema Integrado de Gestión, lográndose sobre el final del presente ejercicio la Certificación bajo los requisitos de la norma IRAM – ISO 9001:2018 del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Atención al Usuario y Gestión de las Quejas y Reclamos.

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

### **INTRODUCCIÓN:**

Siguiendo las acciones diseñadas en nuestro “Plan Estratégico de la Dirección Administrativa para el trienio 2015/2017”, los integrantes de la Dirección Administrativa hemos avanzado en la búsqueda de optimizar los siguientes aspectos:

### **MEJORA DEL CLIMA LABORAL:**

- 1) Durante este ejercicio, hemos participado de las diversas propuestas de capacitación planteadas por el área de Capacitación de la CEB, por el área de Control de Riesgo y también por iniciativa de los integrantes de este Equipo.

Dentro de las temáticas abordadas podemos señalar:

- Talleres de Calidad de vida laboral (CEB)
- Primeros Auxilios (CEB)
- Optimización de la Gestión de Compras y Abastecimientos (GS1 Argentina)
- Gestión por Procesos de Negocios (Diplomatura UTN)
- Tecnología y Gestión de la Energía (Diplomatura UTN)

- 2) Entendiendo la importancia de continuar reforzando los lazos personales, no solo dentro de la Dirección sino también con integrantes de las restantes Direcciones, hemos participado de las Jornadas de Integración propuestas desde RRHH CEB. Estas actividades extra laborales, mejoran la comunicación, facilitan la ejecución de proyectos o acciones transversales a las distintas áreas y fortalecen la integración y sentido de pertenencia.

### **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE REPORTES GERENCIALES:**

- 1) A efectos de facilitar la rendición de los importes facturados, cobrados e invertidos en concepto de Fideicomiso CEB, durante el mes de octubre de 2017 y en conjunto con la Dirección de Tecnología

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Informática, se implementaron reportes que basados en la información de los sistemas transaccionales de la CEB (JDE), permite exponerlos en un tablero decisional en la Intranet de la CEB.

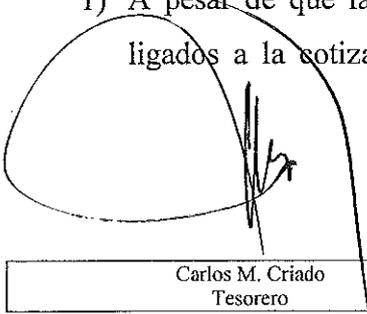
- 2) Con el objetivo de facilitar la generación de información estratégica para la toma de decisiones e indicadores para los distintos niveles de información o decisorios, a partir de enero 2018 y en conjunto con la Dirección de Tecnología Informática, se comenzó a trabajar en la implementación de reportes requeridos por Gerencia General y Dirección Administrativa, soportados a través de una página web y una APP “Transparencia CEB”, desarrolladas por la firma nacional South Cone Tech SA (SCT).

**MEJORAR LA PERCEPCIÓN POSITIVA DE NUESTROS ASOCIADOS, MEDIANTE EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN:**

- 1) Durante el mes de enero 2018, el área Facturación de la Dirección Administrativa recibió la Segunda Auditoría de Seguimiento, de parte de la entidad certificante IRAM, sobre el Proceso “Integración y Distribución de Facturas” (Certificado de Registro número 9000 – 6561). Sobre este proceso originalmente certificado bajo la norma ISO 9001-2008, en esta oportunidad se aplicaron los Criterios de Auditoría de la norma ISO 9001-2015.
- 2) No se recibieron ninguna “no conformidad” ni “observación” en esta nueva auditoría; solo “oportunidades de mejora”, en cuanto al análisis de la matriz de partes interesadas para asegurar los requisitos de cada una, así como a hacer foco específico en el proceso de facturación en la matriz de riesgos registrada.
- 3) El auditor señala como “fortalezas” el “compromiso de la Dirección en los procesos del sistema de gestión” y el “marcado enfoque hacia la mejora del sistema puesto en evidencia por los responsables del proceso”. Concluye recomendando “se mantenga la certificación de este Sistema de Gestión de la Calidad” bajo la norma ISO 9001-2015.
- 4) Las modificaciones en el registro de reclamos por no entrega de facturas y seguimiento de esos reclamos por parte de los correos implementadas durante el ejercicio anterior, han generado una reducción en la cantidad de reclamos por no entregas de facturas. Si bien no representan un porcentaje significativo respecto del total de facturas impresas y enviadas, disminuyó del 3,5 por mil registrado durante el ejercicio 2016 /2017, al 2 por mil en el presente ejercicio.

**AGREGAR VALOR A LA GESTIÓN, MEDIANTE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS:**

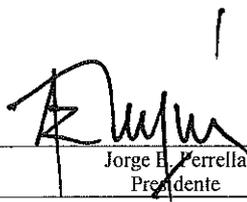
- 1) A pesar de que la mayoría de los precios de los productos comprados por CEB están fuertemente ligados a la cotización del dólar y que el valor de esta divisa se incrementó un 73% durante este



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



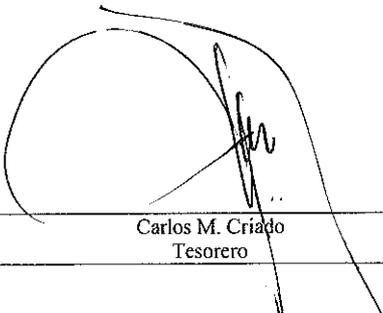
Jorge B. Ferrelle  
Presidente

ejercicio, el monto en pesos de las órdenes de compra emitidas se incrementó solamente un 22,5%. El 75 % de las compras realizadas fueron por montos inferiores a los \$50.000.

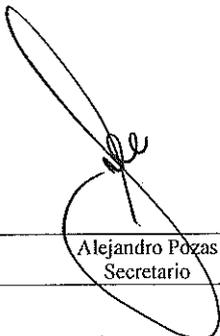
- 2) La fuerte inestabilidad cambiaria generada durante el cuarto trimestre del presente ejercicio cierre junio 2018, generó intensas negociaciones con los Proveedores referidas a las pretendidas actualizaciones de precios. No obstante, se pudo avanzar con las compras más importantes previstas, por ejemplo la construcción del nuevo transformador de 20 MVA para la Estación Transformadora del Este.
- 3) Especial importancia recibieron durante el presente ejercicio las compras vinculadas a la terminación de los primeros pisos del Edificio de la nueva sede CEB, como así también las referidas a la construcción del Centro de Formación CEB.

También se realizaron compras y gestiones para el Proyecto FITR con la Universidad de Rio Negro, con fondos no reintegrables aportados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, para la construcción de un prototipo de Red Inteligente (Smard Grid)

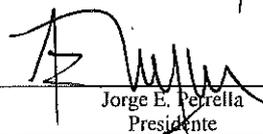
- 4) Este ejercicio representó para el Departamento de Compras y Suministros una etapa de consolidación, logrando disminuir los plazos en todo el proceso de adquisición: obtención de cotizaciones, armado de comparativas de precios, emisión de las órdenes de entrega y suministro. Esto se logró gracias al mejor uso del sistema JdE, a la incorporación de nuevo personal y a la fluidez de fondos asignados desde la Dirección Financiera que permitió mantener los compromisos con los Proveedores.
- 5) El 26 de junio del 2017, la Asamblea de Asociados de la CEB dispuso se facture mensualmente a los Asociados, un aporte de capital con destino a proyectos de infraestructura fija y móvil específicos, denominado Fideicomiso CEB. A efectos de garantizar la Transparencia en la gestión de los fondos percibidos por CEB en dicho concepto, se redactó e implemento el Reglamento interno de Gestión Fideicomiso CEB. Dicho Reglamento se inicia con la aprobación del Plan de Obras Fideicomiso CEB, finalizando con la rendición de los comprobantes por obras ejecutadas a los Delegados Veedores asignados por la Asamblea.
- 6) Dentro del marco del “Programa de Ingreso Social con Trabajo”, continuamos articulando las rendiciones de la inversión de los subsidios no reintegrables recibidos del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), mediante expedientes INAES N° 6345/12, N° 7353/14 y N° 2025/15, así como las rendiciones del programa actualmente vigente, otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Expediente MDSN N° 13398/16.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pózas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

### IMPULSAR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN PRÁCTICAS REFERIDAS A RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA E INNOVACIÓN:

CEB no puede estar ajena a los esfuerzos por reducir el uso de papel y tintas para la impresión de sus facturas. Por tal motivo se implementó el servicio de envío de facturas digitales.

Durante este ejercicio se llevaron a cabo algunas acciones promocionales para incrementar la cantidad de suscriptores a este servicio.

Si bien todavía el porcentaje de adheridos, respecto del total de cuentas es bajo, crecimos de 3.558 asociados con envío de factura digital en junio del 2017, terminando en junio 2018 con 5.041. (41% incremento).

Llevando adelante acciones conjuntas con la Dirección Financiera para implementar nuevas opciones de pago sin facturas y reforzando las acciones de promoción con el soporte del área de atención al asociado, esperamos hacer crecer como mínimo en un 50% los envíos de factura digital respecto de junio 2018.

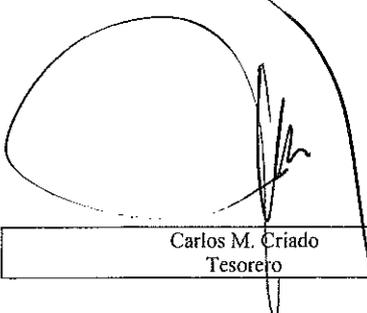
### RRHH – A CARGO DE GG

#### CANTIDAD DE PERSONAL A JUNIO 2018 SEGÚN FORMULARIO 931 – AFIP = 279

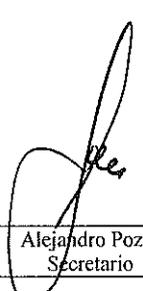
Personal	Cantidad
Energía	108
Saneamiento	44
Administración	14
Trama Digital	24
Finanzas	14
RRHH	16
Seas	8
Otros Servicios Sociales	8
Alumbrado Público	5
Coordinación / Cons. Ejec.	4
Consejo de Administración	2
Sistemas	8
Telefonía	7
Control de Riesgo	17
Total	279

#### DIVISION POR CATEGORIAS

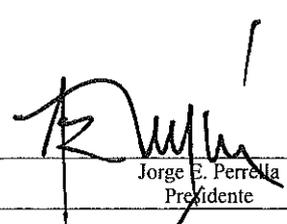
Profesionales	33
Administrativos	82
Técnicos	37
Operarios	127
Total	279



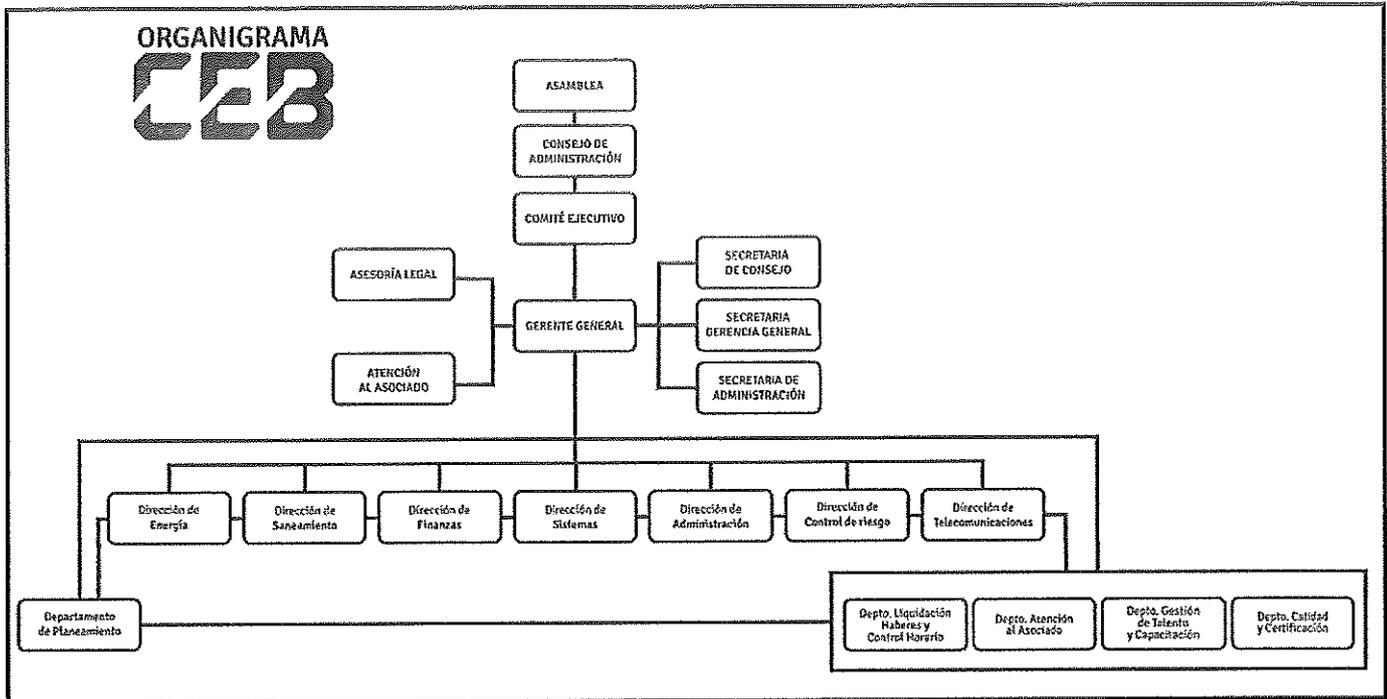
Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente



### COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

A fines del 2016 y tomando como “Investigación Grado de Satisfacción Usuarios de la Cooperativa de Electricidad Bariloche” de fecha junio 2015, la CEB propone nuevas áreas de gestión con el fin de mejorar el Vínculo con el asociado. Es aquí donde se crea la Coordinación de atención al usuario como área de gestión comercial y de atención al asociado.

Los principales parámetros de referencia fueron: contar con un equipo de trabajo que tenga como ejercicio salirse de la mirada limitada que da un solo servicio y que pueda aplicar las virtudes y ventajas de las diferentes formas que la CEB tiene para trabajar en la sociedad, definir objetivos y medir esos resultados.

Desarrollar las estrategias institucionales, de comunicación, imagen y comerciales. Asesorará en todos los aspectos de la Atención al Asociado, en todos sus niveles y departamentos.

“Desarrollar el área de atención a los asociados y usuarios de forma transversal en la organización, para cada uno de los servicios y en todo momento de la relación.”

A partir de esta decisión se trabajó en la planificación estratégica para dicha área:

### **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL ASOCIADO, USUARIO Y/O BENEFICIARIO**

Con la Política de Atención al Usuario asumimos el compromiso de responsabilizarnos interna y externamente en el cumplimiento de nuestra misión y visión, somos generadores de confianza.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Somos un grupo de personas que trabaja articulando sectores internos y externos a la CEB con el objetivo de gestionar y dar respuesta a las necesidades sociales y empresariales de nuestros actuales y potenciales asociados, usuarios y beneficiarios, en el marco de los servicios prestados por la Organización.

Nuestro desafío es tener una visión creativa, dinámica e integral que favorezca el acercamiento con el asociado, usuario y beneficiario aportando a la mejora continua de CEB y al bienestar de la comunidad.

Son principios del trabajo que realizamos:

- Actitud de servicio: vocación de resolver el problema o inquietud, sensibilidad social y esfuerzo con la tarea.
- Compromiso: con CEB, con nuestros asociados, usuarios y beneficiarios.
- Creatividad: innovación, generación de ideas y conceptos, actuar con flexibilidad y eficiencia.
- Empatía: actuar poniéndose en el lugar del otro, logrando una mayor colaboración y entendimiento.
- Unificación: Lograr iguales y/o similares estándares de atención a nuestros asociados, usuarios y beneficiarios en todos los servicios prestados por la organización.
- Responsabilidad social: compromiso con la comunidad, respeto y cuidado del medio ambiente, accionar ético y transparente.

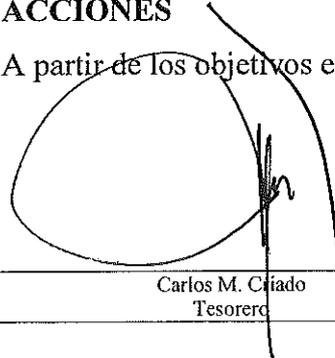
Los objetivos estratégicos del área están alineados y aportan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de CEB, en particular a través de:

Objetivos estratégicos

- Definición y comunicación interna / externa de la Política de Atención al Asociado, usuario y beneficiario.
- Mejorar el nivel de pertenencia de asociados, usuarios y beneficiarios.
- Gestionar la mirada integral del usuario.
- Unificar criterios de acción.
- Favorecer la eficiencia operativa interna.
- Proponer y analizar proyectos empresariales.
- Promover la misión, visión y valores del área en cada sector de CEB.
- Contribuir a la imagen cooperativa de CEB.
- Hacer un uso racional de los recursos a cargo del área.

## ACCIONES

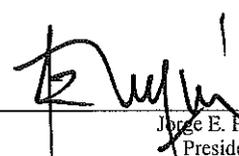
A partir de los objetivos estratégicos planteados se realizaron las siguientes acciones:



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

Se relevaron las necesidades de los usuarios a través de una encuesta de satisfacción, la misma se llevó a cabo entre febrero y marzo del 2018,

Se relevaron los siguientes puntos Generales:

- ✓ Aspecto de la oficina de atención al usuario:

Cómo considera la limpieza y orden del salón.

Cómo considera el ambiente del salón.

- ✓ Aspectos del personal de atención al usuario:

El personal se encontraba disponible en los puestos de atención,

Cómo considera que lo Saludaron y mantuvieron su atención

- ✓ Calidad y conocimientos del personal de atención:

Cómo considera que respondieron toda su inquietud.

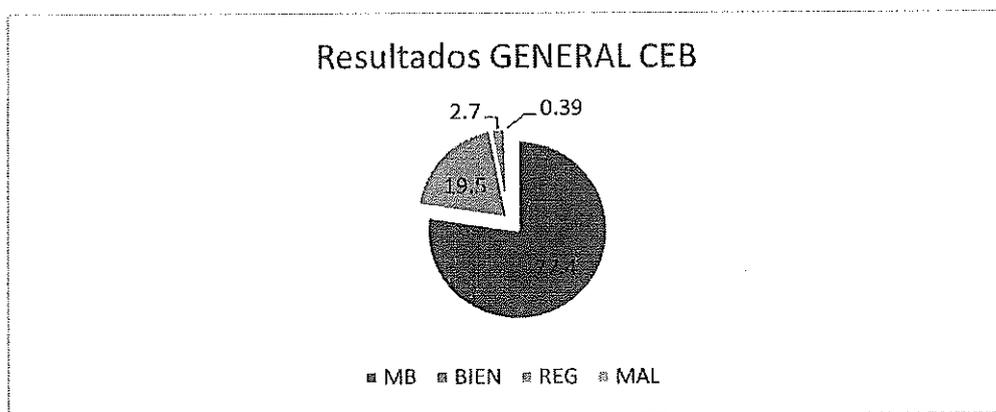
Cómo considera el resultado de su gestión.

- ✓ Cómo calificaría el tiempo de espera:

Cómo considera el tiempo que pasó desde que sacó el turno y fue atendido.

Cómo calificaría la satisfacción General respecto a su visita a la CEB.

Estos fueron los resultados generales de la encuesta realizada en marzo de 2018



Aspectos más favorables:

- ✓ Calidad y conocimiento del personal de atención.
- ✓ Aspecto del personal de atención.

Aspectos menos favorables:

- ✓ Aspecto de las oficinas de atención al público.
- ✓ Tiempo de espera.

Con el fin de cumplir con el objetivo estratégico, Gestionar la mirada integral del usuario y favorecer la eficiencia operativa interna, se realizaron las siguientes acciones:

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Poxas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Se propuso realizar el cambio de sistema de atención telefónico de reclamos, con el objetivo de cambiar la manera de interactuar con los usuarios, atendiéndolos de una manera fácil y sencilla a través de diferentes canales de comunicación.

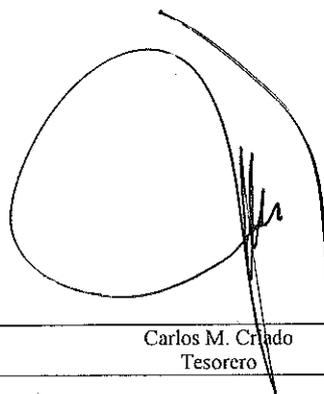
### OBJETIVOS

- \_ Centralizar las comunicaciones registrando todos los reclamos. Incorporar medios de comunicación alternativos liberando operadores telefónicos. (IVR, SMS, Email y App. Integración con Redes Sociales)
- \_ Automatizar la gestión de los reclamos sin intervención de operadores.
- \_ Brindar una respuesta rápida y automática en un altísimo porcentaje de llamadas, dejando libre a los operadores para la atención de otros problemas o tareas.
- \_ Ofrecer un servicio de información automatizado.
- \_ Analizar y evaluar el comportamiento del Call Center.
- \_ Registrar la trazabilidad de los reclamos.
- \_ Mejorar la comunicación con los usuarios a partir del envío de avisos automáticos. (SMS, Email y Notificaciones a App)

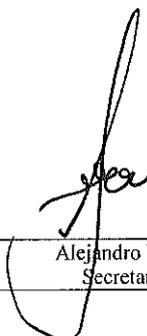
E	enero	Febrero	Marzo	abril	mayo	junio
Ingresadas	8025	5522	7640	7799	7275	10643
Atendidas	3595	2610	2778	3010	2628	4728
automaticas	1263	823	821	967	847	2330
manual	2332	1788	1957	2051	1781	2398
Perdidas	2394	1447	3013	3574	3083	3506
Contingencia	195	45	81	140	105	238

Distribución de la atención automática:

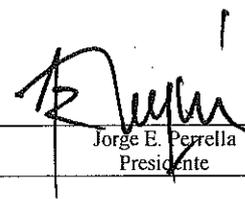
Esta opción permite a todos los usuarios responder automáticamente sobre algunas consultas como, por ejemplo, informar la deuda y el vencimiento de la factura o si el usuario se encuentra en una zona en contingencia. En otros casos el usuario puede dejar registrado su reclamo de luz, alumbrado público, seguridad en la vía pública, cloaca etc., sin necesitar de la intervención de un telefonista, descongestionando las líneas telefónicas, agilizando las gestiones y acercando la CEB al asociado.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

MEMORIA Y GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
SEXAGÉSIMO (60º) EJERCICIO  
1 DE JULIO 2017 AL 30 DE JUNIO 2018

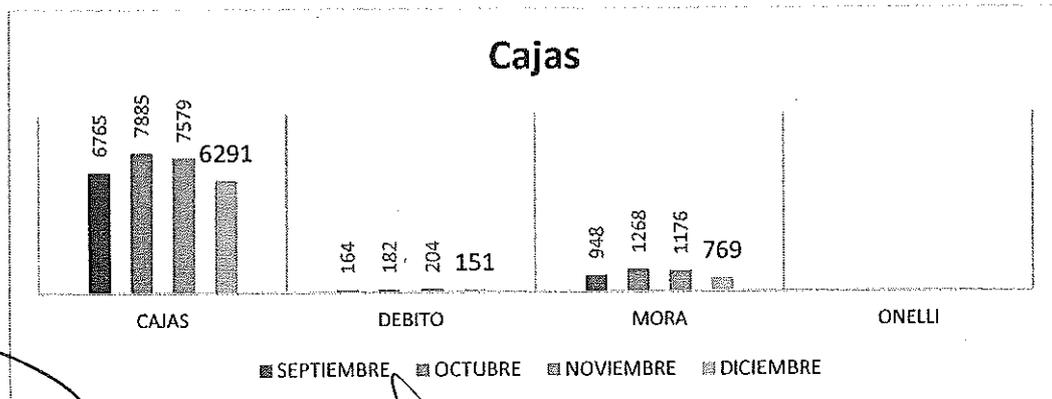
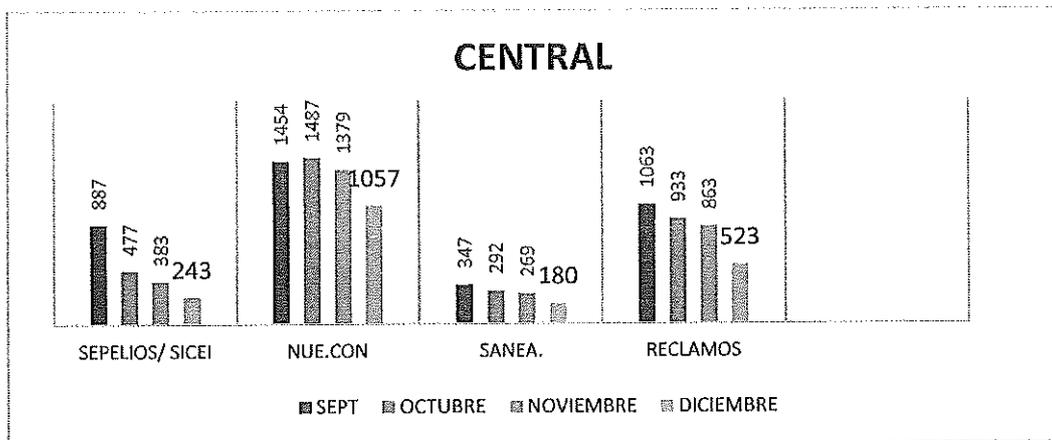


Columna1	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
deuda	↑ 121	↓ 59	↑ 136	↔ 109	↑ 128	↔ 108
vencimiento	↓ 12	↓ 10	↔ 16	↑ 18	↓ 12	↑ 19
Reclamo pendiente	↔ 326	↓ 184	↓ 220	↓ 171	↓ 117	↑ 739
alumbrado zona	↓ 2	↓ 19	↓ 10	↑ 84	↑ 77	↑ 93
alumbrado	↑ 17	↓ 1	↓ 3	↓ 6	↔ 8	↔ 7
LUZ	↔ 471	↓ 195	↓ 205	↓ 226	↓ 178	↑ 770
Seguridad	↓ 20	↓ 16	↓ 5	↔ 45	↔ 55	↑ 107
Perdida	↑ 21	↑ 18	↓ 10	↓ 7	↑ 21	↓ 9
Cloaca	↑ 11	↓ 4	↑ 9	↓ 5	↓ 3	↔ 6
Tension	↓ 22	↓ 19	↓ 15	↑ 33	↓ 16	↑ 38
suministro cesado	↑ 150	↓ 61	↓ 62	↓ 93	↓ 79	↑ 188

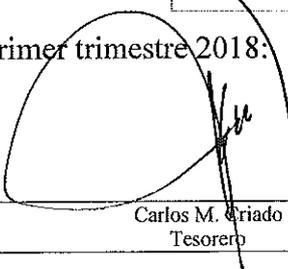
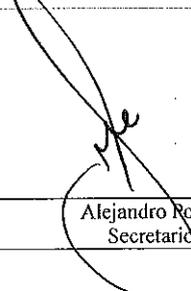
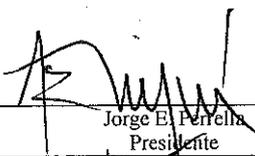
Sistemas de turnos TOTEM:

Desde noviembre 2017 se implementó en los distintos sectores de atención al usuario el sistema de turnos, permite una atención más ágil y ordenada. Esta implementación genera estadísticas que permiten tomar decisiones respecto a los resultados.

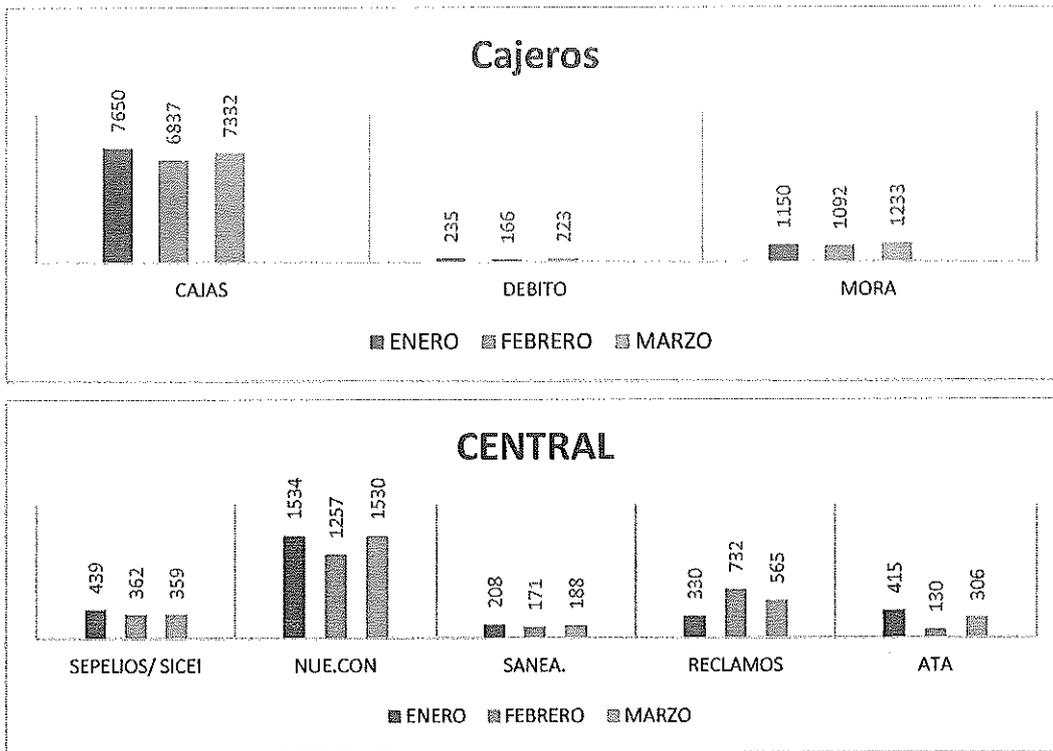
Resultados 2017:



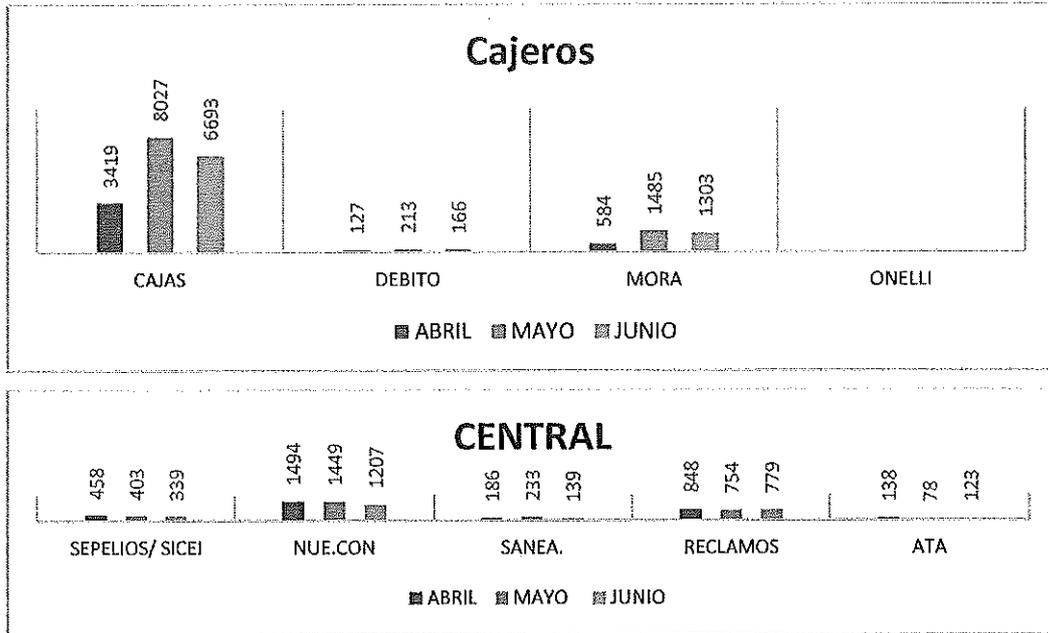
Primer trimestre 2018:

Carlos M. Criado Tesorero	Alejandro Rozas Secretario	Jorge E. Perrella Presidente
------------------------------	-------------------------------	---------------------------------



Segundo Trimestre 2018:



Certificación Iso 9001/2015

Se certificó en el mes de febrero 2017 el proceso de atención al usuario, siendo el alcance Atención al usuario y gestión de quejas y reclamos. Para dicha certificación se trabajó en conjunto con los distintos sectores de atención al usuario de la CEB, buscando la mejora continua en cada uno de los procesos.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perreña  
Presidente



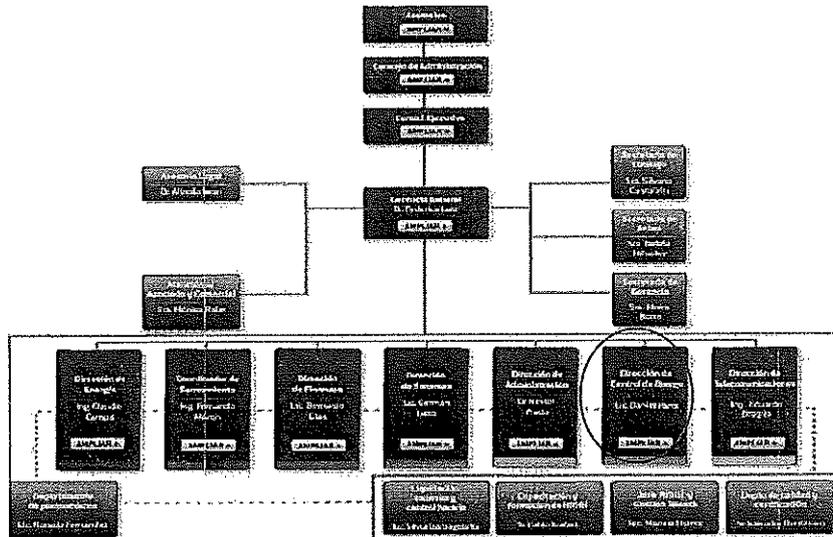
**Comunicación**

Se trabajó en el último ejercicio en la comunicación para el usuario, intentando generar a través de folletos y placas para redes sociales, explicar sobre qué documentación debe tener para trámites, qué cuestiones debe tener en cuenta para generar reclamos:



**DIRECCIÓN DE CONTROL DE RIESGO**

La Dirección Control de Riesgos de la CEB Ltda, creada en el marco del Plan Estratégico en el año 2015, gestiona de manera integral y transversal los riesgos que son inherentes al desenvolvimiento de la empresa.



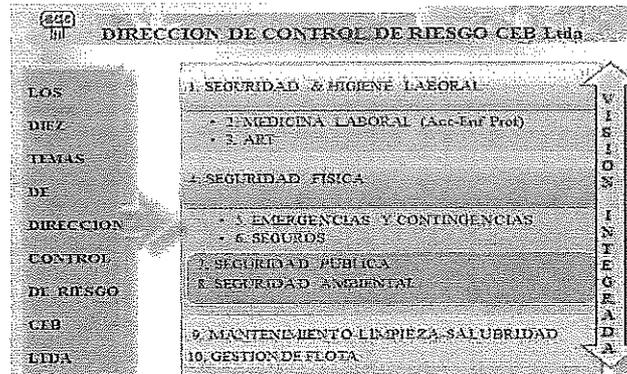
Para ello, ha planteado para el ejercicio 2017/2018 los siguientes criterios y objetivos de trabajo:

**MISIÓN**

Gestionar en la CEB Ltda., mediante un trabajo en equipo, el sistema de Control Integral de Riesgos, consolidando los logros alcanzados por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO),

certificado por IRAM desde 2016, e integrando las actividades que son propias de su incumbencia al criterio general de prevención y protección que se promueve para cuidado de la empresa

### INCUMBENCIAS



### OBJETIVOS PARTICULARES

1	Consolidación del Sistema de Gestión OHSAS 18001/97 (Seguridad y Salud Ocupacional), con énfasis en el control de la siniestralidad y ausentismo laboral.
2	Promoción del cuidado de la salud mediante la capacitación y seguimiento de situaciones personales por parte del médico laboral, e implementación de Programas específicos (Actividad Física-Refrigerio CEB)
3	Continuidad en la utilización interna del Campo de Entrenamiento CEB Ltda
4	Finalización de Instalaciones y diseño de uso del Centro de Formación Profesional
5	Arraigo del Valor Organizacional “ Seguridad Integral” y fomento de la Cultura de Seguridad, a través de la Participación y Consulta en el planeamiento, ejecución y comunicación de acciones, de la Dir CdR
6	Sistematización y evaluación de indicadores de seguridad física en los establecimientos y actividades de riesgo de la CEB
7	Optimización de la cobertura asistencial médica y de seguros de la CEB
8	Protocolización y ensayo de prácticas de respuestas ante Emergencias y Contingencias
9	Planificación, ejecución y control de las actividades de mantenimiento de Infraestructura y vehicular
10	Identificación de peligros y evaluación de riesgos en seguridad pública y ambiental (asociados a las principales actividades de la empresa)

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

## 1. ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

### a. Mantenimiento y arraigo de la POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Certificación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001/97)

La norma OHSAS 18001/97 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) efectivo.

La CEB Ltda, implementó el SG SySO en 2016, y en 2018 continúa con su sostenimiento, habiendo satisfecho las exigencias de seguimiento auditadas por IRAM, en noviembre de 2017.

Es de destacar que la preparación y puesta en práctica de los procedimientos de trabajo basados en SySO, implicaron tareas de adecuación de instalaciones desde el punto de vista de las exigencias de iluminación, distribución y almacenamiento de cargas, ventilación y ruidos, completamiento de protecciones de máquinas y equipos, selección y capacitación en Equipos de Protección Personal, y diseños de los instructivos operativos respectivos.

### b. Participación y Consulta

Un aspecto importante para el fomento de la participación y consulta, resulta la continuidad del Comité Mixto de Seguridad e Higiene dispuesto por la Resolución SRT 905/15, ya que permitió la presencia y aportes de las instancias jerárquicas y de representación gremial, para llevar adelante las mejoras en cada una de las actividades e instalaciones de los diferentes establecimientos.

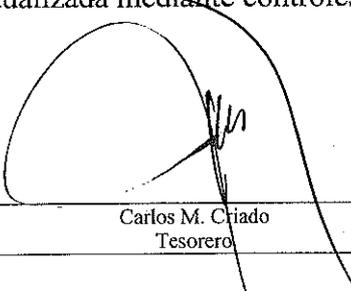
También en este punto se destaca la asunción de responsabilidades por parte de las respectivas Direcciones y sus Mandos Medios.

### c. Completamiento de vestuario y equipos especiales (EPP)

En cumplimiento de lo dispuesto por la legislación de seguridad e higiene, se realizaron compras y provisión de elementos (vestuario, herramientas y equipos), con el carácter de Elemento de Protección Personal (EPP), para dar protección a los trabajadores en las tareas con riesgos específicos.

Se redactaron las especificaciones técnicas correspondientes y se las circularizaron al depto. Compras y usuarios en general.

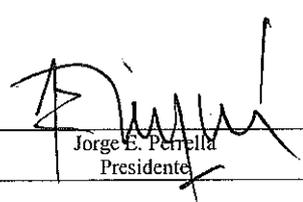
Para asegurar el control de la entrega de EPP a cada uno de los usuarios, se elaboró un procedimiento particular para la gestión de EPP, de acuerdo con lo dispuesto por la SRT en la Resol Nro 299 (Planilla para la entrega y recepción de EPP), por parte de personal de la Dirección de Control de Riesgos. Dicha planilla se mantiene actualizada mediante controles regulares.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Rozas  
Secretario

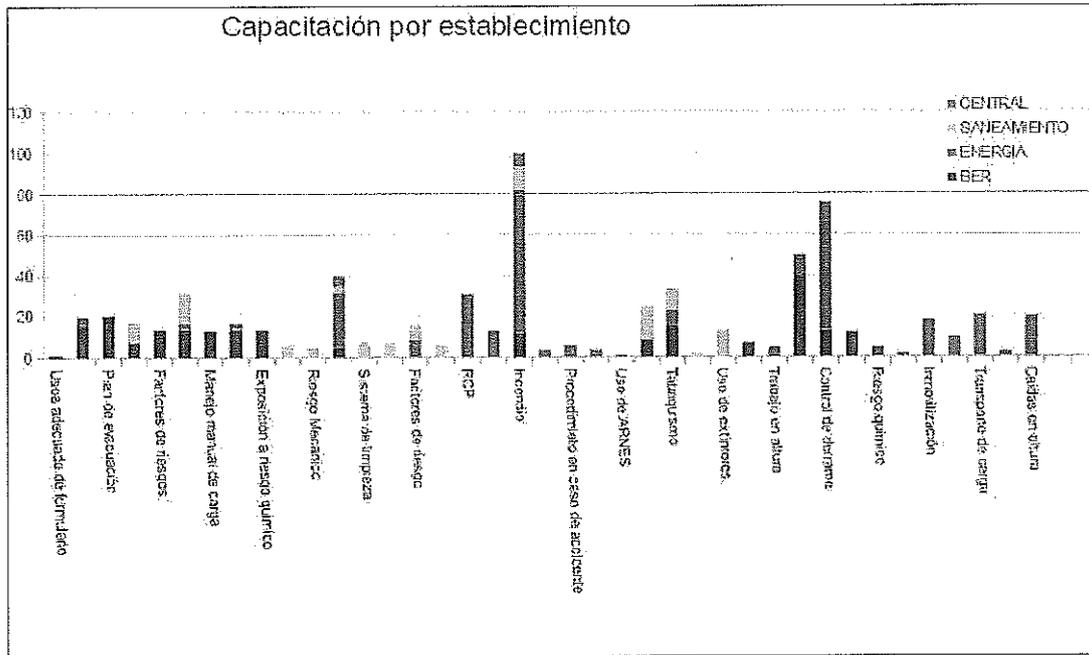


Jorge E. Perrella  
Presidente

Con igual criterio también se realizaron compras y provisión de Elementos de Protección Colectivos (EPC), al efecto del resguardo de las cuadrillas con trabajos en la vía pública.

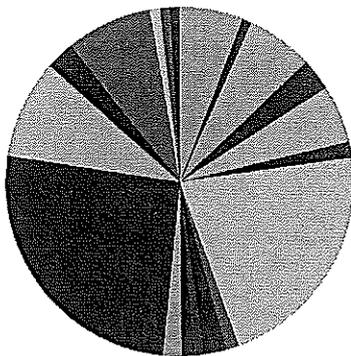
**d. Competencia y Formación**

La actividad de capacitación específica de SySO, que se desarrolló durante el año para atender situaciones concretas vinculadas con la Seguridad y Salud Ocupacional, se expresa en los gráficos siguientes:



**DETALLE DE CAPACITACIONES POR ESTABLECIMIENTO**

**ENERGIA**



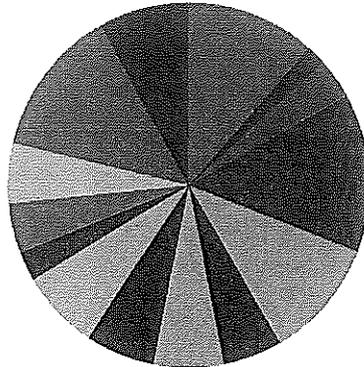
- Riesgo eléctrico
- TCT Res 3068
- Factores de riesgo
- ATS
- Bloqueo y Etiquetado
- Emergencia y evacuación
- Tabaquismo
- Primeros auxilio
- Riesgo Químico
- Amoladora
- Riesgo general
- Uso EPP
- Inducción
- RCP
- Incendio
- Procedimiento accidente
- Uso de Arnes
- Trabajo en altura
- Control de derrame
- Inmovilización
- Transporte de carga
- Caída en altura

Carlos M. Crado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

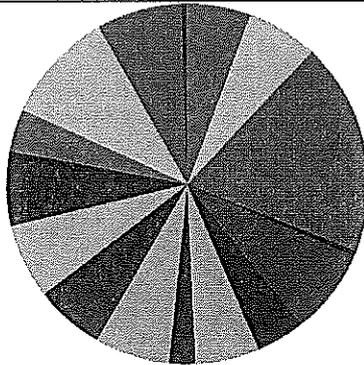
Jorge E. Perrella  
Presidente

**SANEAMIENTO**



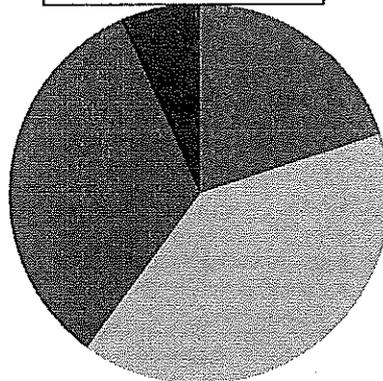
- Analisis de Auditoria
- Uso de EPP
- Manejo de procedimiento
- Riesgo mecanico
- Inducción
- Sistema de limpieza
- Prevencion de accidente
- Factor de Riesgo
- TCT
- Incendio
- Pos simulacro
- Tabaquismo
- Condiciones ya ctos inseguros
- Uso de extintores

**TELECOMUNICACIONES**



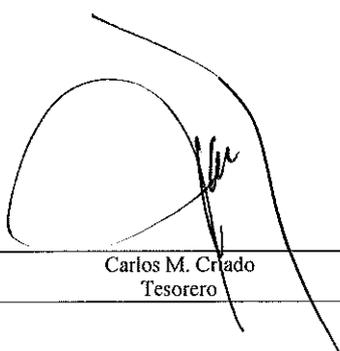
- Uso adecuado de formulario
- Plan de evacuación
- Factores de Riesgo
- Manejo manual de carga
- Inducción
- Pos simulacro
- rabajo en altura
- Control de derrame
- Riesgo electrico
- Analisis de auditoria
- Uso de EPP
- Exp. A riesgo
- Incendio
- Tabaquismo
- Primeros auxilios
- Simulacro

**CENTRAL**



- Riesgo Electrico
- Inducción
- Incendio
- Vida saludable

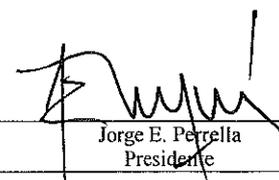
En cumplimiento de la Resol SRT 3068, en 2018 se desarrollaron nuevos cursos de Trabajo con Tensión en la Dirección de Energía, a través del Ing. Raúl Sertal.



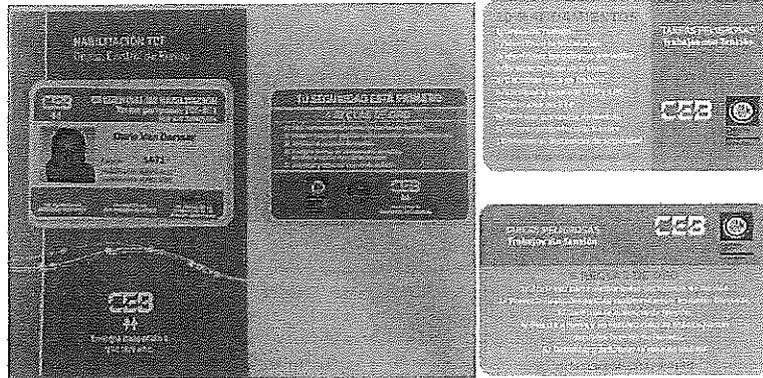
Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente



### e. Ausentismo y Siniestralidad laboral

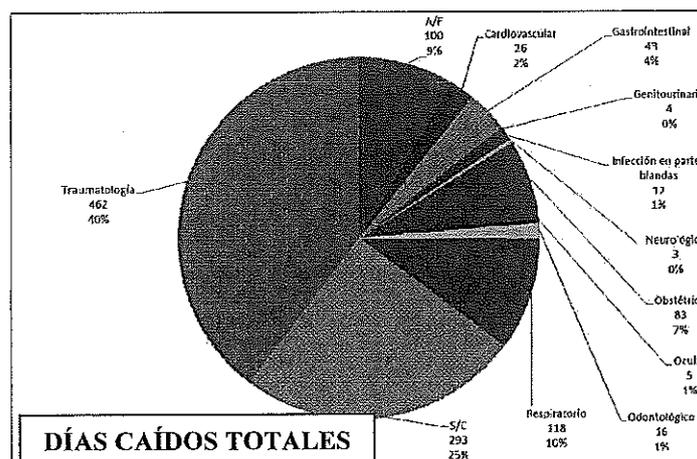
En el marco de las exigencias impuestas por la Resol 905/15 de la SRT, a Medicina Laboral, y con la finalidad de determinar las causas médicas de ausentismo, se observaron los siguientes parámetros.

#### 1) Ausentismo por razones médicas

##### Detalle de las afecciones

En función de los datos obtenidos se agruparon las causas en diferentes aparatos y sistemas: cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, genitourinario, obstétrico, osteo- muscular, metabólico, neurológico, ocular, odontológico y dermatológica

La primer causa de ausentismo corresponde a afecciones traumatológicas, la segunda corresponde a las afecciones sin clasificar, la tercer causa las respiratorias, cuarta las atenciones familiares, seguido por las obstétricas, gastrointestinales, cardiovascular, infección de partes blandas, odontológicas, oculares, genitourinarias, neurológicas.



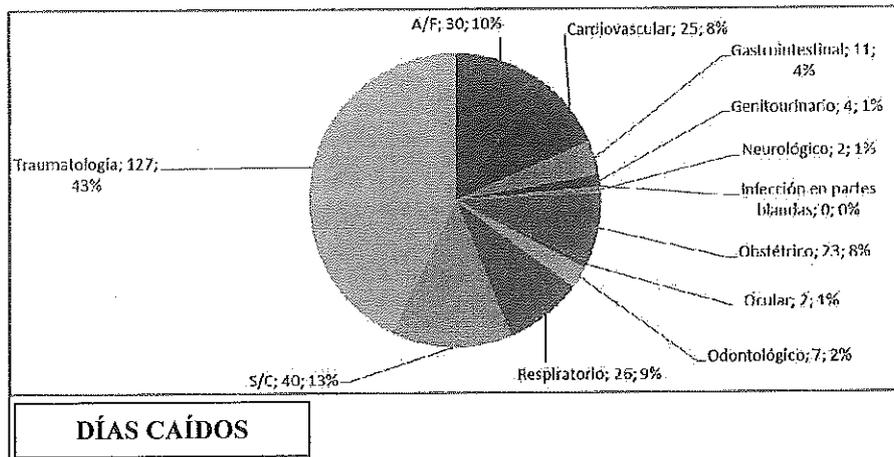
#### Analizando por sectores se observa:

Central: el mayor número de días de ausentismo se debieron a causas traumatológicas, sin clasificar como segunda causa, seguido las atenciones familiares, respiratorias, cardiovasculares, obstétricas y gastrointestinales.

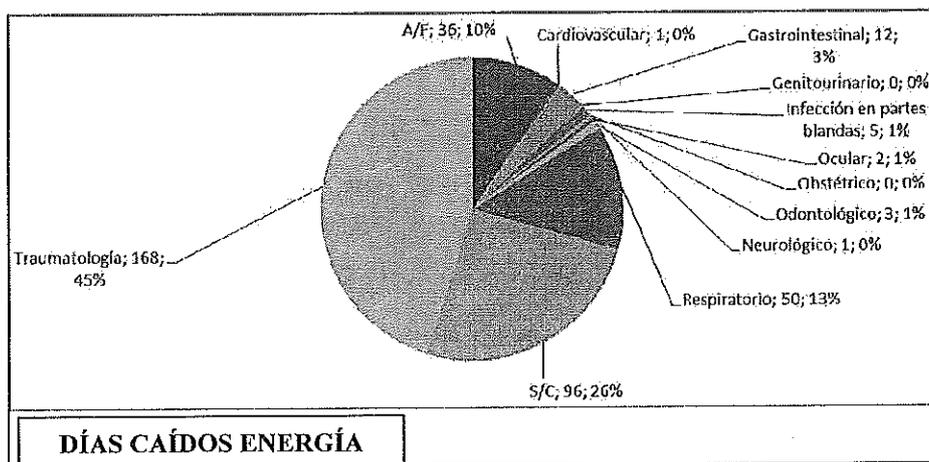
Carlos M. Crado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

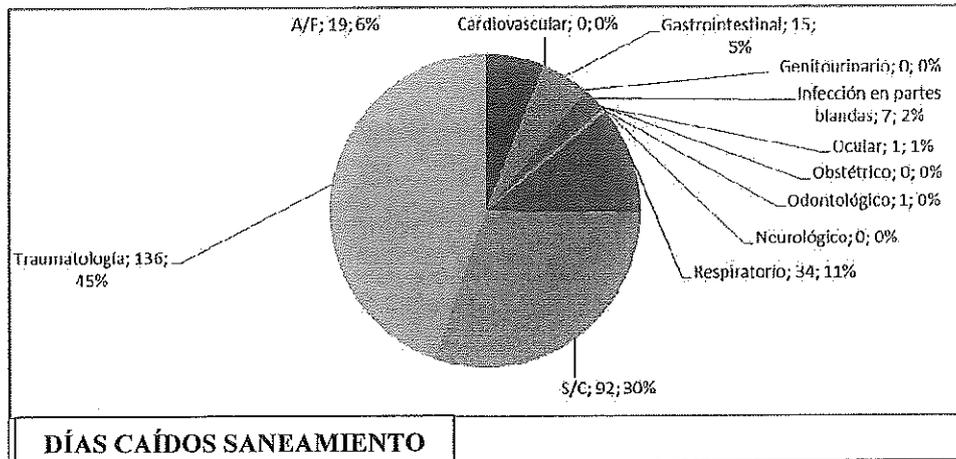


Energía: la mayor cantidad de días de ausentismo responde como primera causa a las traumatológicas, segunda causa sin clasificar (indefinición de certificados médicos), tercera causa las respiratorias, cuarta las atenciones familiares, quinta las gastrointestinales seguidas por infección de partes blandas, odontológicas y oculares.

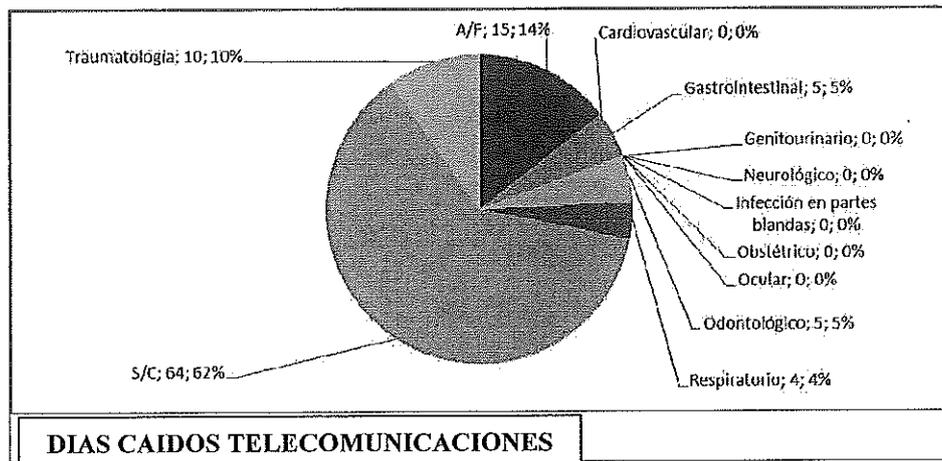


Saneamiento: el mayor número de días de ausentismo se debieron a causas traumatológicas, sin clasificar en segundo lugar, tercero las respiratorias, cuarto atención familiar, seguido por las gastrointestinales y por infección de partes blandas.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Alejandro Rozas Secretario	 Jorge E. Perrella Presidente
----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------



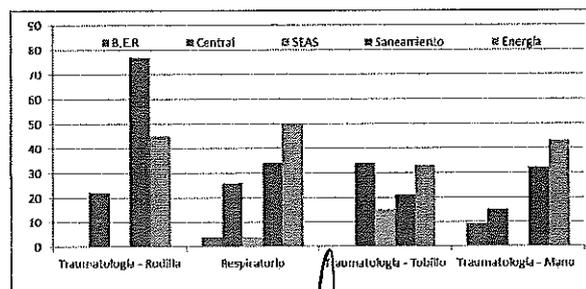
Bariloche en Red: el mayor número de días de ausentismo correspondieron a afecciones sin clasificar, en segundo lugar atención familiar, tercero las traumatológicas, cuarto lugar las gastrointestinales, seguidas por las odontológicas y en último lugar las respiratorias.



**Cantidad de personas con las 4 afecciones principales**

	B.E.R	Central	SEAS	Saneamiento	Energía	Total
Traumatología - Rodilla	0	22	0	77	45	144
Respiratorio	4	26	4	34	50	118
Traumatología - Tobillo	0	34	15	21	33	103
Traumatología - Mano	9	15	0	32	43	99

**Cantidad total de personas de las principales afecciones POR SECTOR**



Carlos M. Criado  
Tesorero

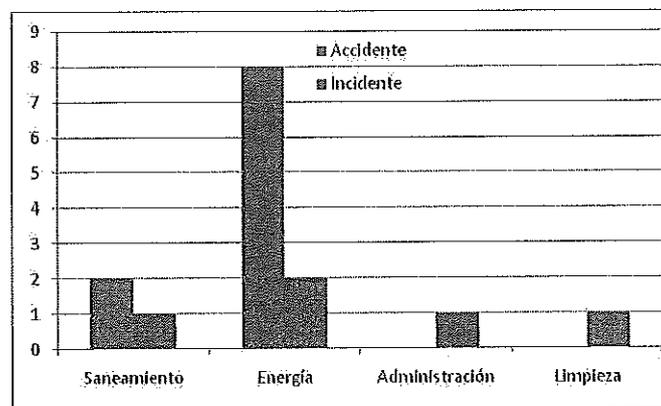
Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

### Incidentes y accidentes

Se registraron 10 accidentes laborales, ocho de ellos correspondió al área de Energía. Se registraron cinco incidentes en el primer semestre. Dos correspondieron a Energía, uno en BER (sector limpieza), uno en Saneamiento y otro en Central (administración)

	Saneamiento	Energía	Administración	Limpieza
Accidente	2	8		
Incidente	1	2	1	1



Las causas traumatológicas son las de mayor incidencia, seguido por 2 causas de estrés posttraumático post asalto a mano armada.

Las lesiones en piel son de orígenes diferentes presentando en ambas quemaduras, una de origen química (producto de limpieza) y otra por descarga eléctrica.

La reacción alérgica dada por picadura de insecto (chaqueta) produjo un incidente en un operario durante la época estacional de la circulación de las mismas.

### Sectores corporales afectados por causas traumatológicas

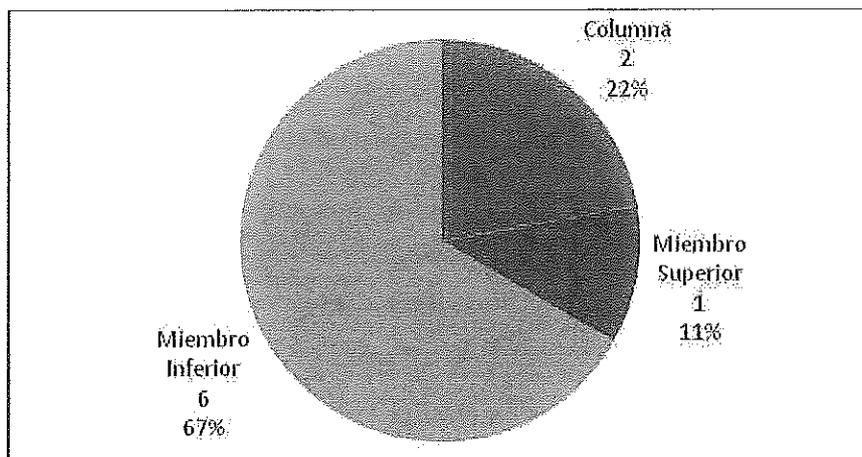
Columna	2
Miembro Superior	1
Miembro Inferior	6

En los casos en que se compromete el sistema osteomuscular, se presentaron lesiones a predominio de miembros inferiores, dentro de este sector las lesiones de ligamentos de la rodilla fueron las lesiones más significativas.

Carlos M. Criado  
Tesorero

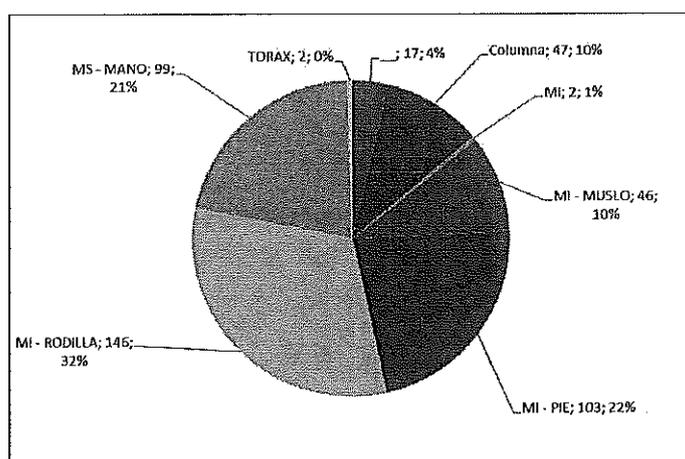
Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente



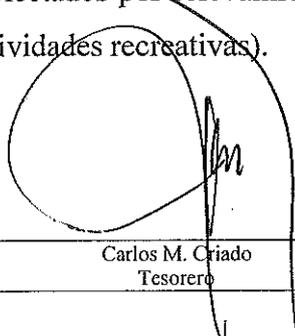
### Conclusiones:

Del análisis de los datos, se identificó que el mayor número de días de ausentismo de los trabajadores es debido a causas traumatológicas y por causas sin clasificar es la segunda causa de ausentismo. Situación que obliga a mejorar el sistema de registro. En los casos en que se compromete el sistema osteomuscular, la población trabajadora presentó molestias en su salud a predominio de miembros inferiores: rodilla (dolores musculares, desgarros, esguinces, lesiones ligamentarias), tobillo (esguinces) muslo y columna a predominio lumbar, y las afecciones de miembro superior se correspondieron a traumatismos de codo y mano. El origen es multicausal, presentados por esfuerzos súbitos, por sobreesfuerzos, por malas posturas. Esto representa un total de 462 días de ausentismo de la población trabajadora.



### Días caídos Traumatológicos

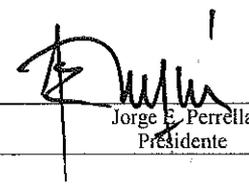
Los datos sobre tipo de trastornos y lesiones corporales así como el ámbito donde se produjeron esas lesiones, recolectados por relevamiento y encuesta personal, indican que corresponde al ámbito laboral y extra-laboral (actividades recreativas).



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

Algunos de los condicionantes referenciados son exceso de confianza durante la operación de los equipos y/ actividades ejecutadas y la falta de condiciones ergonómicas en el hábito de realizar actividad física.

Se observó poca concientización de lo que significa un trabajo seguro e indiferencia frente a la prevención de riesgos de trabajo o actividad recreativa.

Se observa que el tipo de lesiones, las causas, los sectores corporales, los condicionantes y la actitud frente a estos hechos, se repiten si se analizan los registros durante el 2017

Los trabajadores entrevistados señalan como causas de un incidente o accidente las distracciones, descuidos, despistes, falta de atención. Otros accidentes se debieron al hecho de trabajar adquiriendo posturas forzadas o levantar o mover cargas pesadas. Con ello se demuestra que para evitar muchos de los incidentes o accidentes lo más conveniente sería aplicar medidas ergonómicas organizacionales y físicas y compatibilizarlas en la medida de lo posible. En respuesta a lo expresado se realizaron seis (6) estudios ergonómicos específicos.

#### Comparación entre las potenciales causas de accidente y principales causas de incidentes

CAUSAS	ACCIDENTES DE TRABAJO	INCIDENTES DE TRABAJO
Descuidos, despistes, falta de atención	5	4
Posturas forzadas	2	
Levantar o mover cargas pesadas	1	
Se trabaja en situación de emergencia	2	
Por cansancio o fatiga		1
Causas relacionadas con el tráfico	1	
Exceso de confianza	3	2

#### Indicadores

La cantidad de días caídos por área y el índice porcentual correspondiente fue

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
<b>B.E.R</b>	1	3	32	30	6	21	10
	0,19%	0,65%	6,32%	6,21%	1,24%	4,35%	2,07%
<b>Central</b>	66	28	48	32	28	42	53
	2,66%	1,30%	2,02%	1,41%	1,23%	1,85%	2,34%
<b>Energía</b>	30	54	23	40	68	103	56
	1,47%	3,03%	1,17%	2,14%	3,64%	5,51%	3,00%
<b>Saneamiento</b>	71	57	12	18	32	41	74
	7,35%	6,79%	1,30%	2,04%	3,63%	4,65%	8,39%
<b>SEAS</b>	0	0	31	30	14	4	1
	0,00%	0,00%	15,66%	15,87%	7,41%	2,12%	0,53%

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

El total de días caídos del primer semestre fue de 462 que representa un 2.83% por empleado promedio anual. Durante el primer semestre hubo ocho accidentes que representa un índice del 2,96%, y cinco incidentes que representan un índice del 1.48% de la población.

### Indicadores 2018 - SINIESTRALIDAD

Cantidad de Accidentes: 8

Cantidad de Trabajadores Promedio: 267

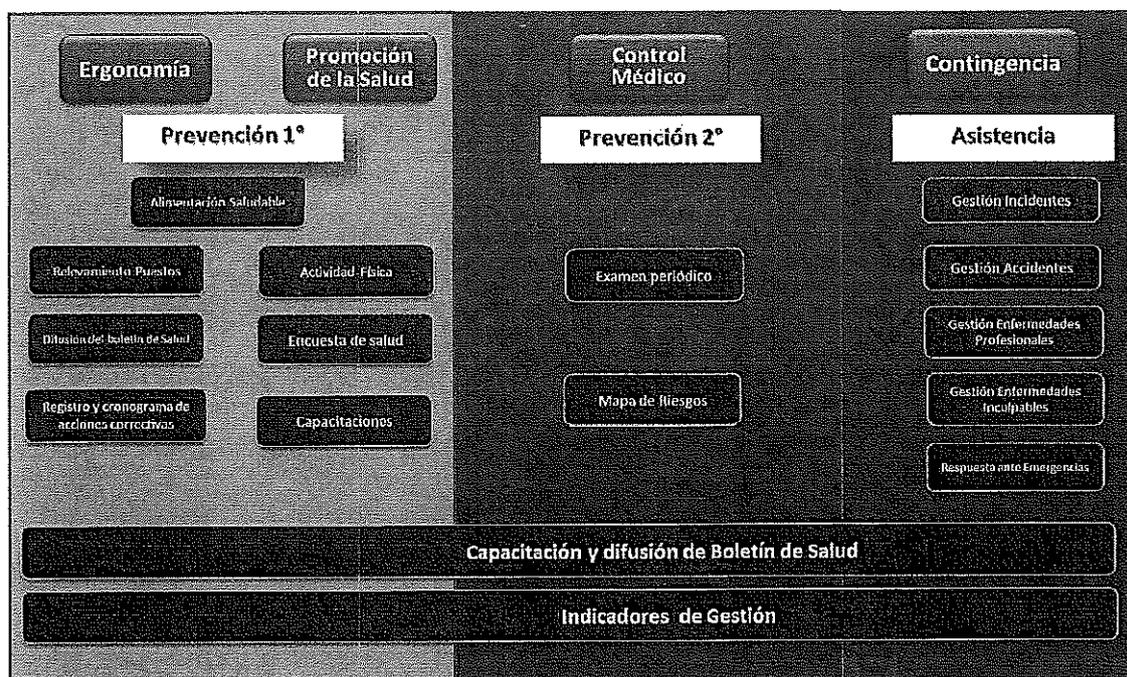
TACC (Cantidad de accidentes / cantidad de trabajadores promedio \* 100) = 2,99

**Accidentes in itinere:** No se registraron.

**Enfermedad profesional:** No hay registro de enfermedades profesionales.

Teniendo en cuenta los registros referidos precedentemente la Dirección de Control de Riesgos (Medicina Laboral), se continúa con el siguiente Programa de Acción para:

- Contribuir al mejoramiento de la Salud de los trabajadores en el ámbito laboral
- Estimular y desarrollar en el personal de la CEB una actitud positiva respecto a la prevención de enfermedades prevalentes, y en relación a los accidentes y enfermedades de origen laboral



## 2. SEGURIDAD FÍSICA

En el corriente ejercicio se continuó con la revisión de contratos de las empresas tercerizadas y el ajuste operativo de las consignas de vigiladores en los Establecimientos respectivos.

Se actualizaron las disposiciones del Reglamento Interno de Seguridad, y se realizaron mejoras de seguridad electrónica en las instalaciones de Edificio Nuevo CEB, Saneamiento y Centro de Formación Profesional.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Se realizaron mejoras en seguridad perimetral en las instalaciones del Centro de Formación Profesional, Usina Pechón y Planta Depuradora.

Se actualizaron códigos de alarmas en instalaciones de cobranzas.

### 3. SEGURIDAD FRENTE A EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

En cumplimiento de las exigencias de la legislación vigente, durante el corriente año se realizaron las prácticas de evacuación en los establecimientos de Saneamiento, Sede Central y Bariloche en Red, con el agregado de evacuación de heridos y remediación de derrames de fluidos contaminantes.

Para la atención de Emergencias de Salud a los asociados, en instalaciones de CEB/cobranzas, se instaló un Desfibrilador Automático (DEA), con capacitación teórico práctica al personal de atención al público.

### 4. COBERTURA MÉDICA INTEGRAL ( ART – EMERGENCIAS MÉDICAS)

Se continúa con el servicio de HORIZONTE ART, y la cobertura de Vittal para las emergencias de atención y traslados en casos de emergencias.

### 5. RÉGIMEN GENERAL SEGUROS

Anualmente se realiza la compulsa de precios entre las empresas aseguradoras, con el objeto de obtener la más amplia cobertura y a los valores más competitivos de plaza, obteniéndose los resultados que se consignan en el cuadro siguiente:

	Riesgo Cubierto	Compañía Aseguradora	Póliza	Cobertura
1	Dinero en Tránsito Dinero en caja	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 257776	Robo Valores (Efectivo, Cheque, Bonos, en Caja etc)
2	Automotores	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 22376717	Contra Terceros
3	Responsabilidad Civil	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 87991	Contra Terceros /Servicios
4	Equipos Técnicos	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 298333	Todo Riesgo
5	Todo Riesgo Operativo	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 1255489	Incendio / Todo Riesgo / Daños Bienes

### 6. RÉGIMEN GENERAL DE SERVICIOS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD

Las actividades de mantenimiento de Espacios Verdes, y Manejo Integral de Plagas (MIP), son cubiertos por empresas tercerizadas cuyos contratos son auditados por el Depto. Asesoría Legal, quedando el Control Operativo a cargo de la Dirección de Control de Riesgo. En todos los casos se observa de manera especial el

Carlos M. Chiado  
Tesorero

Alejandro Rozas  
Secretario

Jorge E. Perroja  
Presidente

cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene aplicables, tanto en el desarrollo de las tareas y su periodicidad, así como también en las propiedades y modo de utilización de los productos respectivos.

En cuanto al servicio de limpieza de las instalaciones, se realiza con personal propio según criterios de salubridad y empleo de materiales estandarizados por los procedimientos operativos, diseñados especialmente a tal efecto. El personal ha sido equipado y capacitado para la realización de sus tareas.

## 7. SEGURIDAD PÚBLICA Y AMBIENTAL

La disponibilidad de tanques de combustible, fuera de servicio desde hace varios años, en la Usina Pechón y Usina Puerto Moreno, representaba un riesgo ambiental (CoCaPrHi) y público (secretaría de Energía), que debía ser erradicado.

Por otra parte, las normativas vigentes que regulan el proceso de extracción y disposición de los tanques de combustible, establecen claramente las acciones de seguridad a implementar para resguardar la seguridad pública y ambiental del lugar de emplazamiento:

- Res. Secretaría de Energía de la Nación N° 1102/04 – Art. 35 (cierre definitivo de instalaciones)
- Ley N° 2214 (Ley de Residuos Peligrosos): arts. 28 a 31 (cierre de actividad/generación eventual) y 50/51 (Operación In Situ)

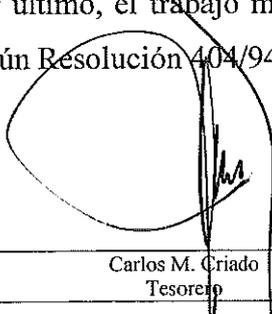
Por los motivos expresados se contrató una empresa tercerizada para realizar las actividades de inertización de tanques exigidas por ley:

LIMPIEZA / DESVINCULACIÓN Y ANÁLISIS DE ATMÓSFERA A CISTERNAS (6) SEIS EN TOTAL, EN USINAS DE RESERVA FRÍA PECHÓN Y PUERTO MORENO.

El trabajo consistió en entrada de hombre al interior de tanques, sacado de producto colchón, hidrolavado a chapa con detergente adecuado y rasquetado de fondo de interior, purga y análisis. Luego del mismo se procedió a la desvinculación hidráulica y antiexplosiva taponando uniones con bridas fijas ciegas en los tramos que se consideraron adecuados para la correcta desvinculación. Las actividades fueron programadas y controladas bajo estrictas condiciones de seguridad y un procedimiento operativo particular, por parte de personal de la Dirección de Control de Riesgos.

Finalmente se realizaron las mediciones correspondientes anteriores y posteriores a los trabajos a realizar de 4 gases, LEL, O<sub>2</sub>, H<sub>2</sub>s y CO, emitiéndose la orden de servicio con las mediciones finales y precintado correspondiente.

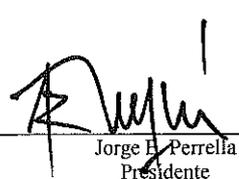
Por último, el trabajo mencionado fue certificado por la empresa HSE S.A. con auditoría técnica de TAAH, según Resolución 404/94.



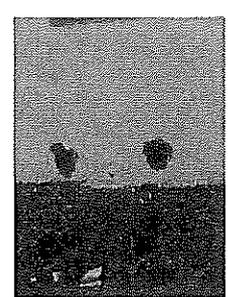
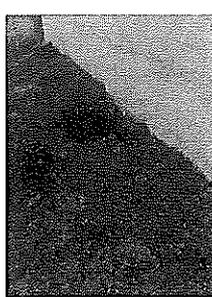
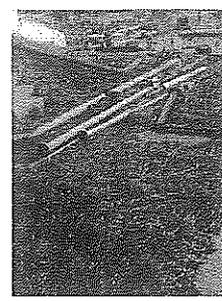
Carlos M. Criado  
Tesoroero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente



## 8. RÉGIMEN GENERAL DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

Desde este ámbito continúa el seguimiento de control de gestión de la flota automotor (mantenimiento-combustible-seguros-verificaciones técnicas-habilitaciones para conducir), y evaluación de consideraciones técnicas para el recambio y completamiento de vehículos

### Flota General

Autos	5 (Cinco)	ENERGÍA	6 (SEIS)
Utilitario Liviano	24 (Veinticuatro)	SANEAMIENTO	5 (CINCO)
Camionetas	21 (Veintiuno)	B.E.R	2 (DOS)
Camiones	13 (Trece)	ESTRUCTURA	0 (CERO)
Otros	3 (Tres)	TOTALES	13 (TRECE)
<b>TOTAL FLOTA</b>	<b>66 (Sesenta y Seis)</b>		

### Distribución Vehicular por Sector y Tipo de Vehículo:

SECTOR	AUTOS	UTILITARIO LIVIANO	CAMIONETAS	CAMIONES	OTROS	MOVILES TOTALES
ENERGÍA	3	14	14	6	2	39

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

SANEAMIENTO	0	2	2	5	1	10
B.E.R	0	6	4	2	0	12
ESTRUCTURA	2	2	1	0	0	5
TOTALES	5	24	21	13	3	66

### Distribución Vehicular por Sub-Sectores:

ENERGIA		SANEAMIENTO		B.E.R		ESTRUCTURA	
Almacén General	1	Mantenimiento	2	Operación Trama	11	Control de Riesgo	4
Alumbrado Público	3	Administración	1	Proceso Venta	1	INAES / CONSEJO	1
Calidad	2	Redes Saneamiento	6	<b>TOTAL</b>	12	<b>TOTAL</b>	5
Guardia Reclamo	2	Planta Barros	1				
Conexiones	6	<b>TOTAL</b>	10				
Corte / Reconexión	1						
Oficina Técnica	3						
Redes	15						
Obras Civiles	1						
Usinas	3						
Proceso de Venta	2						
<b>TOTAL</b>	40						

### 9. RÉGIMEN GENERAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

El mantenimiento mayor y menor de Infraestructura de la CEB es realizado por equipos de personal propios, según un programa anual y de oportunidad, que incluye todas las instalaciones de la CEB.

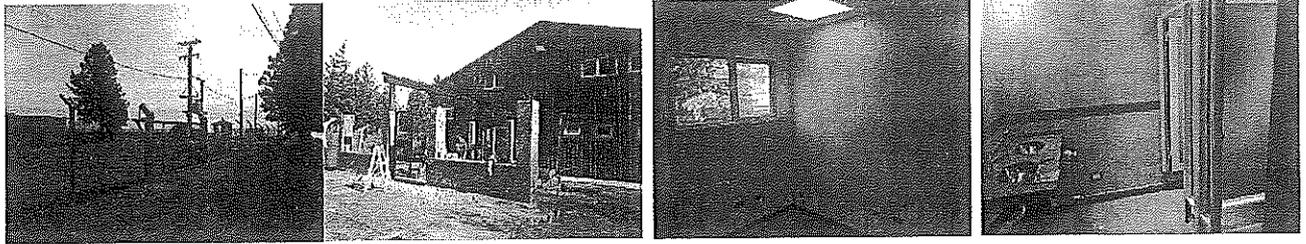
El referido Programa de Mantenimiento Anual tiene como objetivo prioritario las tareas destinadas a sostener las condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional de los integrantes de la organización, incluyendo la iluminación, ventilación, confort térmico y exigencias de ergonomía aplicable.

Carlos M. Crado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Asimismo, y con la finalidad de proveer a la mejora de las condiciones de capacitación interna se ha impulsado el diseño y construcción del Campo de Entrenamiento y del Centro de Formación Profesional CEB.



### DIRECCIÓN DE TI

La Dirección de TI depende directamente de la Gerencia General. Está estructurada con dos (2) departamentos: Operaciones y Sistemas, y con un equipo consolidado cuyas funciones principales se centran en la administración de sistemas, el soporte de producción, la asistencia a usuarios y el soporte técnico.

Por la naturaleza de sus actividades mantiene coordinación interna y relaciones directas con todas las Direcciones de la CEB. A su vez, mantiene coordinación externa con las Instituciones, Asociados/Usuarios, Proveedores y otras Entidades que le son afines o necesarias, en cualquier asunto relacionado con los Sistemas de Información y de Informática.

La filosofía aplicada por la Dirección de TI, durante el ejercicio económico, se centró en la preocupación por la actualización tecnológica para el mejoramiento continuo en todos los procesos. Esta filosofía sustenta la misión del sector: “Servir de facilitadores entre la estrategia de la empresa y la arquitectura tecnológica que la hace posible”.

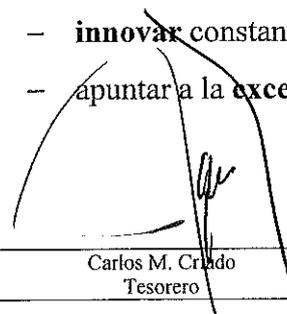
Adherimos a los valores de la CEB, asumiendo el compromiso de fomento e inducción de los mismos.

En consecuencia, nuestra cultura es primordial y tratamos de cultivar un ambiente de trabajo empresarial, flexible y orientado al equipo. El personal que conforma el área es nuestro activo más valioso por lo que generamos un ambiente de trabajo agradable y estimulante, fomentando la interacción social y profesional, basado en dos pilares:

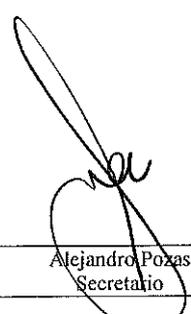
- **autonomía y,**
- **cumplimiento de objetivos;**

y cinco valores fundamentales:

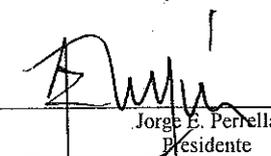
- ser un jugador de **equipo,**
- **innovar** constantemente,
- apuntar a la **excelencia,**



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

- pensar en **grande** y
- **divertirse**.

#### A. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS

Las actividades desarrolladas están enmarcadas dentro del Plan Estratégico de TI – PETI 204-2016, elaborado en base a los lineamientos y objetivos institucionales establecidos en el Plan Estratégico CEB. Para la elaboración de dicho plan, ha sido necesario:

- la revisión y análisis de la situación actual de la organización, tomando como referencia aspectos internos desde el punto de vista operativo y tecnológico, su entorno específico y su entorno general;
- la identificación de los objetivos definidos en el documento de Implementación de Acciones del Plan Estratégico CEB (GG.SEP.02.14) - PE CEB;
- la definición de los componentes estratégicos de TI aplicables a la cooperativa;
- la definición de las arquitecturas tecnológicas para el futuro;
- y posteriormente la derivación de una cartera de proyectos debidamente priorizada y dimensionada en el tiempo, la cual se constituirá en la hoja de ruta tecnológica que deberá seguir la CEB.

#### ▪ ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

1- Mejorar la eficiencia operativa del sector

#### ▪ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: USUARIOS DE SERVICIOS

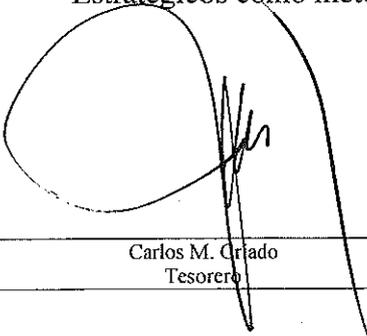
- 2- Mejorar la experiencia del servicio on-line del asociado/usuario a partir del desarrollo de nuevas aplicaciones
- 3- Mejorar el nivel de retención de asociados/usuarios del servicio de correo electrónico del dominio “bariloche.com.ar”
- 4- Mejorar la satisfacción de clientes internos CEB

#### ▪ PROCESOS INTERNOS

- 5- Identificar los principales procesos para la provisión de servicios internos y mejora de la eficiencia
- 6- Modificar la arquitectura de herramientas de gestión para cumplimentar el siguiente mapa de soluciones
- 7- Propiciar la innovación operativa

#### ▪ FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

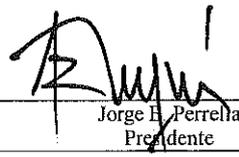
- 8- Desarrollo de una cultura de gestión estratégica que permita asegurar la adopción de los Planes Estratégicos como método de gestión del área



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge B. Perrella  
Presidente



- 9- Consolidar el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos, concreción de proyectos y resolución de problemas. Generar visión compartida y relaciones de confianza entre quienes integramos la Dirección.
- 10- Formación adecuada y continua del personal de la Dirección de TI con el objetivo de propiciar el desarrollo personal

Dirección III		Resumen de Indicadores de Gestión y Metas					
Perspectiva	Nº	Objetivo	Frecuencia Medición	Indicador	Metas	2016-2017	2017-2018
ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	1	Mejorar la eficiencia operativa del sector	Semestralmente	Desvío presupuestario Gastos	+5%	-20%	-5%
				Desvío presupuestario Inversiones	+5%	-20%	-30%
CLIENTES	2	Mejorar la experiencia del servicio on-line del asociado/usuario a partir del desarrollo de nuevas aplicaciones	Anualmente	Grado de satisfacción experiencia on-line	90%	-	-
	3	Mejorar el nivel de retención de asociados/usuarios del servicio de correo electrónico del dominio "bariloche.com.ar"		Nivel de retención anual Mail	90%	99%	95%
				Grado de satisfacción del servicio de mesa ayuda (mail)	80%	-	-
				Grado de satisfacción del servicio de mesa ayuda (cliente interno CEB)	80%	-	-
4	Mejorar la satisfacción de clientes internos CEB	Conformidad con el ambiente tecnológico (cliente interno CEB)	80%	80%	89%		
PROCESOS INTERNOS	5	Identificar los principales procesos para la provisión de servicios internos y mejora de la eficiencia	Anualmente	Reducción de la cantidad de incidencias	10%	8%	5%
	6	Modificar la arquitectura de herramientas de gestión para cumplimentar el siguiente mapa de soluciones		Nivel de cumplimiento de implementaciones realizadas/previstas	90%	100%	90%
	7	Propiciar la innovación operativa		Cantidad de planes de innovación realizados/previstos	80%	-	-
FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	8	Desarrollo de una cultura de gestión estratégica que permita asegurar la adopción de los Planes Estratégicos como método de gestión del área	Anualmente	Cumplimiento de planes de capacitación del área	80%	100%	100%
	9	Consolidar el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos, concreción de proyectos y resolución de problemas. Generar visión compartida y relaciones de confianza entre quienes integramos la Dirección.		Nivel de clima laboral del área	75% - Bueno o Superior	-	-
	10	Formación adecuada y continua del personal de la Dirección de TI con el objetivo de propiciar el desarrollo personal		% empleados con objetivos informados	100%	100%	100%
				% empleados con conocimiento del puesto de trabajo	100%	100%	100%

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozos  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

## B. PLANES DE ACCIÓN

Considerando los objetivos propuestos se plantearon las siguientes estrategias particulares de la Dirección de TI sobre las cuales se definieron los planes de acción ejecutados en el ejercicio económico.

### ESTRATEGIAS

- **F-O:** Liderar las nuevas herramientas y procesos de relacionamiento con los asociados/usuarios amparados en el nuevo escenario de transformación y confianza estimulado por la Gerencia General y apoyados en la generación de socios y aliados tecnológicos de confianza.
- **F-A:** Posicionar a la Dirección de TI para que entregue un valor cuantificable (además de eficiencia) en todas las áreas de la Cooperativa.
- **D-O:** Incorporar las mejores prácticas para la gestión de los servicios de la Dirección de TI con el objetivo de incrementar la calidad y eficiencia en las operaciones del área.
- **D-A:** Potenciar el activo humano con que cuenta la Dirección de TI a partir del cuidado y desarrollo de la cultura del sector y el fomento de los valores del área

Las actividades más relevantes desarrolladas han sido las siguientes:

1) Se sigue optimizado el Modelo de Operaciones siguiendo los siguientes principios:

- Adaptabilidad: El Modelo de Operaciones debe poder adaptarse rápidamente a los cambios de la organización. Un cambio en un servicio no debe afectar a los demás.
- Estandarización: El Modelo debe estar basado o crear estándares corporativos para cada servicio.
- Disponibilidad: Los servicios críticos deben estar disponibles en todo momento y lugar.
- Confiabilidad: La disponibilidad no lo es todo, los servicios deben ser seguros, ágiles y eficientes.

Para ello:

i) Se actualizó la arquitectura de la infraestructura tecnológica para tener un modelo empresarial dinámico y seguro, brindando más estabilidad y eficiencia a los servicios:

- Se migraron los servidores dedicados a un cluster de servidores con tres nodos físicos y un storage de datos externo,
- se virtualizaron todos los servidores físicos,
- se actualizaron las versiones de sistemas Windows Servers, y System Center
- se consolidaron los motores de BD en la última versión de Microsoft SQL Server

ii) Se configuró la plataforma Azure de Microsoft servicios de monitoreo de la infraestructura CEB, se alojaron los portales de CEB y Bariloche.com/ar, y se levantó una BD para la generación y publicación de informes de transparencia institucional.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Pirella  
Presidente

- Se actualizaron los productos de resguardo de datos, permitiéndonos realizar backup de las configuraciones de servidores físicos y virtuales lo que redundará en beneficios en caso de tener que recuperar servicios por algún problema físico de equipos.
- iii) Se trabajó en la mejora continua del modelo de gestión de asistencia a usuarios basado en servicios. Se comenzó a implementar un sistema de mesa de ayuda, Feshservice, para mejorar la gestión de incidentes, gestión de activos, y gestión de servicios.
- 2) En el soporte de producción, se asistió a los usuarios en la ejecución de procesos de facturación, liquidación de haberes, realización de informes y reportes a organismos externos (EPRE, Cammesa, Secretaria de Energía, DPA, etc.), extracción e importación de datos, preparación de documentación para auditorías externas, etc.
- 3) Sobre el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información de la CEB
  - i) Se modificaron varias funcionalidades del sistema Comercial, dando atención a requerimientos de usuarios por cambios o mejoras en los procesos de negocio
  - ii) Se generaron reportes para la toma de decisiones basados en registros contables
  - iii) Seguimos con la ejecución del Plan de Transformación de los Sistemas de Gestión de Negocios para impulsar la eficiencia operativa.
    - Se implementó en el Sistema de Gestión Empresarial Oracle JD Edwards (JDE) un módulo de Requisiciones de Compras para ítems sin stock. Con esto se han mejorado los procesos de solicitudes de compras de los sectores que requieren ítems que no son almacenables.
    - Se sigue trabajando en la fase de desarrollo del Sistema de Gestión Comercial, en la gestión de contratos del servicio de Distribución de Energía Eléctrica.
    - Se está trabajando en el desarrollo del Sistema para la toma de datos de registros de medidores eléctricos utilizando como equipos colectores celulares CAT S40. El proyecto se está desarrollando considerando los siguientes aspectos principales: centralizar la gestión de toma de medidores, automatizar la asignación de rutas de proceso, intercambiar información entre los dispositivos y el centro de operaciones mediante distintos mecanismos de conectividad: gprs, wi-fi, bluetooth, por medio de eventos programados o baja demanda, agilizar los procesos de captura de datos, minimizar las operaciones de re tomas por fuera de rango mediante la confirmación de los datos con la imagen del medidor, georreferenciar el medidor, mediante el registro de coordenadas de latitud y longitud de la toma de lectura, de acuerdo a lo indicado por la Secretaría de Energía, analizar y evaluar el desempeño del

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrellá  
Presidente

tomaestado. Se ha elegido el smartphone CAT S40 por las siguientes características: resistente al agua, caídas y polvo, pantalla brillante: permite leer bajo distintas condiciones de sol y polvo, y apta para uso con guantes, batería de alta capacidad: las jornadas de trabajo suelen ser de hasta 12 horas todos los días

- 4) Se implementó una herramienta para mejorar la Gestión de Reclamos, Solicitud de Información y para manejar las Comunicaciones de manera pro-activa. Los objetivos del proyecto se basaron en: centralizar las comunicaciones registrando todos los reclamos y solicitud de información, incorporar medios de comunicación alternativos (SMS e Email) liberando líneas telefónicas, automatizar la gestión de los reclamos sin intervención de los operadores, brindar una respuesta rápida y automática en un altísimo porcentaje de llamadas, dejando libre a los operadores para la atención de otros problemas, ofrecer un servicio de información automatizado para consultar deudas y vencimientos de pagos, analizar y evaluar el comportamiento del Call Center, registrar la trazabilidad de los reclamos para una posterior auditoria.

#### DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO

El Área de Planeamiento de la CEB Ltda. –con dependencia directa de GG, tiene la función de asistir en materia de planificación estratégica a las distintas áreas que prestan los servicios que brinda la cooperativa (distribución de energía eléctrica, alumbrado público, saneamiento y telecomunicaciones).

La Planificación Estratégica -PE, es una herramienta de gestión sobre la que se debe apoyar la organización para la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino que se debe recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que impone el entorno, a fin de lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que se brindan.

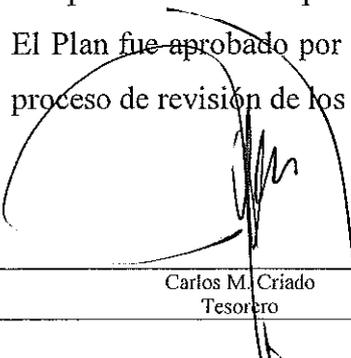
En el ejercicio informado se trabajó en tres líneas de acción relacionadas con la Planificación Estratégica Institucional, las Energías Renovables y el Cambio Climático.

En los siguientes párrafos se detalla el alcance de lo producido en cada caso.

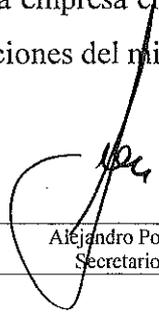
#### **Planificación Estratégica**

Se abordó el análisis crítico del PE vigente desde el año 2014, planteándose desde el área una serie de observaciones sobre el plan que implican, en algunos casos una revisión de su contenido y en otros el completamiento de etapas metodológicas que han quedado sin finalizar en ocasión de su elaboración.

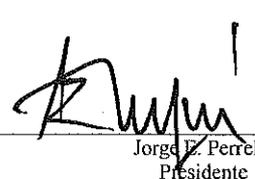
El Plan fue aprobado por las autoridades de la empresa en el año 2014 y desde entonces no ha habido ningún proceso de revisión de los contenidos y definiciones del mismo, hasta esta instancia.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

La bibliografía temática y las prácticas habituales en la materia recomiendan la implementación de tales actividades de revisión, con la finalidad de realizar un análisis crítico de lo escrito y actuado, de manera de capitalizar la experiencia en un proceso de aprendizaje que facilite la incorporación de mejoras en la planificación de la empresa.

Por otra parte, desde la aprobación del PE se ha incorporado a los más altos niveles de responsabilidad el área de Higiene y Seguridad –como Dirección, lo que en sí mismo conforma un antecedente de peso para avanzar en la citada revisión.

A modo de síntesis se formularon las siguientes propuestas de modificación

- En el PE vigente se decidió unificar las definiciones de Misión y Visión en una sola, no obstante lo cual desde el punto de vista metodológico y considerando las prácticas habituales en la materia, se recomienda definir las de manera separada habida cuenta que se trata de conceptos diferentes y que tienen distintos alcances.

Formular definiciones separadas para cada una de ellas facilita su revisión -en caso que así se lo requiera, proceso que debería practicarse con una periodicidad acordada de manera rutinaria y realizada por fuera de esas condiciones, ante eventos extraordinarios.

- Análisis FODA. Los notables cambios sucedidos en el contexto externo de la empresa –de orden socioeconómico y de alcance nacional, provincial y local, requiere efectuar un nuevo análisis del ambiente externo y del ámbito interno, por ejemplo a través de una evaluación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa. Teniendo en cuenta que los Objetivos Estratégicos -siguiente etapa en el programa de planificación estratégica, son la declaración de qué resultados queremos lograr como organización para cumplir con nuestra misión, resulta prioritario definir tanto las restricciones institucionales, financieras, etc, como aquellas condiciones favorables a la entidad para optimizar el logro de dichos resultados.

El tipo de restricciones pueden provenir tanto desde la propia organización (que en este caso convencionalmente se han denominado “debilidades”), o bien desde el ambiente externo, que también se conocen mejor como amenazas. Desde el punto de vista de las condiciones favorables, éstas también pueden provenir desde el ámbito interno que en general se las ha denominado como “fortalezas”, o del ambiente externo o entorno a la organización u “oportunidades”.

- Objetivos Estratégicos. La definición de los objetivos estratégicos de la empresa, debe partir necesariamente de un diagnóstico institucional (FODA), que permita identificar las brechas desde el

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Parrella  
Presidente

punto de vista organizacional que le dificultan obtener el mejoramiento esperado de la gestión y los resultados que se quiere alcanzar.

Una vez que se consensúen y redefinan estos conceptos, se puede avanzar en la definición de las Estrategias y Líneas de Acción –que permiten establecer cómo se llega a esos Objetivos Estratégicos, y de los Indicadores de Desempeño, que miden el éxito de las medidas implementadas.

### **Energías renovables**

En materia de eficiencia energética y energías renovables, se trabajó en conjunto con el INTI en la elaboración de un diagnóstico sobre el potencial de generación de energía eléctrica y térmica a partir de la producción de biogás, y en el desarrollo de un proyecto a nivel de ingeniería conceptual para el aprovechamiento de lodos cloacales en tal sentido.

Al respecto, el trabajo realizado abordó los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico en cuanto a la generación de desechos y consumos energéticos
- Caracterizar los recursos biomásicos de interés
- Medir el potencial de biogás
- Proponer un modelo conceptual de gestión y producción de energía; sus ventajas y desventajas

Los resultados obtenidos muestran buenas posibilidades para el desarrollo de la alternativa de generación de energía a partir del biogás producido por la fermentación de lodos cloacales y desechos de frigoríficos cárnicos, actividad que puede potenciarse con el aprovechamiento de residuos de otras actividades locales como son la industria del chocolate, cerveza y piscicultura entre otras.

Asimismo y en consideración de la Ley Nacional N°27.191, la CEB es en términos regulatorios un “Gran Usuario Habilitado” (GUH) con potencia media anual mayor o igual a 300 kW (planta depuradora de efluentes cloacales). En consecuencia, la empresa se encuentra obligada a incorporar gradualmente y en forma creciente, consumos de energía de fuentes renovables según el siguiente esquema: al 31/12/17: mínimo 8%; al 31/12/19: mínimo 12%; al 31/12/21: mínimo 16%; al 31/12/23: mínimo 18%; al 31/12/25: mínimo 20%. Para cumplir con los objetivos de consumo renovable se hubieron fijado dentro del marco regulatorio específico distintas pautas de cumplimiento de los requisitos legales, una de las cuales es la autogeneración.

Cabe destacar que el incumplimiento de estas exigencias podría implicar una penalidad que implique el pago de un mayor valor del kilovatio adquirido habitualmente a CAMMESA.

En el mismo sentido y a partir de una iniciativa presentada por un Delegado de la Cooperativa, se avanza en una estrategia de mejoramiento y adecuación de la infraestructura del sistema de generación hidroeléctrica existente en las dependencias de Puerto Moreno.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge H. Perrella  
Presidente

Finalmente, se han realizado diversas gestiones con potenciales proveedores de energía solar como fuente de energía renovable, en el marco de lo dispuesto por la citada ley, según la cual y a fin de cumplir con las metas de consumo de energías renovables, es factible formalizar contratos de provisión de tales energías con agentes privados (como generadores o comercializadores). En efecto, esta es otra de las opciones planteadas en la normativa para cumplimentar las exigencias de consumos indicadas previamente.

### **Cambio Climático**

En el documento “Cambio climático 2013 Bases físicas, Resumen para responsables de políticas” elaborado por el Grupo Intergubernamental de Expertos para el Cambio Climático (IPCC), se sintetizan las últimas novedades en la materia de Cambio Climático.

El informe pone de manifiesto la gravedad de la situación tanto actual como futura describiendo los Cambios Observados, cuáles son los agentes que impulsan tal modificación y cuál es el escenario posible para el mediano y largo plazo.

A continuación se describen someramente los conceptos más relevantes.

#### ➤ Cambios observados en el sistema climático

El calentamiento en el sistema climático es inequívoco y, desde la década de 1950, muchos de los cambios observados no han tenido precedentes en los últimos decenios a milenios. La atmósfera y el océano se han calentado, los volúmenes de nieve y hielo han disminuido, el nivel del mar se ha elevado y las concentraciones de gases de efecto invernadero han aumentado.

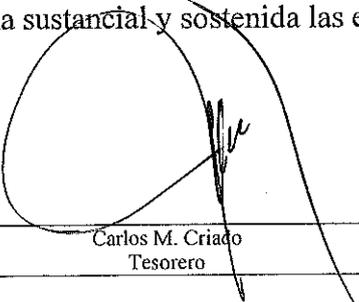
Cada uno de los tres últimos decenios ha sido sucesivamente más cálido en la superficie de la Tierra que cualquier decenio anterior desde 1850.

Las concentraciones de dióxido de carbono –gas de efecto invernadero, han aumentado en un 40% desde la era preindustrial debido, en primer lugar, a las emisiones derivadas de los combustibles fósiles y, en segundo lugar, a las emisiones netas derivadas del cambio de uso del suelo.

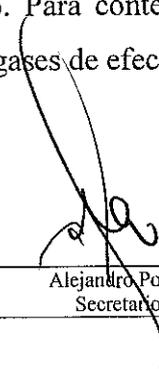
La influencia humana en el sistema climático es clara. Los modelos de cambio climático indican que es sumamente probable que la influencia humana haya sido la causa dominante del calentamiento observado desde mediados del siglo XX.

#### ➤ Futuro cambio climático a nivel mundial y regional

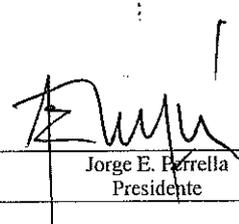
Las emisiones continuas de gases de efecto invernadero causarán un mayor calentamiento y nuevos cambios en todos los componentes del sistema climático. Para contener el cambio climático, será necesario reducir de forma sustancial y sostenida las emisiones de gases de efecto invernadero.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

En términos de mitigación de este proceso, las medidas propuestas apuntan a lograr recortes sustanciales en las emisiones antropogénicas de GEI mediante cambios a gran escala en los sistemas energéticos y posiblemente en el uso del suelo.

A nivel mundial, estos escenarios se caracterizan por aumentos más rápidos de la eficiencia energética y con el aumento en la proporción del suministro energético sin emisiones o con bajas emisiones de carbono, procedente de fuentes renovables. Incluyen también una amplia gama de cambios en el uso del suelo, referida a la producción de bioenergía, forestación y deforestación reducida, entre otras cosas.

#### Acciones de la CEB Ltda

En este contexto, se plantearon algunas estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático que redundaron en gestiones de proyectos específicos ante la Subsecretaría de Participación Público Privada dependiente del Ministerio de Finanzas de la Nación.

En concreto se presentaron dos proyectos vinculados uno con un plan de innovación tecnológica con el cambio de luminarias de vapor de sodio de alta presión (VASP) por LED para el Alumbrado Público de la ciudad, y por otro lado con el soterramiento de líneas de media tensión en zonas con alta presencia de masa boscosa sobre las propias líneas de distribución de energía.

#### a-) Plan Alumbrado Eficiente

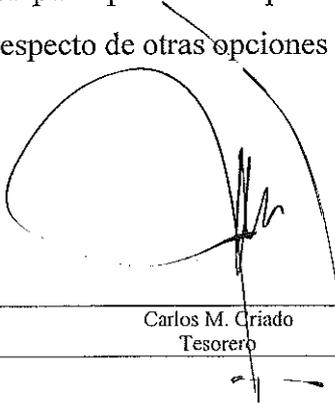
El proceso de innovación tecnológica ofrece un conjunto de ventajas importantes en términos de consumo energético, mantenimiento, calidad lumínica y cuidado del medio ambiente.

En efecto, la sustitución de VSAP por LED es una tendencia a nivel mundial con resultados que muestran ahorros energéticos de entre 50 y 70% -llegando hasta un 85% dependiendo de las tecnologías usadas, logrando asimismo un alto nivel en la preferencia de los habitantes que cuentan con esta innovación tecnológica.

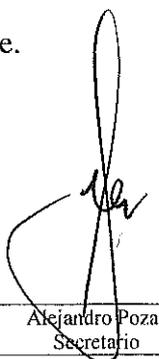
Según un estudio publicado en el año 2012, a partir de programas pilotos desarrollados en doce de las ciudades más grandes del mundo (localizadas en distintas latitudes y con amplias variedades climáticas), se concluye que entre un 68% y un 90% de las personas encuestadas han respaldado el despliegue de esta tecnología a partir de mejoras en la seguridad y en la visibilidad, entre otras.

Respecto de las implicancias ambientales del cambio propuesto, se observa que con la tecnología LED actual se logran reducciones muy significativas en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

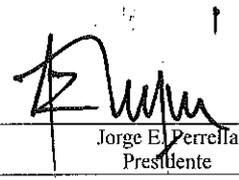
El principal escollo para la implementación de esta tecnología reside en el alto costo de inversión inicial, respecto de otras opciones utilizadas actualmente.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

En este contexto, reconocidas las ventajas que ofrece la innovación tecnológica evaluada y teniendo en cuenta la posibilidad de acceder a un financiamiento que aportaría los materiales para la empresa, constituyen elementos que conforman un escenario adecuado para la materialización de la propuesta de cambio analizada. Finalmente y en el escenario actual de restricciones en el servicio de distribución eléctrica para abastecer la demanda –ocasionada por deficiencias en la Estación Transformadora y en la LAT, el ahorro producido por el cambio de tecnología ofrece una ventaja adicional significativa.

b-) Soterramiento de cables

El cableado aéreo –que lleva el suministro a los usuarios, convive con el entorno natural y se despliega en numerosos lugares entre el arbolado urbano, lo que en ocasiones implica inconvenientes por la caída de ramas o árboles sobre las líneas de tensión.

Estas circunstancias se han visto agravadas en los últimos años por la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos que se manifestaron con vientos muy fuertes, nevadas copiosas y heladas muy intensas. Lo sucedido en los años 2007 y 2017 son ejemplos de estos comportamientos climáticos.

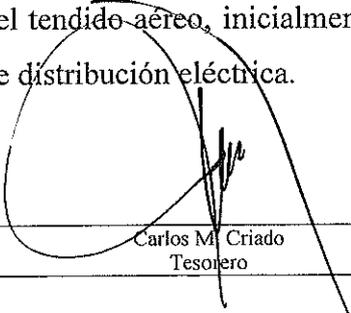
Estos eventos climáticos excepcionales dejaron sin servicio a un número importante de usuarios en el invierno del año pasado, registrándose un gran número de árboles caídos que destruye distintos tendidos provocando por el peso de los mismos, la caída de los postes enteros.

En función de lo descrito en párrafos previos, la Adaptación al Cambio Climático se erige como una opción necesaria e inevitable para minimizar las consecuencias de tales variaciones sobre la vida de las personas. El significado de la adaptación implica entonces considerar las nuevas condiciones ambientales, y también económicas y sociales y ajustarse a los nuevos escenarios ambientales reduciendo el efecto de sus peligros e impactos, pero también aprovechando las nuevas oportunidades que ofrecerán.

Adoptando como política empresarial el fomento de programas tendientes a la adaptación frente al cambio climático, en aquellas actividades que tengan relación con las actividades desplegadas por la cooperativa, la propuesta consiste en introducir a la empresa en un campo de acción en desarrollo que requiere la implementación de medidas prioritarias para el corto y mediano plazo.

En tal sentido, se destaca la recomendación del Panel Intergubernamental para el Cambio Climático (IPCC) referida a la subterranización del cableado de servicios públicos, como medida de adaptación para el sector de energía que incorpora al cambio climático en las normas de diseño.

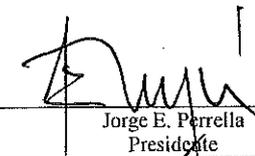
En coincidencia con esta sugerencia, se considera pertinente y necesario avanzar con las tareas de soterramiento del tendido aéreo, inicialmente en aquellas zonas con profusa vegetación arbórea en inmediaciones de la línea de distribución eléctrica.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

Naturalmente la envergadura de la inversión requerida para el cambio de la totalidad de las redes de media y baja tensión (más de 1.200 km), plantea inicialmente la necesidad de etapabilizar el trabajo comenzando con aquellos sectores que revisten mayor criticidad y requieren de una pronta modificación.

Se planteó como etapa inicial de trabajo, y siempre condicionado por la disponibilidad de recursos, el soterramiento de unos 15.000 metros lineales de redes eléctricas, en el tramo comprendido entre el kilómetro 10 y 25 de la Avenida Bustillo.

La materialización de la propuesta tiene como principal limitación el acceso a financiamientos blandos que permitan su concreción, pretendiendo que mediante el otorgamiento de líneas de préstamos y/o subsidios accesibles, el costo financiero de una obra de tal trascendencia y necesidad pueda ser razonablemente asumido por los asociados a la cooperativa en un plan de repago de largo plazo.

Además de las ventajas que se producirían por una reducción importante en los eventos de corte de suministro, se obtendrían mejoras sustanciales en términos de la calidad paisajística del medio urbano y en la preservación del arbolado con una minimización en las tareas de poda, raleo y apeo.

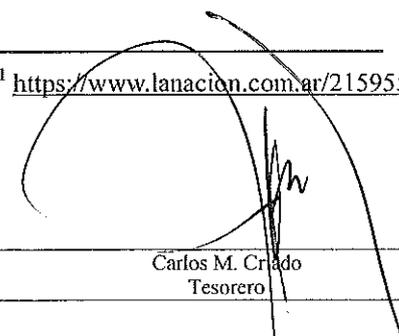
En efecto, la zona en la que se plantea el cambio en el tendido de redes es parte del denominado Circuito Chico, uno de los atractivos turísticos más utilizados por el público que visita la ciudad, y cubre un sector en el que se han construido servicios de hotelería y gastronomía de alto nivel. De hecho, la línea discurre sobre la banquina de la Avda. Bustillo, principal arteria de la ciudad que conecta el centro con los hoteles más prestigiosos de la región.

A consecuencia de las condiciones económicas y financieras de orden nacional, la implementación del sistema de ejecución de obras a través de la Participación Público Privada (PPP) se ha visto seriamente condicionada.

En efecto, desde el propio gobierno nacional admiten que la crisis desatada con la devaluación “puso en modo pausa a potenciales inversores en PPP”<sup>1</sup>, lo que muestra un escenario de cierta incertidumbre para el mecanismo de financiación de obras como la propuesta por la empresa.

No obstante, han resultado de sumo provecho las gestiones realizadas, entendiendo que en un contexto de mayor estabilidad es posible retomar la búsqueda de recursos para la ejecución de obras tan relevantes para la ciudad y la empresa.

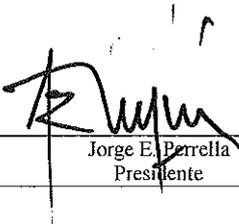
<sup>1</sup> <https://www.lanacion.com.ar/2159554-admiten-que-la-crisis-puso-en-modo-pausa-a-potenciales-inversores-en-ppp>



Carlos M. Crado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

ASESORÍA LETRADA

NOVEDADES

JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS

FUERO LABORAL:

SINDICATO LUZ Y FUERZA BARILOCHE C/ CEB S/ SUMARIO - EXPTE N° 24593/13. CAMARA

DEL TRABAJO 1º DE LA III CIRC. JUDICIAL: MONTO RECLAMADO \$96.000. El Sindicato Luz y Fuerza Bariloche invocando representación de sus afiliados, le inicia demanda laboral a la CEB reclamando el pago de bono navideño 2012 y daño moral a favor de sus afiliados; la demanda reclama el pago de la suma de \$96.000 de bono navideño y lo que el Tribunal determine en concepto de daño moral.

Alegan que la CEB sí efectivizó el pago del bono navideño 2012 a los dependientes enrolados bajo el Convenio de Comercio, FOESSITRA y FENTOS SITSA y a los de Luz y Fuerza se les negó.

La CEB contestó demanda desconociendo la capacidad del Sindicato de representar a sus afiliados en juicio y que el bono navideño de Luz y Fuerza 2012 no fue abonado porque así lo acordaron los representantes convencionales a nivel nacional –FACE-FATLYF- habida cuenta los importantes aumentos ya obtenidos por los agremiados de LyF durante el año 2012 y la necesidad de eliminar conceptos no remunerativos –tal como el bono- de las liquidaciones de sueldos de los trabajadores.

Se dictó sentencia en el expediente, el cual la Cámara Laboral hizo lugar el planteo iniciado por los actores. La CEB planteó recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley, el cual fue rechazado por la Cámara laboral. El día 28/06/2017 se presentó ante el STJ recurso de Queja el cual tuvo sentencia el 13/06/2018.- Los actores y la CEB consensuaron la liquidación resultante por los montos de sentencia, los cuales fueron depositados en cuenta judicial a nombre de la Cámara Laboral para que esta ordene el pago.-

COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA C/ FERNANDEZ SANDERS CARLOS S/ EXCLUSIÓN DE TUTELA SINDICAL - EXPTE 25840/14.- CÁMARA LABORAL 1º:

La CEB inició acción de exclusión de tutela sindical y solicitó se decrete como medida cautelar previa a la resolución de la cuestión de fondo, la suspensión sin goce de remuneraciones de la prestación laboral en los términos y alcances del art. 52 de la ley 23.551 del Sr. CARLOS FERNANDEZ SANDERS, D.N.I. 24.557.028.- a los fines de poder aplicar -al accionado- la sanción de suspensión por un término de 28 días, considerando la CEB en parte responsable a F Sanders por el accidente ocurrido en fecha 25/07/2014, momento en que se desempeñaba en el puesto de CAPATAZ DE CUADRILLA del Sector Redes, se encontraba en el lugar del accidente y en el cual perdió la vida el empleado de la CEB, VÍCTOR RODRIGUEZ MILLANAO.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Se ha producido la audiencia de conciliación, en la cual se ha exhortado a las partes a arribar a un acuerdo y ha fijado un cuarto intermedio. Habiendo superado el cuarto intermedio sin acuerdo, se realizó la Audiencia de Vista de Causa el día 22 de Junio de 2015.

A la fecha del presente informe se produjo la totalidad de la prueba ofrecida por ambas partes, restando poner los autos para alegar. La Cámara Laboral mantiene la suspensión de plazos procesales, a la fecha de este informe, en base a entender que se deberá aguardar el resultado del expediente de trámite en sede penal, en el cual el Sr. Sanders Fernandez resulta ser uno de los imputados.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ GALVÁN CARLOS JULIÁN S/EXCLUSIÓN DE TUTELA SINDICAL - EXPTE 25841/14.- CÁMARA LABORAL 2º:** La CEB inició acción de exclusión de tutela sindical y solicitó se decrete como medida cautelar previa a la resolución de la cuestión de fondo, la suspensión sin goce de remuneraciones de la prestación laboral en los términos y alcances del art. 52 de la ley 23.551 del Sr. CARLOS JULIÁN GALVÁN, a los fines de poder aplicar -al accionado- la sanción de despido con justa causa por la responsabilidad del demandado en los hechos ocurridos en el accidente de fecha 25/07/2014, momento en que el demandado se desempeñaba en el puesto de CAPATAZ DE CUADRILLA del Sector Redes, en el cual perdió la vida el empleado de la CEB, VÍCTOR RODRIGUEZ MILLANO.-

Se fijó audiencia de conciliación y vista de causa, audiencia prevista en este proceso laboral para el 22 abril 2015, la cual se realizó, estableciendo la Cámara Laboral 2º el criterio a seguir en este tipo de procesos, el cual consiste únicamente en determinar el desafuero sindical de Galván si es procedente o no, sin entrar en el análisis de las causas o motivos alegados por la CEB para despedir al Sr. Galván.

Las partes arribaron a un acuerdo conciliatorio, que puso fin al proceso. Atento las características del acuerdo arribado y encontrándose vigente la representación gremial del Sr. Galván, el Sindicato de Luz y Fuerza Bariloche, aceptó los términos de acuerdo por el cual se readecuó el quantum de la sanción disciplinaria relativa al hecho del día 25 de Julio del año 2014, en veinte -20- días de suspensión, sin goce de haberes.

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE C/ DOMINGUEZ DANIEL S / DESALOJO” EXPTE N° C-21-14. EN TRÁMITE POR ANTE EL JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 1, REDIRECCIONADO A LA CÁMARA DEL TRABAJO N° 2:** La CEB solicitó, a la totalidad de los trabajadores dependientes que tienen casas cedidas en comodato en Puerto Moreno, la restitución de las mismas a fin de sortearlas nuevamente entre trabajadores que tengan problemas habitacionales. El Sr. Domínguez – comodatario de una de estas viviendas- entendió que la decisión de la CEB constituía una práctica antisindical y es una medida persecutoria por su actuación como Secretario General del gremio Luz y Fuerza. Todos los

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge Z. Perrella  
Presidente



demás trabajadores –salvo Domínguez y Toro- accedieron a devolver las casas que usufructuaban en Pto. Moreno. Ante el fracaso del proceso de mediación, donde Domínguez planteó la incompetencia y reclamó que el trámite fuera derivado al fuero del trabajo, la CEB inicia el reclamo civil por desalojo. Domínguez contesta demanda planteando incompetencia y persecución sindical. Al mismo momento intenta una acción de amparo y un trámite de inhibitoria de competencia ante la Cámara de Trabajo, que resultaron rechazados ambos trámites por la Cámara del Trabajo. El Juzgado Civil n° 1 prefirió declararse incompetente ante un eventual cuestionamiento de los fueros sindicales, que entendió materia de orden público. La causa se giró a la Cámara del trabajo y resultó sorteada la Cámara 2°. Con fecha 09/04/ 2015 se dictó sentencia haciendo lugar al desalojo y rechazando los argumentos gremiales intentados por Domínguez. Domínguez interpuso recurso extraordinario, la CEB contestó el recurso y la Cámara Laboral entendió que el recurso no constituía una crítica razonable y consistente del fallo por lo cual rechazó la admisibilidad y procedencia del recurso. Frente a las resoluciones que dispusieron rechazar las vías recursivas intentadas por el Sr. Domínguez, la CEB solicitó el mandamiento de desahucio, antes de ser diligenciado la vivienda fue entregada por el Sr. Domínguez.- A la fecha de este informe Domínguez mantiene los recursos de Queja ante el STJ, por el rechazo de los planteos que utiliza como defensa, los cuales no han sido resueltos.-

**EPULLAN, HUMBERTO Y OTROS C/ SERVICIOS GLOBALES S.A. Y OTRO S/ SUMARIO -**

**EXPTE. N° 19693-07, de trámite ante la Cámara Laboral 1°:** Los actores empleados de la empresa de toma de lectura y reparto de facturas Servicios Globales s.a., reclamaron por despido sin causa y salarios no percibidos a las demandadas, Camuzzi, CEB y Servicios Globales. La Cámara hizo lugar parcialmente a la demanda, en lo que respecta al pago de las diferencias salariales, pero rechazó el reclamo por el despido sin causa.- Los actores presentan recurso ante el STJ, quien resolvió rechazar el recurso extraordinario de inaplicabilidad de ley interpuesto por los actores a fs. 1250/1253 vlt. Respecto de la invocada violación del principio de invariabilidad de la causa de despido (arts. 296 y ccetes. del CPCCm. y 56, 57 y ccetes. de la Ley P N° 1504). Se declaró la nulidad -parcial- de la sentencia de Cámara del Trabajo de fs. 1238/1243, respecto de los salarios de enero de 2007 y liquidación final más los intereses correspondientes, cuyos importes deberán incluirse en la planilla ordenada a fs. 1282/1285 a efectos de que sean oportunamente deducidos de las sumas ya percibidas por los actores de parte de la C.E.B., según lo explicado en los considerandos de la presente (arts. 296 y ccetes. del CPCCm. y 56, 57 y ccetes. de la Ley P N° 1504).- las costas deben ser abonadas por los actores.-

**BAHAMONDE OLIVERIO Y OTROS C/CEB LTDA. S/ORDINARIO - Expte. nro. 26690-15, de**

**trámite ante la CÁMARA PRIMERA DEL TRABAJO:** Una serie de trabajadores (5) de la CEB, enrolados

Carlos M. Crado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Pirella  
Presidente

bajo el CCT 36/75, luego de acceder al beneficio de la jubilación, circunstancia por la cual se hacen beneficiarios de la Bonificación por Jubilación que prevé el inc. b) del art. 9° del CCT 36/75<sup>2</sup>, reclaman que la base de cálculo de dicha bonificación esté integrada además del salario mensual normal y habitual, por el proporcional de Aguinaldo (1/12) y el proporcional de la Bonificación Anual por Eficiencia, que en la mayoría de los jubilados por el CCT 36/75, por la antigüedad que registran, asciende al 320% del sueldo normal y habitual. La CEB históricamente liquidó la Bonificación por Jubilación tal como surge de la letra del CCT, es decir, sobre la base de la última retribución mensual y la BAE sin el proporcional de SAC. Existe un fallo del STJ de Rio Negro (re: Ortiz) donde se le reconoció a un trabajador de EdERSA, que el proporcional de la BAE debe computarse en la base de cálculo del sueldo normal y habitual, para liquidar la indemnización por despido. Los reclamantes traspolan el criterio de “Ortiz” para calcular la Bonificación por Jubilación reajustada. FACE ha obtenido sentencia favorable (re: Ronsino) de la Sala VIII de la Cámara Nacional del Trabajo, donde se excluye al Aguinaldo a la Bonificación por Jubilación y a la BAE, de la base de cálculo de la indemnización por despido. FACE recomienda a sus adheridas no incluir dichos proporcionales –SAC-BJ-BAE- en el cálculo de las bonificaciones o el salario base para calcular la Bonificación por Jubilación. Los actores han presentado demanda, la CEB ha respondido y se ha producido la prueba. - El expediente cuenta con sentencia de condena, receptando favorablemente la pretensión. - Contra dicho pronunciamiento la CEB presentó recurso extraordinario, el cual fue admitido por la Cámara Laboral y fue elevado al STJ para ser resuelto.-

**IFRAN, FERNANDO Y OTROS C/ CEB LTDA. S/ ORDINARIO (I) (CL) - EXPTE N° 26748/15, de trámite la Cámara Primera del Trabajo:** Los actores son empleados de la CEB, del Área de Saneamiento, cumpliendo tareas de operadores de la planta de tratamiento de líquidos cloacales y desarrollando sus funciones bajo la modalidad de turno rotativo. Las relaciones laborales entre la CEB y los trabajadores del Área de Saneamiento está previsto en el Convenio de Empresa CCT n° 1052/2009.- Con fecha 17 de Julio de 2013 se suscribió un Acta Acuerdo donde, entre varios temas, en su pto. 4to. se convino: “...dar fecha de inicio de aplicación progresiva de los ítems Tareas Peligrosas (art. 51 CCT) y reducción horaria a partir del mes de diciembre del año 2013...” El Acta Acuerdo fue homologada mediante la Res. ST n° 721/14 emitida por la Secretaría de Trabajo, de la Dirección Nacional de la Relaciones del Trabajo del MTEySS, con fecha 14 de

<sup>2</sup> A todo trabajador que se acoja a los beneficios de la jubilación, como así también al derechohabiente del trabajador fallecido en actividad, se le acordará al retirarse o a su deceso, respectivamente, una bonificación equivalente a diez (10) meses de su última retribución mensual cuando tuviere hasta cinco (5) años de antigüedad.

Ese beneficio será aumentado en dos por ciento (2%) por cada año de servicio que exceda de los cinco (5) primeros.

1º) El pago de la bonificación prevista en el inc. b se efectuará en base a la remuneración que el trabajador que se jubile o falleciere tuviere asignada al último día o promedio de los últimos seis (6) meses si éste fuere superior, en que formare parte del personal de la Entidad aunque en esa fecha estuviere ausente sin goce de sueldo.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

mayo del año 2014. La CEB redujo la jornada de trabajo de los trabajadores y aplico el ítem tareas peligrosas.- Estos reclaman el pago de horas extras desde que la CEB les redujo la jornada retroactiva a la fecha de suscripción del acta, como el pago de feriados nacionales.- La CEB rechazó la pretensión contestando demanda, por lo que la interpretación de los alcances y términos del acta quedará en manos del Tribunal actuante.- Se produjo la prueba, y se recibió en forma parcial la presentación de los actores.- La CEB presentó recurso extraordinario, el cual se ha declarado inadmisibile, motivando la presentación del recurso de Queja ante el STJ.- La Cámara llamó a audiencia de conciliación en el cual se realiza acuerdo con los actores de pago en cuotas de sus pretensiones, que resultaron en sentencia a su favor.- La CEB finalizó el pago de las cuotas del acuerdo efectuado con los actores en su totalidad a la fecha de este informe, con más las costas del proceso.--

**MADRUSSAN, Luis c/ CEB s/ Indemnización por Despido - Expte. n° 26637/15 , de trámite ante la**

**Cámara Segunda Laboral:** El actor presenta demanda contra la CEB reclamando por el cobro de la indemnización por despido incausado, preaviso, integración del mes de despido, diferencias de sueldos por algunos meses y diferencias sobre SAC y Vacaciones, y también sobre la Bonificación anual liquidada, indemnización del art. 80 LCT y multa del art.2 ley 25323 y restitución del descuento por retención de Impuesto a las Ganancias, por un total de \$4.578.614,10.-El actor se desempeñó como dependiente de la CEB durante más de 30 años hasta el día 10 de agosto de 2015, fecha en la que se le notifica su despido.- El Sr. Madrussan cumplió distintas funciones hasta llegar al cargo de Director de Recursos Humanos, encuadrado en la categoría J4 del CCT 699/14, a partir del mes de Enero del año 2015.- La CEB despide al Sr. Madrussan luego de que hubiera transcurrido aproximadamente un mes y medio desde la instrucción de focalizar sus actividades en la Atención al Usuario Asociado –área que ya le competía de acuerdo al Organigrama y Plan Estratégico-, el actor luego de requerir –en forma verbal y escrita- un sinnúmero de explicaciones, decide injustificadamente resistir la orden, argumentado perjuicio moral y económico, lo que es falso o inexistente, tal como la CEB lo acreditará en la causa. Al Sr. Madrussan se le instruyó desarrollar, ampliar proponer, planes y métodos de acciones que él mismo incluyó como tareas de su Dirección en el Plan Estratégico, todas estas tareas encomendadas al actor eran simples, no debía realizarlas por sí mismo, contaría con los técnicos y asesores que estimare necesario.- El actor asumió una posición irreductible, sin siquiera asumir la posibilidad de iniciar con mayor profundidad las tareas que ya estaban bajo su cargo, alegando perjuicios morales y materiales, por dicha actitud se procedió a su despido.- La CEB respondió demanda, concurrió a la audiencia de conciliación sin resultados.- Se produjo la prueba aportada por las partes y en fecha 20/09/2016 la Cámara dictó sentencia, hizo lugar parcialmente a la pretensión del actor y condenó a la CEB a abonar la suma de \$1.732.548,43.- Frente a este pronunciamiento la CEB presenta recurso de extraordinario el cual es rechazado,

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Peirella  
Presidente

por lo que se presentó Recurso de Queja ante el STJ, quien resolvió que el recurso presentado por la CEB fue mal denegado por la Cámara Laboral, por lo que se comunicó esta circunstancia a la Cámara Segunda, quien elevó el expediente ante el STJ.- A la fecha se encuentra pendiente de resolver el recurso extraordinario presentado por CEB.-

**QUEVEDO JUAN CARLOS C/CEB Ltda. s/indemnización por despido - Expte. N° 26966/15, de trámite ante la Cámara Primera Laboral:** Reclamo a la CEB indemnización por despido en los términos de la LCT por la suma de \$230.425.- El actor es productor y periodista independiente de la industria audiovisual y comunicacional de esta ciudad, integrante y asociado a agrupaciones comerciales radiales, como Radio El Arka o la Cooperativa de Trabajo Gente de Radio Ltda. y Cooperativa de Trabajo FM Libre Ltda., de la cual el actor es —o ha sido durante largos períodos- Presidente, es además propietario intelectual de programas audiovisuales como Siete Colores Cooperativos, coproductor y periodista del programa de la CEB “Y Vos Que Pensás?” mientras duró la relación con esta parte. En oportunidad de una decisión de difusión de las actividades institucionales de la CEB y de difusión de políticas cooperativas en la zona geográfica donde opera la CEB, se generan vínculos comerciales con personas del ámbito de los medios. Es así que el actor junto con varios más (Paula Rocha, Pablo Calello, Miguel Rossi y Sony Martinez) a partir del mes de Abril del año 2011 comienzan a desarrollar funciones de asesoramiento y difusión. El actor alega haber cubierto el cargo que dejó el Sr. Luis Baigorria, el cual sí realizaba la comunicación de la CEB en forma personal, como el vocero de la CEB. Se rescinde su contrato de locación de servicios y en forma posterior a esta decisión, el actor reclama relación de dependencia y subordinación en los términos de la LCT.- La CEB respondió demanda y en forma posterior concurrió a la audiencia de conciliación, sin llegar a un acuerdo.-Culminada la etapa de prueba la Cámara dictó sentencia condenando a la CEB a abonar al actor la suma que debe practicar la actora. La CEB presentó recurso de inaplicabilidad de ley el cual fue rechazado por la Cámara Laboral, razón por la cual la CEB presentó recurso de Queja ante el STJ, el cual se encuentra pendiente de resolver.-

**OKLANDER Estela c/ CEB Ltda. s/ indemnización por despido - Expte. n° B27C2/16 –en trámite ante la Cámara Segunda de Trabajo:** La actora reclama la suma de \$218.386 derivada de considerar su relación de subordinación y dependencia en los términos del art. 22 de la LCT, desconociendo el contrato de locación de servicios que la vinculaba con la CEB.- Reclama salarios o remuneraciones —que nunca se devengaron-, ni aguinaldos, vacaciones o multas, y certificado de servicios. La actora inició su relación locativa con la CEB para prestar el servicio de fonoaudiología a terceros que necesitaban de emisión de certificados necesarios para tramitar el carnet de conducir, carnet náutico, entre otros, por lo que el servicio era abonado por los terceros en forma autónoma y separada a los ingresos de SEAS por sus asociados.- La propuesta para ofrecer este servicio,

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

la trajo a la CEB la actora con la Dra. Traverso junto con Oklander, luego de haber trabajado en Amanecer.- La actora además brindaba sus servicios profesionales en su consultorio particular.- La CEB respondió demanda rechazando la pretensión de la actora, se fijó audiencia de conciliación en los términos del art. 36 en la cual no se arribó a un acuerdo, por lo que se fijó audiencia de vista de causa, para producir la prueba.- En forma previa a dictar sentencia la Cámara llamó a las partes en los términos del Art. 12 del CPCyC, exhortando a arribar a un acuerdo, por lo que se realizó un cuarto intermedio y se suspendieron los plazos.- La actora con su letrado suscribió con la CEB un acuerdo de pago al solo fin conciliatorio, que puso fin al proceso.- A la fecha de este informe se encuentra cancelado en su totalidad.-

**ALMONACID GUILLERMO Y OTROS C/ CEB Ltda. s/ ORDINARIO - Expte. n° 27012/16 de trámite ante la Cámara Primera del Trabajo:** Reclamo de \$560.000, más intereses. Los actores empleados de la CEB bajo el CCT 36/75 reclaman pago de Bono Navideño del año 2013, y del año del año 2014.- La CEB contestó demanda y recusó al Juez Rubén Marigo, quien se apartó ante el planteo de la CEB, con lo cual el Tribunal quedó integrado con el Dr. Carlos Cuellar en su reemplazo.- En el mes de abril 2018 se efectuó la audiencia de conciliación, la cual se cerró sin acuerdo.-

**CEB LTDA. C/ ALCARAZ, LUIS S/ DESAFUERO -SUMARISIMO (I) - Exp. N° H34C1/17, de trámite ante Cámara Laboral Primera:** Sin monto, La CEB inició acción de exclusión de tutela sindical y se solicitó la suspensión sin goce de remuneraciones de la prestación laboral en los términos y alcances del art. 52 de la ley 23.551 del Sr. Alcaraz, Luis empleado de la CEB operario de la planta depuradora, a los fines de poder aplicar -al accionado- la sanción de suspensión de 29 –veintinueve- días sin goce de haberes.- Motiva la acción los hechos ocurridos el día 20/12/16, en el cual el accionado se presentó fuera del horario previsto para su ingreso como operador de la planta depuradora y desobedeció las ordenes de sus superiores.- El Sr. Alcaraz contestó demanda y solicitó el rechazo de la sanción disciplinaria.- La Cámara hizo lugar al planteo de la CEB sobre el desafuero de Alcaraz, pero redujo al sanción disciplinaria.-

**CURIN, RODOLFO C/ PREVENCIÓN ART S.A. Y C.E.B. LTDA. S/ ACCIDENTE DE TRABAJO (I) - Expte. N° A88C1/16 de trámite ante Cámara Laboral Primera:** Reclamo de \$8.687.670,20 + intereses. - El actor inicia reclamo contra Prevención ART y CEB Ltda, por el accidente de trabajo ocurrido el día 30/08/2012.- El día del accidente la cuadrilla, a la cual pertenecía Curín, se encontraba abocada a cambios de postes de energía eléctrica que se encontraban en mal estado en reemplazos de nuevos.- Curin se cayó luego de que uno de los postes se quebró, a pesar de haberse realizado en forma previa los procedimientos de rutina que son necesarios y que determinan que un poste debe ser reemplazado o no.- Se denuncia el accidente ante la ART, y se da toda la asistencia y contención no solo a Curin, sino a su familia.- Se le determina incapacidad la

Carlos M. Crudo  
Tesorero

Aljandiro Rozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

que arrojó la pericial médica en el 67,51%, por lo que no podía ser reubicado laboralmente. Conforme lo establece la ley Curin debe ser indemnizado, por lo cual la ART le realiza ofrecimiento correspondiente en concepto de reparación, el cual fue rechazado por éste.- Inicia su reclamo extra sistémico lo que implica que su reclamo no solo persigue el cobro de la reparación por la incapacidad funcional laboral, sino también la determinación de la reparación por la incapacidad con los efectos de la reparación civil, responsabilizando a la CEB y/o de la ART basado en los arts. 1109 y 1113 del Código Civil.- Tanto Prevención ART como la CEB contestaron demanda, rechazando el planteo del actor. Ambas plantean inconstitucionalidad de los arts. 21, 22 y 46 de la ley 24.557, referido a las Comisiones Médicas y Fuero Federal, atento al criterio establecido por la CSJN en "Castillo". La CEB expresa que el reclamo del actor no puede solo sustentarse exclusivamente sobre la base del inc. a) del pto. 3 del art. 6º de la LRT. El expediente se encuentra en etapa de prueba.-

**CURIN RODOLFO C/ CEB LTDA. S/ ORDINARIO - Expte. nro. B-3BA-337-L-2017, de trámite ante**

**Cámara laboral Primera:** Reclama la suma de \$294.709,50 + Intereses. El Sr. Curin sufrió un accidente en fecha 30/08/2012, por el cual se decretó una incapacidad total del 67.51%, en fecha Octubre de 2014.- Reclamó en su demanda la indemnización del Art. 212 último párrafo.- La CEB rechaza la demanda, fundado en el hecho de que el actor ya percibió dichos montos, dado que Curin ocultó a la CEB el hecho de que los haberes mensuales no solo eran percibidos desde la CEB, sino también por parte de la ART, con más sus aguinaldos, vacaciones y demás bonificaciones, desde el mes de Septiembre del año 2013, durante el mismo período que percibía las prestaciones dinerarias de parte de la ART Prevención, es decir durante veinticuatro -24- meses, - hasta el mes de Septiembre del año 2015- seguía percibiendo las remuneraciones de parte de la CEB Ltda., remuneraciones con sus aumentos conforme las paritarias del CCT 36/75, e inclusive Bonificaciones Anuales por Eficiencia -BAEs.- La CEB le pidió compensación de los montos abonados a Curin hasta el monto que este recibió por parte de la CEB y abonar la diferencia si la hubiera, lo que fue rechazado por Curin y motivó la demanda. Se fijó audiencia de conciliación y de prueba, a la fecha está pendiente de ser resuelto.-

**MARABINI, OSVALDO ADOLFO c/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA S/ SUMARIO - Expte. n° B346-C2717, de Trámite ante Cámara Laboral Segunda:**

Reclamó la suma de \$80.000 más intereses.- El actor inicia reclamo por falta de entrega del certificado en los términos del Art. 80 de la LCT, dado que si logra que la Cámara obligue a la CEB a expedirlo, su estrategia es reclamar despido sin causa, más multas, todo en los términos de la LCT.- La CEB responde demanda y expresa que el Sr. Marabini fue contratado por la CEB para realizar el servicio de control de plagas en las subestaciones y en instalaciones de la CEB.-No dependió nunca de ningún sector, ni de la Dirección y/o Departamento y/o Gerencia y/o persona alguna dentro de la CEB, como alega en su demanda, nunca coordinó horario ya que los dispuso según

su propia conveniencia, el actor armaba su propio cronograma y disponían sus vacaciones y/o ausencias con la única necesidad de aviso, de hecho no se disponía, frente a su ausencia de su reemplazo.- Se realizó la audiencia de conciliación y se produjo la prueba.- A la fecha se encuentra pendiente de resolver.-

**MUÑOZ BLAS TEODORO C/CEB LTDA. S/ORDINARIO** Expte. Nro. D32C1-16, de trámite ante la **CÁMARA PRIMERA DEL TRABAJO**: Acción declarativa. - Sin monto. Este trabajador ya se encuentra jubilado a la fecha de su reclamo, era empleado bajo el CCT 36/75, luego de acceder al beneficio de la jubilación, circunstancia por la cual se hacen beneficiarios de la Bonificación por Jubilación que prevé el inc. b) del art. 9° del CCT 36/75<sup>3</sup>, reclaman que la base de cálculo de dicha bonificación esté integrada además del salario mensual normal y habitual, por el proporcional de Aguinaldo (1/12) y el proporcional de la Bonificación Anual por Eficiencia- Existe un fallo del STJ de Rio Negro (re: Ortiz) donde se le reconoció a un trabajador de EdERSA, que el proporcional de la BAE debe computarse en la base de cálculo del sueldo normal y habitual, para liquidar la indemnización por despido, sin perjuicio de lo cual el planteo debe resolverse toda vez que Edersa, a diferencia de la CEB, tiene un convenio por empresa lo que la distingue del CCT 36/75 de la CEB.- Se respondió demanda.- Se produjo la prueba.- En Abril de 2018 la Cámara resolvió hacer lugar a la pretensión del actor en lo que respecta a la diferencia de base de cálculo de la bonificación Art. 9° del CCT 36/75.-, ante dicha decisión la CEB interpuso recurso extraordinario ante el STJ el cual se encuentra pendiente de resolver sobre su admisibilidad.-

**INOSTROZA, JUAN CARLOS C/ CEB LTDA. S/ ORDINARIO - Expte. N° E14C2/17 de trámite ante la Cámara Segunda del Trabajo**: Sin monto. Este trabajador ya se encuentra jubilado a la fecha de su reclamo, era empleado bajo el CCT 36/75, luego de acceder al beneficio de la jubilación, circunstancia por la cual se hacen beneficiarios de la Bonificación por Jubilación que prevé el inc. b) del art. 9° del CCT 36/75, reclaman que la base de cálculo de dicha bonificación esté integrada además del salario mensual normal y habitual, por el proporcional de Aguinaldo (1/12) y el proporcional de la Bonificación Anual por Eficiencia- Existe un fallo del STJ de Rio Negro (re: Ortiz) donde se le reconoció a un trabajador de EdERSA, que el proporcional de la BAE debe computarse en la base de cálculo del sueldo normal y habitual, para liquidar la indemnización por despido, sin perjuicio de lo cual el planteo debe resolverse toda vez que Edersa, a diferencia de la CEB, tiene un

<sup>3</sup> A todo trabajador que se acoja a los beneficios de la jubilación, como así también al derechohabiente del trabajador fallecido en actividad, se le acordará al retirarse o a su deceso, respectivamente, una bonificación equivalente a diez (10) meses de su última retribución mensual cuando tuviere hasta cinco (5) años de antigüedad.

Ese beneficio será aumentado en dos por ciento (2%) por cada año de servicio que exceda de los cinco (5) primeros.

1º) El pago de la bonificación prevista en el inc. b se efectuará en base a la remuneración que el trabajador que se jubile o falleciere tuviere asignada al último día o promedio de los últimos seis (6) meses si éste fuere superior, en que formare parte del personal de la Entidad aunque en esa fecha estuviere ausente sin goce de sueldo.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

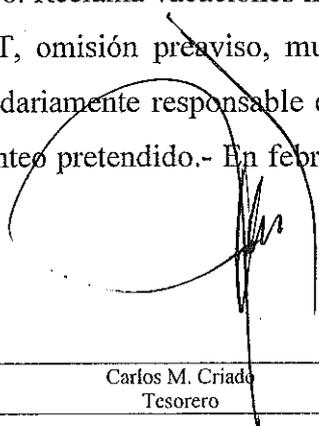
Jorge E. Perrella  
Presidente

convenio por empresa lo que la distingue del CCT 36/75 de la CEB.- Se respondió demanda.- Se produjo la prueba.-

**QUIÑENAO, TERESA JUANA C/ SERVICIOS INTEGRADOS BAHÍA BLANCA Y OTROS S/ INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO." Expte. N-9 B122C1/16 (Cámara Laboral Primera):** Reclama al mes de Agosto del año 2016, la suma \$449.674,49.-El actor inicia reclamo laboral a SIBB, CEB, AVC, TOTAL SPORT, TARJETA NARANJA, DEL TURISTA, CRÉDITO SARMIENTO, BANCO LA PAMPA, CONSORCIO ÑIRECO, GARBARINO y ALTA PATAGONIA. Frente al despido indirecto el actor reclama los siguientes rubros: integración mes despido, sac preaviso, preaviso, vacaciones no gozadas, indemnización 245 LCT, art. 80, multas arts. 1 y 2 ley 25.323, dirige el reclamo a la CEB y a las otras codemandadas por entender que son solidarias con su empleadora principal en los términos del Art. 30 de la LCT.. La CEB contestó demanda, rechazando la solidaridad pretendida por la actora.- En abril 2018 se fijó audiencia de conciliación, en la cual los co-demandados, incluida la CEB, suscribieron acuerdo de pago a la actora.- A la fecha se encuentra cancelado.- El reclamo continúa contra los que no suscribieron acuerdo.-

**COMIQUIL CRISTIAN ARIEL C/ SIBB SA Y OTROS S / INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO EXPTE 170C1/2016 ( Cámara Laboral Primera):** Reclama al mes de Octubre del año 2016, la suma \$193.522,71 + intereses. Inicia demanda contra SIBB S.A, Del Turista, CEB Ltda. y OSPE, denuncia fecha de ingreso a SIBB 15/06/2012 y egreso 10/03/2015, reclama diferencias salariales, diferencias entre media jornada y jornada completa; diferencias SAC, indemnización 245 LCT, omisión preaviso, art. 80, multas arts. 1 y 2 ley 25.323.- La CEB respondió demanda rechazando la pretensión del actor. - En febrero 2018 se fijó audiencia de conciliación, en la cual los co-demandados, incluida la CEB, suscribieron acuerdo de pago a la actora.- A la fecha se encuentra cancelado.- El reclamo continúa contra los que no suscribieron acuerdo.-

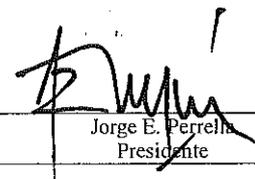
**ROSAS ELIDA LILI C/ SIBB SA Y OTROS S/ INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO B175C1/2016 (Cámara Laboral Primera):** Reclama al mes de Octubre del año 2016 \$467.567,50 + intereses y costas. - La actora inicia demanda y expresa que comenzó a trabajar para SIBB en fecha 02/05/2008 y egreso 03/2015, expresa que fue asignada a USINA PECHON en 2009/2010 y 2011, a Bche. en RED y finalmente en el SEAS y AVC hasta su despido el 10/03/2015 por parte de SIBB,; también menciona que trabajó en El Turista hasta 2008. Reclama vacaciones no gozadas, SAC, SAC egreso; integración mes despido, art. 80, indemnización 245 LCT, omisión preaviso, multas arts. 1 y 2 ley 25.323.- Dirige el reclamo a la CEB por entender que es solidariamente responsable en los términos del Art. 30 de la LCT.- La CEB contesta demanda rechazando el planteo pretendido.- En febrero 2018 se fijó audiencia de conciliación, en la cual los co-demandados, incluida



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

la CEB, suscribieron acuerdo de pago a la actora.- A la fecha se encuentra cancelado.- El reclamo continúa contra los que no suscribieron acuerdo.-

**DURAN NARVAEZ, OLGA LUISA C/ SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA S.A. Y OTROS S/ INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO - Expte. N° B157C2/16 (Cámara Laboral Segunda):**

Reclama al mes de Febrero del año 2016 la suma de \$705.611,47 + intereses. La actora inicia su reclamo y denuncia como fecha de ingreso a SIBB 22/07/2002, manifiesta que trabajó para CEB exclusivamente hasta Noviembre 2014, luego la rotaron a otras empresas hasta la fecha de su despido 10/03/2015. Al momento de su despido, padeciendo accidente de trabajo, trabajaba para CEB y El Turista.-Reclama vacaciones no gozadas, SAC, SAC egreso; integración mes despido, art. 80, indemnización 245 LCT, omisión preaviso, multas arts. 1 y 2 ley 25.323.- Dirige el reclamo a la CEB por entender que es solidariamente responsable en los términos del Art. 30 de la LCT.- La CEB contesta demanda rechazando el planteo pretendido.- Se fijó audiencia de conciliación en la cual no hubo acuerdo. Se fijó audiencia de vista de causa en el mes de septiembre 2017, en la cual los co-demandados, incluida la CEB, suscribieron acuerdo de pago a la actora.- A la fecha se encuentra cancelado.- El reclamo continúa contra los que no suscribieron acuerdo.-

**CURAPIL, PATRICIA ANGÉLICA C/SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA S.A Y CEB LTDA. S/ ORDINARIO - EXPTE B391C1/17 ( Camara Laboral Primera):**

MONTO RECLAMADO \$558.830,69 + intereses. La actora inicia su reclamo y denuncia haber trabajado para SIBB, manifiesta que trabajó para CEB y para otras empresas. Al momento de su despido, padeciendo accidente de trabajo, trabajaba para CEB y El Turista.-Reclama vacaciones no gozadas, SAC, SAC egreso; integración mes despido, art. 80, indemnización 245 LCT, omisión preaviso, multas arts. 1 y 2 ley 25.323.- Dirige el reclamo a la CEB por entender que es solidariamente responsable en los términos del Art. 30 de la LCT.- La CEB contesta demanda rechazando el planteo pretendido, la CEB pidió la citación de 3eros en la causa, cuestión que no ha sido resuelta.- A la fecha no se ha integrado la litis con todos los co-demandados.-

**ROJAS GLADYS C/SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA Y OTROS S/INDEMNIZACION POR DESPIDO - EXPTE. N° B461C1/17 (Cámara Laboral Primera):**

MONTO RECLAMADO \$355.557,51 + intereses. La actora inicia su reclamo, denuncia haber trabajado para SIBB, manifiesta que trabajó para CEB y para otras empresas, tales como para Catedral Alta Patagonia, Pepsico, Rent a Car, Unión Personal, Quida Oca etc.-Reclama vacaciones no gozadas, SAC, SAC egreso; integración mes despido, art. 80, indemnización 245 LCT, omisión preaviso, multas arts. 1 y 2 ley 25.323.- Dirige el reclamo a la CEB por entender que es solidariamente responsable en los términos del Art. 30 de la LCT.- La CEB contesta demanda rechazando el planteo pretendido, la CEB.- A la fecha no se ha integrado la litis con todos los co-demandados.-

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

**VEZZOSI, MARIANO LUIS C/ CEB LTDA. S/ ORDINARIO (I) – EXPTE. N° B647C1/18 (Cámara Laboral Primera):** MONTO RECLAMADO \$2.578.123,35.- El Actor reclama indemnización por despido, preaviso, SAC, multa art. 2 ley 25323.- Al actor se lo despidió con causa de la planta depuradora donde prestaba servicio, sin perjuicio de lo cual se le depositó en la cuenta sueldo la suma de \$1.499.556,65. comprensiva de su liquidación por antigüedad (22 años), omisión de preaviso, SAC de preaviso, e integración mes despido (marzo 18).- Si bien las causales esgrimidas por la CEB a los fines de justificar la ruptura del contrato de trabajo son ciertas y valederas, pero para el caso de que las mismas no sean admitidas por el Tribunal y a fin de evitar un reclamo judicial, luego de realizada la intimación el actor -TCL 090995955- la CEB le notifica al Sr. Vezzosi, al domicilio constituido –Rolando n° 287 Piso 1ero, Ofc. 7-, que se procedería a abonar las indemnizaciones de ley, todo lo cual se hizo. - Aun así el actor inició reclamo a los fines de obtener alguna ventaja económica.- Desde esta última notificación NO se tuvo más novedades de Vezzosi, quien cobró su liquidación final, hasta la notificación de la demanda que la CEB respondió.-

**FUERO CIVIL:**

**PIZZICARI CRISTINA NELIDA C/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE. N° A-3BA- 577-14, JUZGADO CIVIL , COMERCIAL N° 1:** La Sra. Marín Pizzicari ha iniciado un reclamo extrajudicial contra la CEB, por los daños y perjuicios que le habrían producido la tala de árboles y/o sotobosque debajo de una línea de media tensión, en la zona de Villa los Coihues. El reclamo se tramitó ante el Centro Privado de Mediación, con audiencias para el día 21/05/2013, monto del reclamo \$30.000. Inicialmente la Sra. Marín, que tiene su domicilio en Villa Los Coihues, formuló denuncia penal por violación de domicilio contra los trabajadores de la CEB en ocasión a la poda -en la vía pública- de 20 árboles o renovales. Una de las ramas cayó sobre el cerco de la Sra. Marín, y le produjo daños al mismo. Presentado personal de la CEB acuerdan con la usuaria la reparación total del cerco a costa de la CEB y la colocación de 30 renovales, fuera de la proyección de la línea de media tensión.- La CEB procede a la reparación del cerco perimetral y se retiran la totalidad de las ramas, pero la Sra. no acepta la oferta referente a la implantación de renovales, por lo que le inicia causa penal por violación de domicilio, delito del cual los dependientes de CEB son sobreseídos. Posteriormente la Sra. Marín inicia un reclamo por daños, en el cual pretende la suma de \$30.000, sin mayores especificaciones.- Con posterioridad la Sra. Pizzicari inició demanda por daños y perjuicios por la suma de \$63.000, con el mismo objeto que inició la mediación.- La CEB ha respondido demanda. Se produjo la prueba en su totalidad.- En fecha Agosto 2017 el Juez de grado rechazó la demanda en su totalidad con costas. Contra este pronunciamiento la actora presentó recurso de apelación, el cual se encuentra pendiente de ser resuelto por la Cámara.-

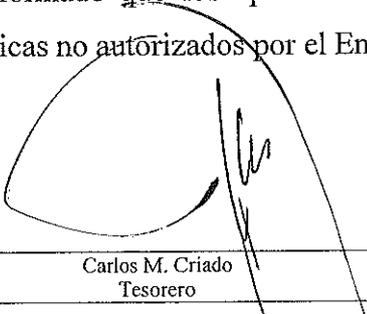
Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

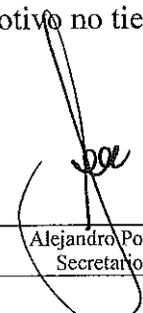
Jorge E. Perrella  
Presidente

**CEB C/ SERVICIOS PETROLEROS Y MINEROS PATAGÓNICOS SRL S/ SUMARIO “ EXPTE N° A3BA-272-C-2013. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 1: MONTO RECLAMADO \$62.000.** La CEB en su momento licitó la compra de un generador eléctrico a los fines de mantener la continuidad e ininterrumpibilidad de energía en el Centro de Servidores de Sede Central. La empresa Servicios Petroleros, con sede en la localidad de Gral. Roca RN –que ya registraba antecedentes como proveedora de la CEB con resultados normales- se adjudica el concurso de precios y recibe el 50% del mismo, y el saldo contra entrega del generador y puesta en funcionamiento en la Sede central de la CEB. La empresa luego de recibir el dinero del adelanto no cumple con el contrato; Luego de dos intimaciones instando el cumplimiento de lo acordado, ante su silencio, se rescinde el contrato y se da inicio a las acciones de cobro de lo adelantado con más los daños y perjuicios por la suma de \$62.000. A la fecha del presente se ha remitido notificación para el traslado de la demanda, la cual ha regresado informada dado que el lugar se encuentra cerrado, desconociéndose el nuevo domicilio de Servicios Petroleros. La corresponsal que diligenció el traslado de demanda nos ha informado que la Empresa Servicios Petroleros y Mineros en el último semestre ha sido objeto de muchos reclamos judiciales, especulando que dicha empresa no debe ser solvente. El oficial de Justicia que diligenció la cédula de traslado de demanda informa que el domicilio denunciado estaba desocupado. Se está intentado averiguar el nuevo domicilio de esta empresa. Se solicitó oficio a la Dir. de Personas Jurídicas de la ciudad de Gral. Roca y Provincia de Neuquén, a los fines de conocer domicilio social denunciado. La respuesta al informe ha sido negativa dado que no se ha localizado un domicilio social. Continuando con las averiguaciones del paradero de esta sociedad, las mismas han dado resultado negativo.- Conforme la última información de la AFIP, la empresa no cuenta con actividad desde 2013, no tiene personal a cargo y no realiza aportes de ningún tipo.- Última información en el año 2016. Se sugiere dar de baja el presente juicio, el cual no cuenta con movimiento a la fecha.-

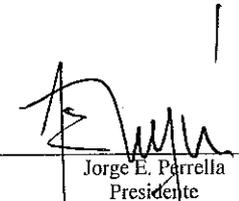
**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ AGUAS REIONEGRINAS S.A. (ARSA) S/ COBRO DE PESOS”, EXPTE N° S-06-12017-13, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 5: MONTO RECLAMADO \$1.400.000.** La CEB se ha visto obligada a dar inicio de un proceso judicial por cobro de pesos contra la empresa Aguas Rionegrinas SA, habida cuenta la negativa de esa empresa provincial de cancelar los aportes extraordinarios de capitalización con destino a infraestructura y mantenimiento que han decidido las asambleas extraordinarias de la CEB de los años 2006, 2008 y 2012. ARSA plantea que el EPRE le ha informado que los aportes decididos por las Asambleas de la CEB constituyen un aumento de tarifas eléctricas no autorizados por el Ente y por tal motivo no tiene obligación de pago de los mismos.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Parrilla  
Presidente

Las CEB argumenta exactamente lo decidido por sus Asambleas, dichos aportes, que se realizan en proporción a los consumos de energía –para mantener los principios de la proporcionalidad y equidad- deben ser soportados por todos los asociados y no asociados de la CEB. ARSA ha solicitado la transferencia de las cuotas sociales que registraba el DPA en esta Cooperativa como de distintos Barrios del IPPV o juntas vecinales (normalmente aquellos referentes al bombeo de agua) admitiéndose explícitamente que son asociados de la CEB, y por lo tanto le caben las generales de la ley como a todos los asociados. Actualmente la ART –ex DGR- ha aceptado que la CEB se encuentra exenta del pago de los impuestos de justicia para iniciar demandas.

Se ha notificado a la Comisión de Transacciones de la provincia de Rio Negro para que se expida sobre la posibilidad de arribarse a algún acuerdo. Ha vencido el plazo de 20 días que le otorgara el Juzgado a la Comisión de Transacciones para que analice un acuerdo conciliatorio. Se agregó documentación original a la demanda –que estaba reservada en CEB hasta tanto terminara el trámite ante Comisión de Transacciones-, se está notificando el traslado de demanda al ARSA. A la fecha del presente informe, se ha realizado la audiencia preliminar, se establecieron los medios de prueba y se ha producido prueba de informes y testimoniales. Se produjo la totalidad de la prueba, habiendo las partes alegado; en forma previa al dictado de la sentencia se ha solicitado la remisión del expediente administrativo que se tramitó ante el EPRE.- El expediente se encontraba pendiente de resolver.- El juez de la causa solicitó, como medida de mejor proveer, que se insista con la remisión del expediente administrativo, por lo que se remitió nuevo oficio al EPRE, el cual no ha sido respondido a la fecha.-

**CAMPO , JORGE G. C/ CEB Ltda. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE N° 0514/11. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 1:** MONTO RECLAMADO \$50.000. El demandante reclama los daños y perjuicios que dice haber sufrido por haber padecido shock eléctrico y posterior caída de un andamio el día 16/12/2010, en ocasión a la realización de tareas de pintura del frente del inmueble ubicado en la calle Garibaldi n° 50 de esta ciudad (Supermercados Todo). La CEB ha citado en garantía a la Cía. de Seguros Nación Seguros, que ha aceptado su condición de aseguradora de la CEB. Etapa procesal: El expediente ha sido acumulado con la causa “Nielsen Juan C. c/CEB Ltda. s/daños y perjuicios”, donde se tramitan reclamos de otras personas involucradas del mismo hecho. A la fecha del presente informe se puede informar que la prueba ha sido producida en su totalidad, habiendo las partes formulado alegatos.- Finalizado el Beneficio de litigar sin gastos, el expediente pasó a sentencia.- Con fecha 07 de junio de 2017 el Juez rechazó la demanda incoada contra la CEB, MSCB y Quetrihue, con costas a los actores, decisión que fue apelada por estos, sin haberse resuelto a la fecha.- El expediente se encuentra en Cámara de Apelaciones aguardando llegue a la misma instancia el expediente “NIELSEN JUAN CARLOS C/CEB Y OTROS S/DAÑOS Y PERJUICIOS.-

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

**NIELSEN JUAN CARLOS C/ CEB Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS - EXPTE N°A-273-13.**

**JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 1:** MONTO RECLAMADO \$200,000. El requirente reclama daños y perjuicios ocasionados en fecha 16/12/2010, por daños sufridos por una descarga de energía eléctrica, que le ocasionó lesiones graves en ambas manos y contusiones generales, en ocasión a la realización de tareas de pintura en el frente del inmueble ubicado en la calle Garibaldi n° 50 de esta ciudad (Supermercados Todo) Quetrihue SA, empresa que contrató el trabajo al Sr. Campo.- La CEB ha citado en garantía a la Cía. de Seguros Nación Seguros, que ha aceptado su condición de aseguradora de la CEB. Etapa procesal: El expediente ha sido acumulado con la causa "Campo Jorge G. c/CEB Ltda. s/daños y perjuicios",.- La demanda fue rechazada con costas, decisión que fue apelada por el actor.- El actor se presentó con nuevo patrocinio letrado, por lo que se encuentra instando el trámite para que sea elevado a Cámara de Apelaciones.-

**GONZALEZ LERA GERMAN Y OTROS C/ AGUAS RIONEGRINAS S.A Y OTROS S/ AMPARO -**

**EXPTE N° 11349-12. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 5:** Se dio inicio al amparo colectivo contra ARSA, CEB, Municipalidad y DPA, por la planta de compostado que se encuentra operada por la CEB. El predio donde se asienta la Planta de Compostado fue dado en comodato al Departamento Provincial de Aguas y éste a su vez, lo cede a la CEB para que cumpla con las tareas de tratamiento y compostado de lodos. El proyecto cuenta con aprobación del DPA mediante resolución 1919/07, proyecto que además define el financiamiento parcial. Gonzalez Lera pretende la restitución de las tierras. La CEB ha contestado demanda rechazando el amparo colectivo. La CEB y DPA se ha comprometido a realizar obras que garanticen que la operación de la Planta no producirá impactos ambientales negativos. Se realizó una audiencia de conciliación, en la cual acudieron todas las partes involucradas, acordándose en la misma que la CEB actualizaría el informe de estado de la planta de compostado, restando que sean verificados por el perito designado de oficio. Realizado los informes solicitados, las partes se manifestaron al respecto.- El Juez resolvió sobre la procedencia del recurso de amparo, indicando a los demandados una serie de pautas a cumplir, con imposición de multa diaria.- Las partes apelaron, incluso el actor esta decisión, resolviendo el STJ sobre la nulidad de la sentencia de grado en base a que la sentencia carecía de precisiones y de la determinación concreta que debía realizar cada uno de los demandados teniendo en cuenta sus incumbencias, ordenando el dictado de un nuevo pronunciamiento.- El expediente ha sido devuelto por el STJ, pero no se encuentra en instancia de resolver a la fecha.-

**SERVICIOS GLOBALES BARILOCHE S.A. C/ CEB Ltda. S/DAÑOS Y PERJUICIOS - Expte. N° A-**

**817-15de Trámite ante el JUZGADO N° UNO:** El actor SGB reclama indemnización por daños y perjuicios por la suma de \$4.899.000, derivado de la rescisión anticipada del contrato de locación de servicios que tenía

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

con la CEB.- El contrato que nos vinculaba tenía por objeto el reparto de las facturas de energía eléctrica de la CEB, y toma de medición de lecturas.- Alega que esta rescisión fue en connivencia entre sus empleados, quienes formaron una sociedad paralela con el mismo objeto societario que su empleador.- Si bien, al inicio la relación laboral se desarrolló con normalidad lo cierto es que la CEB frente a los crecientes incumplimientos de SGB, decidió formalizar sus objeciones, intimándola para que se avenga al cumplimiento de las obligaciones asumidas por contrato de locación de servicio. Ante lo gravoso de los incumplimientos, la CEB se vio obligada a una rescisión anticipada, dos meses previos a que finalizara el plazo del contrato (30/04/2007). La CEB ha respondido demanda, concurrió a la audiencia de vista de causa y se encuentra produciendo la prueba ofrecida.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/G.L.M S/ORDINARIO - EXPTE. N°**

**A-3BA-1037-16, en trámite ante el Juzgado N° TRES:** Reclamo CEB por \$500.000 de multa, más otro importe igual por daños y perjuicios. - La demanda fue respondida por GLM SA.- Se ha fijado audiencia de conciliación sin arribarse a ningún acuerdo, ha fijado audiencia de vista de causa, encontrándose produciendo la prueba ofrecida por las partes.-

**SOSA SERGIO C/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ DAÑOS Y PERJUICIOS EXPTE. N° B-3BA-396-C2018 en trámite ante el Juzgado Civil N° TRES:**

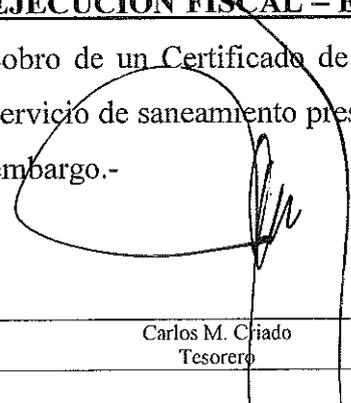
El actor reclama a la CEB la suma de \$58.500, alegando que en el mes de junio 2016, producto del taponamiento de la red troncal afectada al servicio de desagües cloacales de la CEB, se produjo el ingreso de aguas servidas en su domicilio en oportunidad que se encontraba trabajando y verificó daños por la suma de \$58.500.- La CEB respondió demanda rechazando la extensión de los daños alegados por el actor.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ JUNTA VECINAL BARRIO PARQUE MELIPAL S/ EJECUCIÓN FISCAL – Expte. N° 16667-17 de trámite ante el Juzgado Civil N°**

**CINCO:** La CEB inició proceso de ejecución fiscal a la Junta Vecinal Melipal por el cobro de un Certificado de Deuda emitido por la suma de \$450.800,96 por deuda que la Junta mantiene por el servicio de saneamiento prestado por la CEB.- Se dictó sentencia monitoria.- Con posterioridad y en forma previa a embargar las cuentas bancarias, se suscribió un acuerdo de pago entre la Junta Vecinal, el Departamento Provincial de Aguas y la CEB el cual a la fecha no se encuentra cumplido en su totalidad.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ REMIRO, MARIO LUIS S/ EJECUCIÓN FISCAL – Expte. N° 17449-1:**

La CEB inició proceso de ejecución fiscal al Sr. Remiro por el cobro de un Certificado de Deuda emitido por la suma de \$52.024,12 por deuda que este mantiene por el servicio de saneamiento prestado por la CEB.- Se ha dictado sentencia monitoria, y se han denunciado bienes a embargo.-



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA:**

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ PROVINCIA DE RIO NEGRO S/ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO-” EXPT. N° 0005/2007:**

En trámite ante la Cámara de Apelaciones de Viedma. A la fecha del presente Informe se ha dictado sentencia definitiva, en el cual se ha aceptado el desistimiento de la acción y del derecho formulado por parte de CEB, se determina que el juicio es sin monto y se determinan las costas a cargo de la CEB, regulándose honorarios más que razonables de acuerdo a las labores desarrolladas. El trámite judicial se encuentra concluido, la CEB debe abonar los honorarios a los letrados de las parte (abogados de Fiscalía de Estado y EPRE) y al Ing. Langhi y Cdor. Rodríguez, habiendo realizado el depósito para el pago del Ing. Langhi, el cual ascendió a la suma de \$10.000. También se han depositado los honorarios de los abogados de Fiscalía de Estado, que han practicado liquidación, la cual fue impugnada por la CEB.- Se formuló acuerdo de pago por los honorarios de la Cdor. Rodríguez, los cuales han sido cancelados.- El trámite se encuentra aun en el STJ, restando un saldo de retiro de fondos a favor de la CEB depositados en la cuenta judicial.-

**ODARDA MAGDALENA y WIEMAN, LUCÍA –SECRETARIA ASOCIACIÓN ÁRBOL DE PIE- s/ AMPARO COLECTIVO - Expte. n° 28301/2015 , de trámite ante el Superior Tribunal de Justicia:**

La acción es iniciada por la Senadora Odarda y Ana Wieman, en su calidad de Secretaria de Asociación Árbol de Pie, las amparistas a incoar la presente acción, se limitan a solicitar al Tribunal se ordene a las autoridades provinciales y municipales la adopción de medidas coordinadas a fin de lograr la contención necesaria en el sistema de saneamiento de la planta depuradora de Bariloche. La CEB rechaza ser legitimada pasiva de la acción de amparo, habida cuenta la legislación vigente en materia de obras troncales para saneamiento. También en la misma oportunidad de contestar traslado se interpone excepción de litispendencia, de conformidad a las previsiones del inc. 4º del art. 347 del CPCyC, atento la existencia de un proceso –en trámite- con identidad de objeto, identidad denunciante e identidad de sujetos pasivos, iniciado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro que se encuentra tramitando una acción de amparo ambiental contra la Provincia de Río Negro, el DPA, el Parque Nacional Nahuel Huapi, la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y la CEB Ltda. ante el Juzgado Federal de Bariloche, en los autos caratulados: “Defensoría del Pueblo de la Prov. de Río Negro c/Provincia de Río Negro y otros s/ amparo ambiental”, Expte. n° 18.167/11, en trámite ante la secretaría n° 1 de ese Juzgado, excepción opuesta con la de incompetencia derivado de que el STJ resulta incompetente en razón de Grado, para entender como Tribunal con competencia exclusiva y originaria en las presentes actuaciones, habida cuenta las claras disposiciones del art. 7º de la ley 2779. Ambas excepciones también fueron interpuestas por la Fiscalía de Estado. El STJ resolvió

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

ambos planteos con dictamen favorable de la Procuradora General de la Provincia, y declinó la instancia a favor del Juzgado Federal de Primera Instancia de la Ciudad de San Carlos de Bariloche, (RN), ordenando la remisión de las actuaciones.- Si bien fue apelado por los amparistas, el STJ confirmó la decisión, con lo cual debió remitirse los mismos al Juzgado Federal, el cual aún no tiene ingresado el tramite.-

**FUERO FEDERAL:**

**JARA NANCY C/ONABE Y OTROS S/DAÑOS Y PERJUICIOS - JUZGADO FEDERAL , SECRETARÍA N° 2. EXPTE N 11608-10:** La Sra. Jara reclama daños y perjuicios por la suma de \$343.635, suma que reclama al frentista del terreno donde habría sufrido daños al caerse en una zanja, de propiedad de Nación, a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y a la CEB. La CEB respondió la demanda, rechazando la misma y advirtiendo que la instalación en las cuales habría ocurrido el accidente corresponde a una vertiente que transcurre por una zanja que se encuentra en la vereda. La CEB en el lugar cuenta con una estructura de hormigón con base cerrada que sostiene la LMT 33, de la calle 25 de Mayo. La CEB igualmente citó en garantía a la aseguradora Beckley Internacional, quien respondió demanda y aceptó su rol de aseguradora. Se produjo la totalidad de la prueba, se dictó sentencia de condena contra los demandados, decisión que fue apelada incluso por la actora.- La Cámara Civil, confirmó el pronunciamiento dictado en primera instancia, confirmó las sumas a abonar a la actora derivado de los daños reclamados- La citada en Garantía por la CEB Cía. Beckley Internacional, abonó a la actora la suma a cargo de la CEB.-

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROV. DE RÍO NEGRO C/ PROVINCIA RÍO NEGRO Y OTROS S/ AMPARO AMBIENTAL - EXPTE N° 18167/11. JUZGADO FEDERAL:** La Defensora del Pueblo de la Provincia de Rio Negro inicia en el año 2011 amparo ambiental por los derrames de líquidos cloacales al lago Nahuel Huapi. El trámite del amparo previo a que sea notificada la CEB debió sortear distintos planteos de competencia, lo que fuera decidido por la CSJN, quien ordenó que el Juez Federal de Bariloche intervenga en la causa. Están demandados además de la CEB, la Administración de Parques Nacionales, la Pcia. de Rio negro y la Municipalidad de Bariloche. En un confuso relato el amparo se inicia por los derrames de líquidos cloacales al Lago Nahuel Huapi. La CEB respondió el pedido de informe, como también lo realizó el DPA, la MSCB y Provincia de Rio Negro. Se proveyó la prueba aportada por las partes, se tomaron testimoniales, el expediente pasó a dictar sentencia. –

**MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL c/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD DE S/EJECUCIÓN FISCAL – MINISTERIO DE TRABAJO -Expte. FGR N° 23726/2017 – de trámite ante el Juzgado Federal – Secretaria N° 2:** El Ministerio de Trabajo de Nación inicia la ejecución de una multa calculada de oficio por trabajos efectuados en la vía pública por un contratista,

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Rozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

quien expresó que realizaba tareas por cuenta y orden de la CEB.- Este es el segundo trámite que se inicia por el mismo objeto, y que el primero fue declarado caduco por inacción del actor.- La suma reclamada asciende a \$26.500.- La CEB contestó demanda y presentó excepción de inhabilitación de título. - A la fecha se encuentra pendiente de resolver. -

**DELEGACIÓN ZONAL DEL TRABAJO:**

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCION – SUSPENSIÓN -**

**EXPTE N° 183280-C-2014:** Con fecha 19/09/2014 la CEB es notificada de una serie de cargos relacionados con incumplimientos a la normativa de seguridad e higiene, respecto de los cuales se acusa de supuestas infracciones a la legislación específica. La Inspección fue realizada el día 12/09/2014 en la Usina Pechón y los funcionarios provinciales estaban acompañados por representantes gremiales de Luz y Fuerza.

Ante el plazo impuesto para el descargo, la Cooperativa cumplió con el mismo en tiempo y forma; y ofreció prueba, ratificando la totalidad de la prueba documental ofrecida por la CEB en oportunidad de contestar y acreditar los requerimientos del Acta de Inspección del 11/09/2014.- En el descargo formulado se amplió la prueba documental, como así también se solicitó a la DZT designe perito en la especialidad Ingeniería Eléctrica. Se solicitó informe al EPRE y ofreció testimonial y reconocimiento de documentación.- La CEB solicitó aclaraciones respecto a la formulación de los cargos.- A la fecha sin novedad.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCIÓN – SUSPENSIÓN -**

**EXPTE N° 183279-C-2014:** Con fecha 12/09/2014 la DZT realizó una inspección en la usina Pechón, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley 24557, 19587 y Ley Provincial 2803 en la cual se intima a la realización de los puntos que entiende como incumplidos por parte de la CEB en materia de Seguridad e Higiene laboral. Con fecha 10/10/14, se solicita a la DZT verifique en la usina el cumplimiento de la totalidad de los puntos solicitados y requeridos mediante acta de inspección.- Se responde la formulación de cargos y se ofrece prueba.- Sin novedad a la fecha.-

**COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCIÓN – SUSPENSIÓN - .**

**EXPTE N° 183271-C-2014:** Con fecha 12/09/2014 se realizó en las oficinas comerciales de Vice. Alte. O' Connor de la CEB una inspección Acta N° 228.300 en el marco de la Ley 24557, 19587 y Ley Provincial 2803 por el cual se formulan cargos por incumplimientos a la normas de Seguridad e Higiene Laboral.- La CEB responde cargos en tiempo y forma, se ofrece prueba.- A la fecha Sin Novedad.

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL:**

**DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES C/ CEB LTDA. -**

**EXPEDIENTE N°875/2005 - CUIT 30-54572108-9 – trámite ante Parques Nacionales:** Con fecha 08 de

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

abril de 2015, la CEB Ltda. ha sido notificada de una nueva liquidación practicada por Parques Nacionales, en concepto de canon por el uso del espacio aéreo sobre un parque nacional, relativo a la Línea Mascardi, en el cual han estimado una suma de \$210.000 anuales, el que sumado a los cánones anteriores hacen un total de \$1.355.748,11 reclamados con más intereses, desde que iniciaron el reclamo en el año 2005, donde todos los años pretenden el pago del canon anual. Ante estas liquidaciones la CEB ha recurrido todas las resoluciones que liquidan el canon anual pretendido por APN, advirtiendo que en lo que a la materia relativa al servicio público de distribución de energía eléctrica se refiere, le es aplicable un fuero y legislación específicas y excluyentes, a toda otra materia o autoridad, rigiendo para la especie, el principio de ley especial de regulación eléctrica respecto de ley general. Este principio de ley especial en materia de energía eléctrica está expresamente reconocido, inclusive, por la propia APN en sus Res. n° 297/2004 y n° 205/2009, arts. 14° y 10° de sus respectivos Anexos I, cuando mencionan que “...todas las tarifas por servidumbre quedarán sujetas a las normativas de los Organismos pertinentes que actúen como sus respectivas autoridades de aplicación y a los contratos pertinentes específicos que estime oportuno establecer la autoridad superior de esta Administración...”. Conforme la ley eléctrica, las servidumbres se pagan una única vez y de acuerdo a una escala que determina el ENRE, la cual fija un valor muy inferior a la pretendida por Parques.

También se ha invocado la prescripción adquisitiva de la servidumbre de paso, dado que la línea Mascardi tiene una antigüedad considerable. A la fecha se está aguardando la resolución de un recurso de alzada interpuesto por ante el Ministerio de Turismo de la Nación. Sin novedad.

#### **OTRAS JURISDICCIONES:**

##### **Fuero Laboral Capital Federal:**

**APUAYE C/ CEB S/ COBRO APORTES Y CONTRIBUCIONES” EXPTE N° 63582/13. JUZGADO NACIONAL DEL TRABAJO N° 65 – Lavalle N° 1.268, Piso 3°. Ciudad de Buenos Aires:** MONTO RECLAMADO \$600.000. La Asociación de Profesionales de Agua y Energía Eléctrica –APUAYE-, le reclama a la CEB los aportes y contribuciones convencionales del personal comprendido en el CCT 655/12 desde el mes de Septiembre del año 2012 hasta la fecha. Interpuso la demanda en los Tribunales Nacionales del Trabajo de Buenos Aires. Se contestó demanda y se interpuso excepción de incompetencia territorial. Sin perjuicio de que puede llegar a prosperar la defensa de excepción interpuesta, en opinión de esta Asesoría, APUAYE tendría derecho a cobrar los aportes y contribuciones del personal superior de CEB, desde el mes de Febrero del año 2013, por lo que se sugiere intentar arribar a un acuerdo en dicho sentido. El expediente se encuentra en prueba.-

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

## SISTEMA DE GESTIÓN



### **INTRODUCCION:**

La innovación constante y la calidad de los Servicios de las distintas Áreas de la CEB otorgan una sólida credibilidad frente a los Asociados. Para todos los profesionales de nuestras Áreas es un reto central, de obligado cumplimiento, garantizar unos altos estándares de calidad y trabajar para conseguir metas cada vez más exigentes.

Esta búsqueda hace que la Alta Dirección actual, decida a partir del año 2014 en definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente y así implementar Sistemas de Gestión de la Calidad bajo Normas ISO (Organización Internacional de Normalización).

### **SISTEMAS DE GESTIÓN CEB NORMALIZADOS:**

Los sistemas de gestión también conocidos como SG están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos

### **LAS NORMAS:**

Son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Hasta el momento **ISO (International Organization for Standardization)**, ha publicado alrededor de 20.000 normas internacionales que se pueden obtener desde la página oficial de ISO (<http://www.iso.org/>).

### **DESARROLLO:**

La CEB decidió implementar y certificar hasta el momento las siguientes normas:

#### **CALIDAD:**

La Norma **ISO 9001:2015** es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

**BAJO LOS REQUISITOS DE ESTA NORMA LA CEB HA CERTIFICADO LOS SIGUIENTES PROCESOS:**

#### Dirección de Saneamiento: (recertificación-2018)

1. Certificado IRAM-ISO 9001- 2008 Registro N° 9000-5363 con vigencia 2014-2017

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Rozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

2. Certificado IRAM-ISO 9001- 2015 Registro N° 9000-5363 con vigencia 2018-2020

Alcance: **Recolección, transporte, tratamiento y disposición de efluentes cloacales**

Dirección de Administración: (recertificación-2018)

3. Certificado IRAM-ISO 9001- 2008 Registro N° 9000-6561 con vigencia 2016-2018

4. Certificado IRAM-ISO 9001- 2015 Registro N° 9000-6561 con vigencia 2018-2021

Alcance: **Recopilación de la información, generación, emisión e impresión de facturas mensuales de los servicios prestados y gestión de la distribución.**

Gerencia General: (Nueva certificación)

5. Certificado IRAM-ISO 9001- 2015 Registro N° 9000-8581 con vigencia 2018-2021

Alcance: **Atención al usuario y gestión de quejas y reclamos**

Proceso General CEB que abarca a los siguientes servicios y sectores:(PG-CEB-AUQR)

Saneariamiento; Telecomunicaciones; Energía (Nvas. Conexiones); Recaudaciones; Sepelios; Acción Comunitaria; Atención al Asociado; Distribución de facturas y SEAS

#### **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

Los sistemas de riesgos y seguridad están basados en un amplio abanico de normas, entre ellas destacamos: OHSAS 18001: Norma británica adoptada por las organizaciones que con el tiempo ha adquirido una importante relevancia a nivel internacional y recoge los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

El 12 de marzo de 2018 la ISO (Organización Internacional de Normalización) publicó la norma 45001-2018 que reemplazara definitivamente a la OHSAS 18.001-2007 en el año 2021.

La ISO 45001 dispone de la Estructura de Alto Nivel, por lo que incluye todos los elementos comunes que se pueden encontrar en las normas de Sistemas de Gestión de las ISO, haciéndola compatible con ellas, especialmente con la ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad y la ISO 14001:2015, de Sistemas de Gestión Ambiental. Este hecho, facilitará la integración de los diferentes Sistemas de Gestión, que antes podía resultar tediosa o complicada su implantación y certificación, de manera que se eliminan costes, aumentando el valor añadido.

BAJO LOS REQUISITOS DE ESTA NORMA LA CEB HA CERTIFICADO LOS SIGUIENTES PROCESOS:

Dirección de Control de Riesgo:

Telecomunicaciones:

1. Certificado IRAM-ISO 18001-2007 Registro N° 18000-618 con vigencia 2017-2020

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

Saneamiento:

2. Certificado IRAM-ISO 18001-2007 Registro N° 18000-618/I con vigencia 2017-2020

Energía:

3. Certificado IRAM-ISO 18001-2007 Registro N° 18000-618/II con vigencia 2017-2020

#### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN- CEB (DPTO.SIG-CEB)

El Departamento se crea por iniciativa de la Alta dirección de CEB a principio del 2016 y su dependencia es directa con Gerencia General.

Durante este periodo el Dpto. SIG-CEB, acompañó, capacitó e instruyó a los distintos sectores al desarrollo y aplicación de los requisitos normativos, realizó auditorías internas y coordinó externas. Desde mayo de 2016 hasta setiembre de 2017 fuimos dos los integrantes en este departamento cosa que nos permitió ser más eficaces en conformar toda la documentación necesaria para cumplir con los requisitos estructurales de diseño exigidos por la norma.

A partir de octubre de 2017, utilizando lo ya hecho, trabajando con empeño y actitud manifiesta por el personal comprometido con sus procesos, hemos logrado concretar lo siguiente:

#### METAS ALCANZADAS EN EL PERÍODO:

1. **Año 2018 Certificamos** por primera vez **Calidad**, en el Procedimiento General de AU-QR (Atención al Usuario-Quejas y Reclamos), un PG-CEB, transversal a todos los servicios.
2. **Año 2018 Aprobada**, 2da. Auditoria IRAM de Seguimiento el proceso de Facturación y **recertificamos** en la nueva versión ISO 9001-2015.
3. **Año 2017/18. Aprobada** Auditoria IRAM de **Recertificación** del área Saneamiento, en la nueva versión de la norma IRAM en ISO 9001-2015.
4. **Año 2017. Aprobada**, 1ra. Auditoria IRAM de Seguimiento en OHSAS 18001-2007
5. **Año 2018. Aprobada**, Definición de la Política de Calidad CEB –SIG

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL DEPARTAMENTO CEB - SIG

La injerencia del Departamento SIG se extiende a toda la CEB, en materia no solo normativa sino también en la incumbencia de todo proceso del cual surja una No conformidad, observación, oportunidad de mejora, o seguimiento a causa de identificación de debilidades o amenazas en cualquier sector. El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión tiene la autoridad de exigir el cumplimiento de la política de Calidad CEB, así como también realizar las auditorías de control, hacer un seguimiento de los hallazgos y no conformidades que se presenten y solicitar mediante un plazo la resolución de los mismos.

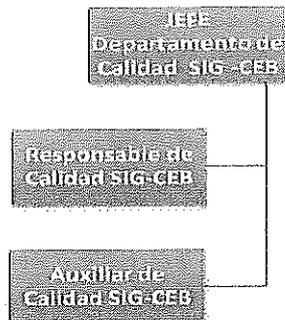
Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

## 5. Liderazgo

Organigrama:



### 5.2. POLÍTICA DE LA CALIDALIDAD

La CEB en cumplimiento de su Política de Calidad, decide implementar sus Sistemas de la Gestión Integrados, como resultado de una decisión estratégica de la Alta Dirección y con el objetivo de aumentar la satisfacción de sus usuarios, la seguridad y salud de sus trabajadores e incorporar el hábito de la mejora continua a todos sus procesos y desempeño como organización.

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión que hoy trabajamos en forma independiente. El fin es el de reducir costos y maximizar resultados. Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

#### POLÍTICA DE CALIDAD-CEB-SIG

Enero 2018

La CEB es líder en el sector de las empresas prestatarias de múltiples servicios públicos. Con visión estratégica actúa en el marco de la economía social, apostando al desarrollo sustentable y la gestión responsable, con el objeto de dar plena aplicación a su Misión, Visión y Valores. Su sostenibilidad y desarrollo está signado por sus Políticas de Calidad. Los Sistemas Integrados de Gestión forman parte de su cambio cultural, y deben estar respaldados permanentemente por estructuras orgánicas concretas, mejoras progresivas y resultados mensurables.

Los siguientes principios guiarán la toma de decisiones en materia de Política de Calidad:

1. Cumplir y hacer cumplir el orden legal imperante;
2. Consolidar las acciones tácticas, a través de sólidos conocimientos técnicos;
3. Propiciar la mejora continua, procurando satisfacer necesidades de asociados / usuarios;
4. Fomento permanente del cambio cultural a través de los SIG;
5. Establecimiento de metas, y medición de resultados;

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

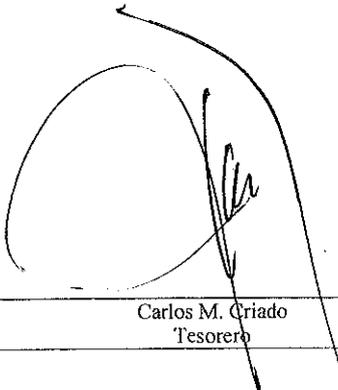
6. Estímulo del desarrollo de competencias de los RRHH a través de su capacitación, concientización y sensibilización;
7. Fomento de la elasticidad empresaria que favorezca la implementación de cambios, internos y externos;
8. Difusión constante de la política de calidad –general y particular-, asegurándose de la comprensión en toda la organización y su ámbito de influencia.

Las Autoridades de la CEB asumen el compromiso de respeto, fomento, instrucción, superación e inducción de las Políticas de Calidad, dentro y fuera de la organización.

**METAS Y OBJETIVOS PENDIENTES:**

Periodos 2018-2019-2020

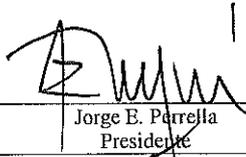
- 1) Reforzar el recurso humano y tecnológico para el mejor cumplimiento de las tareas inherentes al desempeño del Departamento SIG-CEB.
- 2) Incorporar los sistemas de gestión completamente a las actividades operativas de la organización, entendiendo los requerimientos de calidad y seguridad como una parte más de la gestión general.
- 3) Confeccionar un único manual de gestión (MG-CEB) para los Sistemas de Gestión certificados o a certificar, asegurando que los procesos e instrucciones no se dupliquen y garantizar su difusión y fácil acceso de consulta.
- 4) Distribución de los esfuerzos para que la implementación del sistema integrado de gestión sea más rápido y práctico.
- 5) Supervisión y cuidado absoluto por parte del equipo responsable de la implantación del sistema, pero que a su vez involucre a todos los miembros de la organización.
- 6) Constante capacitación del personal que permita la adecuación de sus procedimientos en el cumplimiento de la política de calidad establecida por la CEB.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Parrella  
Presidente

SIG-PG07-RG01: Matriz FODA

<p><b>TRIZ F.O.D.A</b> <b>Depto. SIG- CEB</b></p>	<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal Capacitado en Normas de Calidad.</li> <li>2. Planificación y documentación para certificación de procesos completa.</li> <li>3. Respaldo de la Alta Dirección.</li> <li>4. Certificación del Proceso de AUQR en todas las Áreas de Atención al Usuario</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de recurso humano y tecnológico para el desempeño de tareas inherentes al Dpto. SIG</li> <li>2. Cambio de cultura de trabajo complicado</li> <li>3. Falta de compromiso de las Partes Interesadas para la completa aplicación del Sistema de Gestión.</li> <li>4. Superposición de Registros.</li> <li>5. No se encuentran aun unificados los Registros de Calidad con los Registros de Seguridad.</li> <li>6. Dificultad para que las Partes Interesadas identifiquen utilidad del Sistema y no lo evidencien como una mejora a su trabajo diario.</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unificación del Sistema de Gestión en toda la CEB.</li> <li>2. Planificar el trabajo junto a los responsables de los procesos y con</li> </ol>	<p><b>ESTRATÉGIAS (FO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorporar más personal capacitado al Depto. SIG para asesorar y lograr inducir a los demás sectores en todos los beneficios que traerá el Sistema de Gestión</li> <li>2. Utilizar el apoyo de la</li> </ol>	<p><b>ESTRATÉGIAS (DO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usar el conocimiento para una planificación de trabajo segura y confiable basada en el resultado de indicadores, Acciones Correctivas implementadas a partir de Hallazgos y evaluación de Riesgos, para lograr que las</li> </ol>

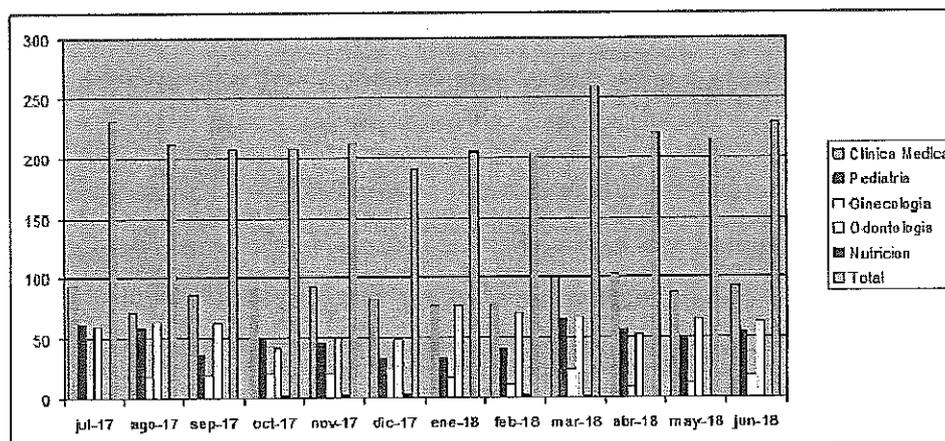
## SERVICIOS SOCIALES

### SERVICIO DE ACCIÓN DE SALUD (SEAS)

Durante el ejercicio 2017-2018 SEAS brindó a los afiliados al servicio las prestaciones médicas de Medicina preventiva y 1º Nivel de Atención, incluidas en su Plan de Salud.

El mismo incluye consultas en clínica médica, ginecología, pediatría y odontología básica, y cobertura en prestaciones bioquímicas y radiológicas, colocación de vacunas, prácticas de enfermería y alquiler de elementos de ortopedia, en los consultorios ambulatorios que funcionan en 24 de Setiembre 167, de lunes a viernes de 9 a 18 hs

SEAS brinda también un servicio de Guardia Medica para urgencias, tercerizado en el Sanatorio del Sol, donde los afiliados al Plan de Salud SEAS, reciben atención por urgencias médicas y pediátricas en horarios nocturnos, fines de semana y feriados.



El Vacunatorio atiende de lunes a viernes de 9 a 15 hs. Está habilitado por el Ministerio de Salud de RN y funciona bajo la supervisión de 4º Zona Sanitaria y del Servicio de Vacunación del Hospital Zonal Ramón Carrillo, quien provee las vacunas requeridas por el Plan Nacional de Vacunación.

El mismo es abierto a la comunidad en general, sin costo para afiliados a SEAS y con un arancel mínimo a particulares.

Por ser vacunatorio oficial autorizado por el MSRN, participa de todas las campañas nacionales de inmunización, como la Campaña Anual de Vacunación Antigripal, dirigida a niños de 6 meses a 2 años de edad y adultos mayores de 65 años.

Durante el presente ejercicio se continuó con la inmunización del personal de distintas áreas de la CEB (Saneamiento, Usina Pechón, y otros sectores de Energía y personal de contacto) aplicándose vacunas antigripal, hepatitis B y antitetánica, a requerimiento de la Dirección de Control de Riesgo.

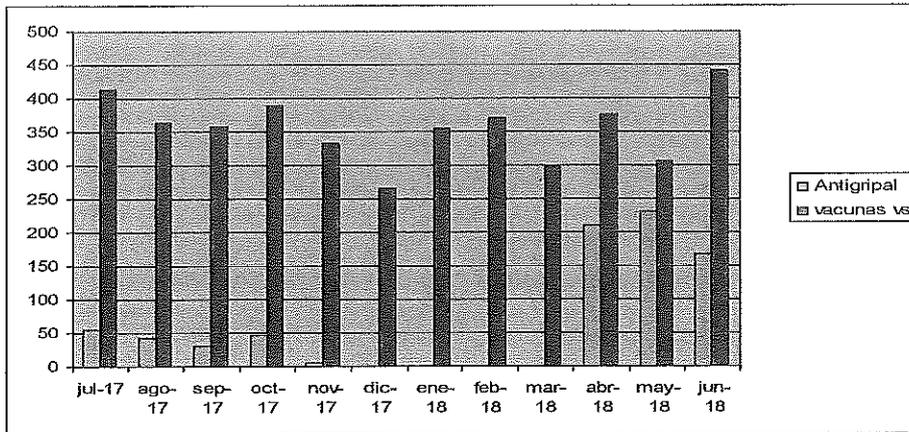
El total de aplicaciones del ejercicio fueron 5062 vacunas.

Carlos M. Crado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

- Campaña Antigripal 789 vacunas aplicadas
- Vacunas de Plan Nacional 4273 vacunas aplicadas.

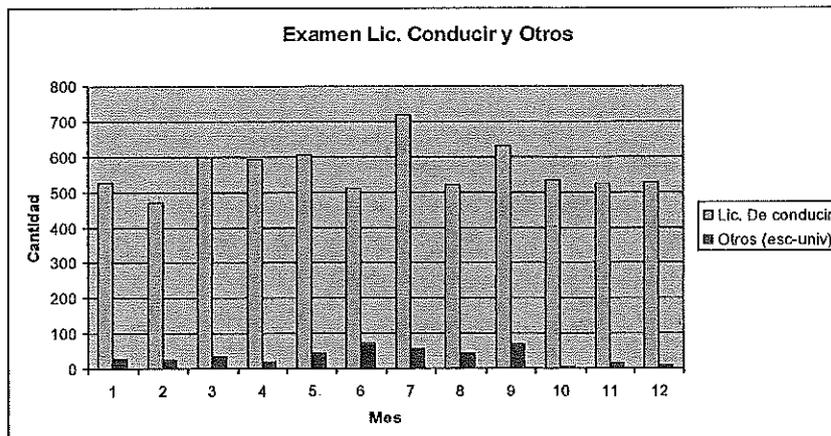


Por medio de un convenio con la Dirección de Tránsito Municipal se realizan los exámenes médicos requeridos para tramitar la licencia nacional de conducir.

Para ello y atender además la demanda de otro tipo de certificaciones médicas, requeridas para distintos trámites fuera de la prestación habitual cubierta por el Plan de Salud SEAS, se conformó un grupo de profesionales (médico clínico, psicólogo y fonoaudiólogo), habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial abocados exclusivamente a esta actividad, que funciona de lunes a viernes de 9 a 15 hs.

También se realizan los certificados solicitados por ANMAC para tramitar licencia de portación de armas, carnet de timonel, ingreso universitario, ingreso escolar, ingreso a Instituto de Formación Docente, libreta sanitaria, etc.

Durante el ejercicio 2017-2018 se emitieron 7186 certificaciones médicas.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

SICEI

Se trabajó en el ordenamiento del archivo de la documentación de cada Entidad, reclamándoles los convenios y/o autoridades vencidas.

Se ajustaron las comisiones de Entidades que se encontraban por alguna razón fuera de los rangos correspondientes al Sicei.

Se logra enviar por mail el 70% de las rendiciones a las entidades, es un trabajo manual por no contar con un sistema para realizarlo en forma ágil.

Se está trabajando en conjunto con Sistemas para generar una plataforma virtual de comunicación para que cada Entidad pueda tener sus liquidaciones de manera on line, aun no se terminó e implementó.

Desde el área de Sistemas se generaron diferentes controles para poder tener mayor exactitud y menor margen de error en los cierres mensuales.

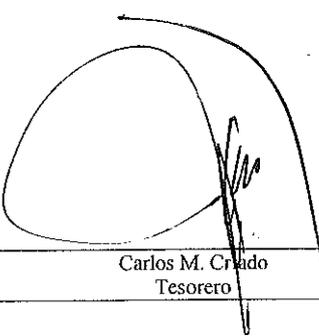
Es de suma importancia crear un sistema de envío de rendiciones, altas y bajas, facturas y novedades y crear un nuevo sistema de facturación. Hoy ambos son manuales generando una pérdida de tiempo importante.

Se revisan mensualmente las Entidades para detectar irregularidades, como documentación faltante de sus cuentas bancarias, aumento de cuota, Juntas Vecinales con autoridades vencidas, etc., para evitar la retención de dicho dinero en la CEB, en muchos casos son entidades que tienen muy poca recaudación y la comisión es mínima. Si se detecta alguna anomalía, se informa a las Entidades por mail o telefónicamente.

Se está trabajando en conjunto con la dirección de Juntas Vecinales en la tarea de actualización de autoridades de juntas y así mismo con el ofrecimiento del sistema Sicei.

Se comenzó a trabajar en la incorporación mediante el proyecto Sicei Cerca Tuyo para lograr la adhesión de nuevas Entidades y en los aumentos de cuota de dichas Entidades para generar un mayor ingreso.

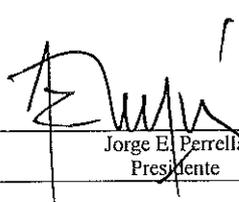
Se realizó un trabajo específico en la incorporación de una cuota masiva del convenio 830 Junta Vecinal Las Victorias por una resolución de asamblea de dicho barrio. Esto generó una mayor demanda de atención en nuestras oficinas, generando diferente tipos de situaciones que se elaboraron en conjunto con la Junta Vecinal Las Victorias.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge El Perrella  
Presidente

MEMORIA Y GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
SEXAGÉSIMO (60º) EJERCICIO  
1 DE JULIO 2017 AL 30 DE JUNIO 2018



Periodo	Cantidad Clientes	Entidades Adheridas	Asoc. Grupo 1	Club Grupo 2	Otros Gr:4	Cooperado Gr: 5 y 6	Juntas Vecinales	Monto Facturado	Monto Cobrado	ALTAS	BAJAS
07/17	14140	173	43	30	17	18	52	\$1,002,219.05	\$998,691.92	68	47
08/17	14157	173	43	28	17	17	49	\$1,002,124.05	\$1,014,663.10	55	67
09/17	14144	172	43	28	18	19	49	\$1,088,110.49	\$1,081,945.35	730	193
10/17	14747	168	42	27	18	18	49	\$1,194,530.39	\$1,143,186.94	65	136
11/17	14718	168	43	27	18	18	49	\$1,159,910.00	\$1,112,713.06	68	216
12/17	14566	165	43	27	18	18	49	\$1,182,693.14	\$1,256,825.59	56	64
01/18	14212	165	43	27	18	18	49	\$1,236,026.72	\$1,097,240.27	52	88
02/18	14519	163	43	23	19	18	67	\$1,235,776.72	\$1,047,090.96	84	70
03/17	14534	163	43	27	18	18	49	\$1,320,341.59	\$1,220,638.63	216	321
04/17	14359	164	43	27	18	18	49	\$1,343,404.99	\$1,304,021.80	187	147
05/17	14538	165	43	27	18	18	49	\$1,425,823.12	\$1,318,316.59	67	84
06/17	14550	165	43	27	18	18	49	\$1,342,223.99	1361107.17	84	96
<b>Totales</b>		<b>165</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>\$14,533,184.25</b>	<b>\$12,595,334.21</b>	<b>1732</b>	<b>1529</b>

Bajas	
07/17	Conv 711 Fundación Crianza Consciente baja recaudación
09/17	506 Asoc. UNR III Policía Río Negro Baja voluntad propia
10/17	136 Soc. Guías de Turismo decisión de la entidad
10/17	160 Círculo Chileno Gabriela Mistral baja por baja recaudación
10/17	434 Obispado S. C. de Bariloche decisión del obispo
10/17	241 Parroquia Inmaculada Concepción baja recaudación
10/17	141 Iglesia Evangelica Luterana Unida baja recaudación
10/17	417 Galeria Bariloche baja recaudación
11/17	807 Junta Vecinal Virgen Misionera baja recaudación
11/17	439 Obispado Newenche baja recaudación
11/17	509 Cooperadora Escuela N° 71
11/17	424 Asoc. El Brote
12/17	510 CEF n° 8
01/18	825 Junta Vecinal San Ceferino
05/18	107 Hogar de ancianos El Descanso de Jesus
06/18	136 Soc. Guías de Turismo

Altas	
22/11/2017	136 Guías de turismo
09/02/2018	865 Junta Vecinal 3 Lagos
23/02/2018	522 Cax Comisión Auxilio Club Andino
10/04/2018	523 Club Deportivo Puerto Moreno
10/04/2018	524 Orquesta Punto de Encuentro

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

### SEPELIOS

Se continuó trabajando la Universalización aprobada por Asamblea Abril 2016 y dada de alta el 1 de Junio 2017, se agregaron 15775 prestaciones de sepelio por un valor de \$50.-

Se dieron de alta 1627 planes facturables y 3303 como adherentes a los siguientes planes, y de baja 2241 Planes facturables con 1549 adherentes, los motivos de las bajas son los siguientes: cambios de cuenta, cambios de titularidad, por voluntad propia, problemas económicos, traslados a otra localidad, el enojo por la Universalización y medidores retirados por deuda. Se otorgaron 71 servicios de sepelio por Universalización, que no habían sido actualizados ni aceptados -Universalización-.

Se continuó en forma gradual con la tarea de actualización de cargos, por edad (mayor de 21), desde sistemas se crearon nuevos controles para realizar las actualizaciones por distintos cambios. Las actualizaciones se realizan de manera manual, ingresando en cada prestación. De manera habitual se realiza la tarea de actualización del respectivo plan, teléfono, y datos personales.

Se realizaron 6727 trámites presenciales de sepelio, los cuales incluyen servicios de sepelio, actualización de datos, cambio de cuenta, etc.

Se realizaron trámites no presenciales por mail, por Web, por canales de ingreso como Telecentro Onelli, oficinas Seas y Dina Huapi.

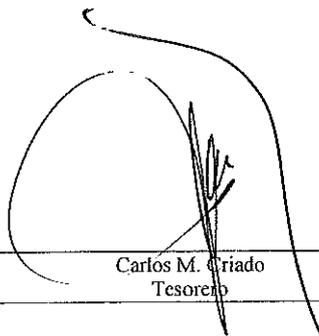
En este enorme trabajo contamos con la colaboración del sector de sistemas que nos brindó todo su apoyo, lo que nos permitió hacer más eficiente la tarea al actualizar el programa con el que se trabaja día a día. Sistemas nos creó diferentes controles para que tuviésemos el menor margen de error. Esta tarea además de ser beneficiosa para el sector, lo es para toda la CEB, para otros servicios como MESA DE ENTRADAS, SEAS, ENERGÍA, SANEAMIENTO, TELECOM, ya que actualizamos la base de datos general de asociados.

Hoy se encuentra la mayoría de la base de datos digitalizada.

El valor cuota de los planes de sepelio no sufrió modificaciones desde Enero de 2017 a la actualidad.

Se continuó trabajando en forma conjunta con el sector de Recaudaciones y legales, para la recuperación de deuda de diferentes prestaciones de energía, que se detectan por el área de sepelio con medidor retirado en otros domicilios o deudas personales.

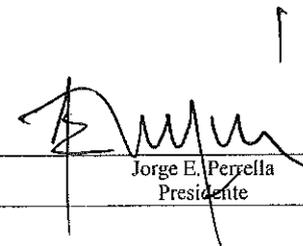
Se trabajó durante todo el año con el sector SIG, preparando el material solicitado para las auditorias y se logró alcanzar la certificación de la atención al cliente del sector.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente



	Anual	Anterior
<b>SERVICIOS REALIZADOS</b>	627	596
Cochería Sepelios Bariloche	287	261
Cochería Franze	339	335
Otros	1	
<b>DESTINOS</b>		
Municipal	262	267
Valle del Descanso	166	174
Cremación	179	138
Otras Localidades	19	17
<b>PLANES</b>		
Alta Planes	1627	16569
Alta Adherentes	3303	4463
Baja Planes	2241	4689
Baja Adherentes	1549	1563

### ACCIÓN COMUNITARIA

Durante el presente ejercicio se efectuaron las siguientes acciones:

Proyecto Talleres Barriales: Este proyecto está destinado a mujeres de los distintos barrios de la ciudad, el mismo se lleva a cabo desde hace varios años y son muchos los pedidos que anualmente se reciben en nuestras oficinas dada la apreciada capacitación que se brinda.

Para ello se cuenta con máquinas de coser, y materiales para la realización de las prendas como: *Telas, tijeras, hilos etc.* El taller de costura cuenta con tres niveles de aprendizaje, en el tercer nivel las alumnas ya confeccionan sus propias prendas y utilizan distintas máquinas de coser.

También se cuentan con talleres de tejidos implementando distintas técnicas a dos agujas, crochet, telar.

Además se realizaron talleres de pintura en diferentes superficies como madera, tela, vidrio, pintura artística.

Artesanías en cestería, goma eva, cartón, reciclado de materiales reutilizables.

Este espacio de encuentro es además un lugar donde el cooperativismo se pone en acción a través de sus valores y principios tratando de promover la participación activa y protagónica de las mujeres ayudándose mutuamente.

Los barrios donde se llevan a cabo los talleres son los siguientes:

Nahuel Hué, José Miguel De Güemes, San Francisco 2º, San Francisco 3º y San Francisco 4º, 169 Viviendas, Eva Perón, 153 Viviendas, Frutillar, Dina Huapi, Omega, Lera, La Cumbre, Perito Moreno, 28 De Abril, Ruta

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge B. Perrella  
Presidente

40 Dinara, Playa Serena, 400 Viviendas, 270 Viviendas, 181 Viviendas, Virgen Misionera, Pilar, Malvinas, Arrayanes.



Una vez finalizados los talleres barriales se realiza anualmente una exposición donde las alumnas presentan sus trabajos realizados durante el año también reciben su certificado de acuerdo al curso que tomaron.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge El Perrella  
Presidente

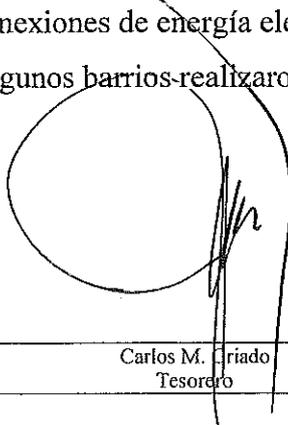
**COLABORACIONES A INSTITUCIONES:** Diferentes Instituciones y Organizaciones Sociales se acercaron al área para solicitar colaboración de eventos deportivos, culturales, educativos con fines benéficos y solidarios. Luego de la evaluación correspondiente de cada proyecto en la mayoría de los casos se decidió el aporte monetario, de materiales o de apoyo logístico para la puesta en marcha de los mismos.

Trabajadoras de la CEB tejieron cuadrados a crochet y a dos agujas para formar mantas y fueron donadas a la maternidad y neonatología del Hospital Zonal Bariloche.



**DÍA DEL NIÑO:** Como todos los años la cooperativa colaboró con las instituciones de los distintos barrios para que cada una de ellas pueda realizar el festejo tan esperado. Se colaboró con la donación de facturas y conexiones de energía eléctrica para los eventos.

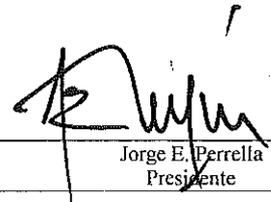
Algunos barrios realizaron canastitas en Goma Eva para donar a otros barrios.



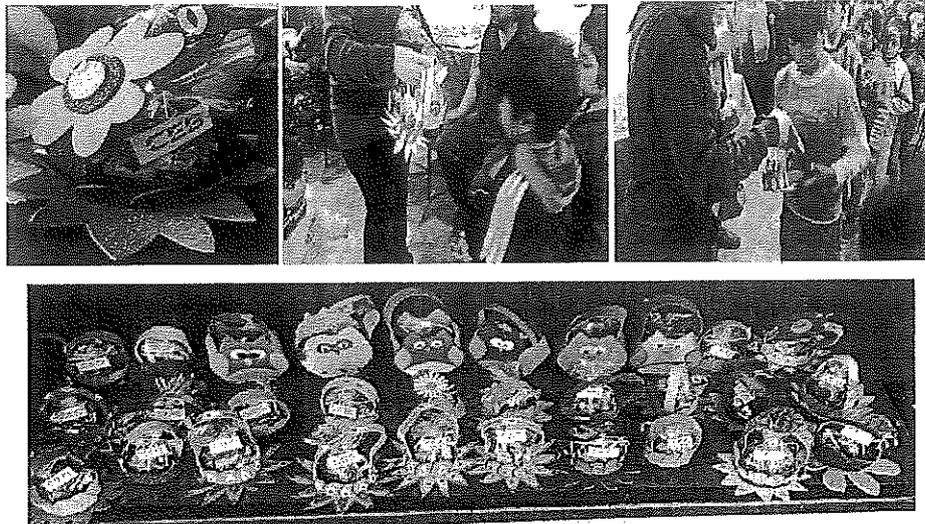
Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente



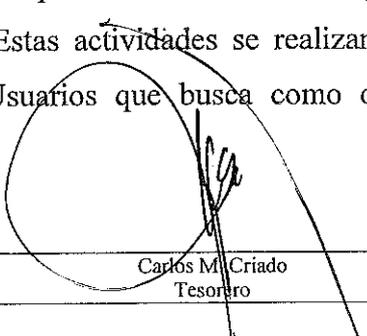
**PILARES COMUNITARIOS:** Con la finalidad de lograr que las personas de escasos recursos puedan regularizar su situación, se ha implementado desde hace varios años el Pilar Comunitario al cual acceden luego de un diagnóstico social pudiendo ser abonados en 15 cuotas que son cobradas a través de la factura de luz. Cabe destacar el compromiso que asumen dichas personas ya que en el 98% de los casos abonaron sin dificultad.



### COMISIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIA

**VISITAS GUIADAS-CONOCIENDO A LA CEB:** Se realizaron visitas guiadas de 2 horas de duración, en las distintas instalaciones de la CEB. En esta oportunidad el foco estuvo puesto en la planta depuradora y usina Pechón para las distintas instituciones de Bariloche. La misma fue llevada a cabo por los responsables de cada sector y participaron Diana Marín (Consejera) y Pablo Ibañez (RR.HH.), quienes se rigieron por los protocolos y el procedimiento de visitas guiadas de la CEB.

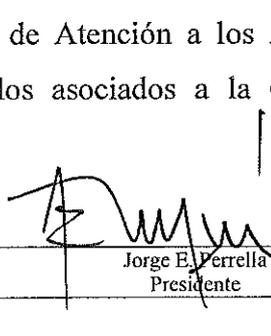
Estas actividades se realizan enmarcadas en el Plan Estratégico del Área de Atención a los Asociados y Usuarios que busca como objetivo mejorar el nivel de pertenencia de los asociados a la Cooperativa,



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

MEMORIA Y GESTIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
SEXAGÉSIMO (60º) EJERCICIO  
1 DE JULIO 2017 AL 30 DE JUNIO 2018



promoviendo la oportunidad de ser parte activa de la CEA. Se comparten reflexiones sobre derechos y deberes, participación y servicios.

Durante los recorridos se puso énfasis en la protección de los visitantes y el cuidado de los recursos, el impacto de los usuarios hacia el medio ambiente y por ende nuestras instalaciones.

Participantes registrados a lo largo del ejercicio:

Cantidad de visitas	22
Planta Depuradora	16
Usina Pechón	6

Nos Visitaron un total de 280 personas, a lo largo de todo el ejercicio

Jardín	30
Primaria	50
Secundaria	171
Universidades	20
Otros	9



Para este ejercicio se trabajó en la folletería e imágenes de la planta depuradora, registrándose en un video los avances que al cierre del ejercicio llegaba al 40% de la obra ejecutada.



Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

REUNIONES DISTRITALES E INFORMATIVAS: Se realizaron 2 reuniones distritales, en el Dto. 20 en la sede de Bomberos Voluntarios Campanario, y en el Dto. 2 en la sede de la Junta Vecinal Pájaro Azul. Se efectivizaron 3 reuniones informativas en los Barrios San Francisco de Asís III, Habana y Vivero.



## COMISIÓN BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

### PROMOCIÓN COOPERATIVA

El 18-12-2017 fue aprobado en Asamblea General Ordinaria el Balance Social Cooperativo (BSC) correspondiente al Ejercicio Económico N° 59.

Como resultado del análisis general del BSC la Comisión, luego de haber logrado la aprobación en Comité Ejecutivo y posteriormente en el Consejo de Administración, llevó a consideración de la Asamblea su aprobación y en especial, cuatro puntos:

- Iniciar campañas de medición de satisfacción del usuario.
- Solicitar dato de motivos de baja en los servicios.
- Crear la Comisión de Género de la CEB Ltda.
- Ahondar en la educación y formación cooperativa.

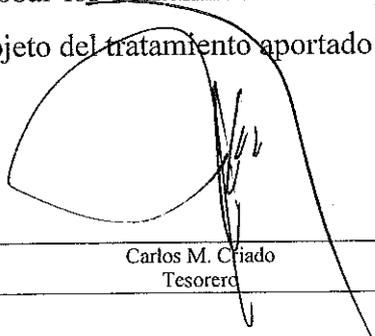
Durante el desarrollo de la Asamblea se aprobó por unanimidad el BSC y la conformación de la Comisión Permanente de Género, solicitándose con énfasis ahondar en la educación y formación cooperativa.

### **ANÁLISIS DEL BSC DEL EJERCICIO N° 60**

#### **DE LOS SERVICIOS**

**ELECTRICIDAD:** Se constató un incremento de 1.998 nuevos asociados lo que representa un aproximado de 7.992 nuevos usuarios, es decir, un 4% de crecimiento en el ejercicio.

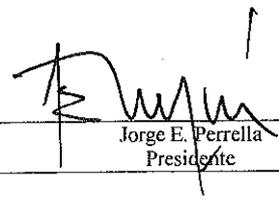
**SANEAMIENTO:** Se han alcanzado las 25 .500 cuentas. Se mantiene el cumplimiento del principal indicador ambiental: la concentración a la salida de la Planta de  $DBO_5 < 30mgO_2/L$ . Este parámetro refleja de forma global los contaminantes transportados por el desague cloacal y su remoción indica en general el principal objeto del tratamiento aportado por la Planta.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

Las instalaciones disponibles permiten transportar 25.000 m<sup>3</sup>/d de desagües cloacales y tratar 5.000 kgDBO/d. Esta situación de diseño ha sido superada desde el año 2005, y desde allí se produjo el crecimiento de conexiones y caudales hasta la fecha. Cada año los excedentes son volcados en distintos puntos autorizados y manejados en los últimos años a través de un Plan de Contingencia que gestionan los impactos.

**SEPELIO:** Durante el mes de Junio de 2017 se produjo la universalización del servicio contabilizándose a fin de mes un total de 34.109 planes básicos. Luego de la depuración voluntaria del Padrón, durante el ejercicio N° 60 se registró una baja de 717 planes, lo que constituyó un 2,10% de asociados que renunciaron a este beneficio social. Como contrapartida, debemos destacar que hubo un 5,20% más de cobertura en sepelio y que del total (627 decesos), 71 correspondieron al sistema de universalización. Es decir, un 11,3% de los decesos se cubrió entre personas que fuera de la universalización, no hubieran tenido cobertura.

**SICEI:** En este servicio solidario se produjo un incremento de 380 nuevos adherentes en 165 entidades, lo que representa un saldo positivo del 2,69%.

**COBRANZAS:** Se registró un alto nivel de cumplimiento en el pago a término de los servicios, considerando que el 70,69% de los asociados abonó dentro de los 30 días del vencimiento y un 17,76% lo hizo hasta los 60 días.

## DE LA PARTICIPACIÓN

**CANTIDAD DE VOTANTES EN ELECCIONES:** Durante las elecciones de Noviembre 2017 se registraron 2.869 votantes, es decir 955 asociados más emitieron su voto lo que representa un 49,9% más de participación respecto del ejercicio anterior.

**PARTICIPACIÓN EN ASAMBLEAS EN GENERAL Y POR GÉNERO:** Se realizó una Asamblea General Ordinaria convocándose a 59 hombres titulares y 22 suplentes; 35 mujeres titulares y 20 suplentes, surgidas de la elección anual de delegados. En cuanto al presentismo en Asamblea, concurren 51 hombres titulares y 7 suplentes; 34 mujeres titulares y 6 suplentes. Del análisis de estos guarismos podemos observar que el sexo masculino ha tenido una representación en la lista de candidatos a Delegados mayor al del femenino en un 32,10%, mientras que la respuesta efectiva del total de titulares hombres fue del 86,44% y en el caso de las mujeres titulares el 97,14%.

**PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DISTRITALES:** Durante el ejercicio 60 se realizaron 2 reuniones distritales, un 60% menos que en el ejercicio anterior. Participaron 32 vecinos, es decir 160 asistentes menos, lo que representa 83,3% menos de participación vecinal. Del total de asistentes 17 fueron hombres y 15 mujeres lo que implica respecto del ejercicio anterior un 80% menos de participación masculina y un 86% menos de participación femenina.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Ferrelha  
Presidente

**ACCESO A LOS CARGOS SOCIALES:** Durante el ejercicio anterior se registró un 100% de los cargos con toma de decisión en el CE en manos de los hombres, mientras que en el presente ejercicio fue incorporada una mujer como Vice Presidenta, lo que constituyó el 25% de ocupación femenina. En el Consejo de Administración, el 30% fue ocupado por mujeres titulares y el 70% por hombres titulares.

**REUNIONES DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:** Se produjeron 14 reuniones en el ejercicio con un 100% de asistencia.

**DEMOCRACIA EN EL TRABAJO (CLIMA SOCIAL) AL 30-06-2018.**

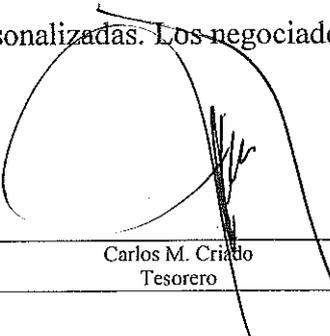
Se registraron 279 empleados contra 273 del ejercicio anterior, con un crecimiento del grupo femenino del 15,69%, es decir 8 nuevas empleadas.

Respecto de las direcciones se produjeron movimientos no significativos del personal, siendo los más relevantes la disminución de 4 personas en el área de Gerencia General, 3 en Administración y el incremento de 11 empleados en Control de Riesgo, debido a una reestructuración del grupo de Maestranza.

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Se concluyeron las tareas de instalación del sistema de identificación de atención al asociado por sector. Solo se pudo cuantificar el segundo semestre del ejercicio. Ingresaron 46.904 llamadas, fueron atendidas de manera automática 7.051, por operadores 12.307, se perdieron 17.017 llamadas y se dio respuesta a 804 contingencias. La aplicación permite responder al usuario en forma automática la deuda, el vencimiento de la factura y si se encuentra en una zona de contingencia. Esto último permite disminuir la ansiedad y despejar rápidamente la línea telefónica. Por otro lado, el usuario puede dejar registrado su reclamo de manera ágil y segura. Es de destacar que este nuevo servicio se vio registrado en una etapa de prueba, observándose que gran parte de los usuarios que no pudieron acceder se debió al desconocimiento del sistema operativo.

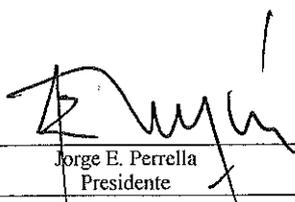
**ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Desde noviembre de 2017 se incorporó a distintos sectores de atención al usuario un sistema de turnos informatizado que permite una atención más ágil, ordenada y eficiente. En el área de atención al asociado se dio respuesta por informe sobre Resoluciones en el primer semestre del período a 204 asociados y en el segundo a 139 asociados. En sepelio se realizaron 6.727 trámites presenciales, los cuales incluyen servicios de sepelio, actualización de datos, cambio de cuenta, etc. En energía, en la oficina de atención de reclamos comerciales se atendieron consultas de consumos, requerimientos de emisión de duplicados de facturas, cambios de domicilio y otros totalizando unos 39.350 contactos con resoluciones personalizadas. Los negociadores del sector Cobranzas atendieron 1.131 casos.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



Jorge E. Perrella  
Presidente

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.** En el ejercicio se encuestó sobre aspectos (disponibilidad, buen trato) y conocimientos del personal de atención al usuario (respuesta, resultado de gestión) y tiempo de espera. Los resultados generales marcan un 77,4% de calificación Muy buena y un 19,5% buena. Los aspectos más favorables han sido calidad, conocimiento y aspecto del personal de atención; los menos favorables, aspecto de las oficinas de atención y tiempo de espera.

**NUEVA CERTIFICACIÓN.** Se agregó una nueva certificación de calidad en el área de Gerencia General con el Certificado IRAM-ISO 9001- 2015 Registro N° 9000-8581 con vigencia 2018-2021. Está referido a la Atención al usuario y gestión de quejas y reclamos. Abarca a los siguientes servicios y sectores: **(PG-CEB-AUQR)**. Saneamiento; Telecomunicaciones; Energía (Nuevas Conexiones); Recaudaciones; Sepelios; Acción Comunitaria; Atención al Asociado; Distribución de facturas y SEAS.

#### **DE LA CAPACITACIÓN**

**COOPERATIVISMO:** Durante el ejercicio no se realizaron capacitaciones en el ámbito del cooperativismo desde la estructura, desde el Consejo o desde la Comisión de Capacitación y Promoción Cooperativa de Delegados.

#### **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

**ATENCIÓN A ASOCIADOS EN EL ÁMBITO COOPERATIVO:** La necesidad de cuantificar el comportamiento de CEB en el ámbito cooperativo ha generado un nuevo registro que contempla la atención personalizada exclusiva en dichos temas. Fue así que se registraron 343 casos de atención sobre temas cooperativos.

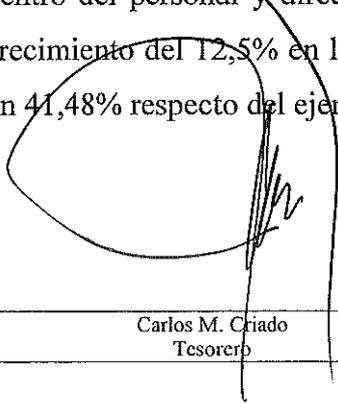
#### **JORNADAS DE INTEGRACIÓN PARA LOS EMPLEADOS**

**CAMINATAS:** Durante el ejercicio no se realizaron las actividades de caminata que se venían organizando merced a la voluntad y participación gratuita de un empleado con título de guía de montaña.

**DEPORTES:** Se llevaron a cabo 4 jornadas deportivas con un costo de \$30.000 y 67 trabajadores participantes.

**CLUB DE BENEFICIOS:** Continuando con la búsqueda de asociación de los empleados de la CEB con comerciantes locales, se han logrado convenios de mejores precios en 82 comercios, 42 de los cuales se produjeron en el último ejercicio, representando un crecimiento del 51,22%.

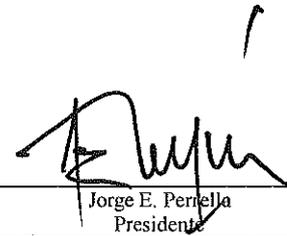
**DISFRUTA:** Continuando con el programa de concientización y promoción de hábitos alimenticios saludables dentro del personal y directivos CEB, se entregaron 432 cajones de fruta. El costo fue de \$225.790 con un crecimiento del 12,5% en la entrega de frutas y de \$66.200,79 más de inversión económica, lo que representa un 41,48% respecto del ejercicio anterior.



Carlos M. Criado  
Tesorero



Alejandro Pozas  
Secretario



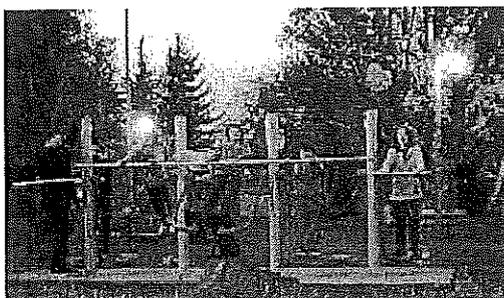
Jorge E. Perrella  
Presidente

## DEL INTERÉS POR LA COMUNIDAD

Como resultado del Proyecto interno "ILUMINAR" del año 2014, durante este ejercicio se produjeron las siguientes novedades:

**DÉMOSLE UNA VUELTA AL VUELTO:** Las donaciones de este año se constituyeron de la siguiente forma: \$31.154,79 correspondió a vueltos donados por los asociados y \$28.845,21 es el aporte de CEB para llegar a la suma prevista de \$60.000,00 donado al Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo.

**PLAZAS SALUDABLES:** Este proyecto que promovía la integración entre vecinos, la capacitación en obra de las cooperativas del Argentina Trabajo bajo la órbita de CEB, el fomento de los ejercicios para la salud en especial para la tercera edad y el cuidado de la seguridad de personas y bienes al evitar el traslado a distancia de sus domicilios de los intervinientes, tuvo su punto resolutivo al hacer entrega del prototipo a la Junta Vecinal Nahuel Malal. Esta asignación surgió de un sorteo en el seno del Consejo de Administración.



**ARCHIVO:** Se adquirió una trituradora de papel con la cual se despejaron varios ámbitos de la cooperativa, proporcionando a su vez material reciclable a los miembros de la ARB (Asociación Recicladores Bariloche). Esta acción produjo la movilidad de algunos sectores por ocupación de espacios recuperados.

**CAJERO:** Se dio continuidad al servicio Extra Cash y se logró implementar el servicio Más Efectivo Cabal, posibilitando a los Asociados que abonan sus facturas en nuestras cajas, utilizando Tarjetas de Débito de las mencionadas entidades, realizar extracciones de efectivo de hasta \$5.000,00. Gracias a ambos servicios y en el transcurso del presente Ejercicio se entregaron \$5.451.414,53.

En las acciones sociales ordinarias se puede destacar:

**TEJIENDO PARA AYUDAR:** Este año se entregaron diecisiete (17) mantas para bebés con distintos diseños y tamaños a la sala de neonatología del Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo. Participaron en su confección personal femenino de CEB, con adhesión de algunas madres e hijas.

**TALLERES:** El número de talleres abiertos en el ejercicio 60 sufrió un 22,5% de disminución respecto al ejercicio anterior (se abrieron 31 talleres), con 21 capacitadores, el mismo número de barrios (17) y un 22,5% menos de asistentes (concurrieron 465 personas). Lo invertido en el ejercicio ascendió a \$495.500 mientras que en el anterior el aporte fue de \$520.183.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

**PILARES:** Se han entregado 84 pilares simples y 33 dobles. Esto representa una disminución del 28,8% en los pilares simples, constituyendo un financiamiento de \$386.155, una inversión del 17,15% menor; mientras que en el tipo pilar doble, se incrementó la entrega en un 42,42% alcanzando el financiamiento la suma de \$185.300. Esto último representa un incremento de la financiación de pilares dobles del 97,23%.

**ACTIVIDADES GENERADAS DESDE LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
FESTEJOS DÍA DEL NIÑO Y CON ABUELOS.**



**CAPACITACIÓN – TALLERES ESPECIALES:**

Encuentros de capacitación gratuita de técnicas de RCP y Prevención de Incendios dictada ad honorem por el Delegado del Dto. 14 Sr. José Félix Pagola.

Taller de herrería llevado a cabo por la Cooperativa metalúrgica COO.TRA.MET Ltda.



**"La cuenta de valor agregado calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa. Y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad" (A.C.I.)**

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozas  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente

CALCULO DEL V.A.C. VISIBILIZADO	01/Jul/17 al 30/Jun/18
Remuneraciones y cargas sociales Personal	
Retribuciones y obra social Consejeros	
Beneficios al personal	
Seguridad y Medicina laboral	
<b>V.A.C. AL CAPITAL HUMANO</b>	<b>0.00</b>
Intereses bancarios	
Gastos y comisiones bancarias	
<b>V.A.C. AL SECTOR FINANCIERO</b>	<b>0.00</b>
Impuestos Nacionales	
Canones Provinciales	
Tasas Municipales	
Inversión en actividades culturales, sociales y deportivas	
Comunidad	
Compras a Proveedores Locales	
Cuotas sociales a Federaciones y otras entidades	
<b>V.A.C. A LA COMUNIDAD</b>	<b>0.00</b>
Distribución de Excedentes	
Inversión en Capacitación a Asociados	
Inversión en Comunicación a Asociados	
<b>V.A.C. A LOS ASOCIADOS</b>	<b>0.00</b>
<b>V.A.C. VISIBILIZADO TOTAL</b>	<b>0.00</b>

**PROPUESTA PARA EL EJERCICIO N° 61:** Realizar la clasificación de residuos de la empresa y promover la clasificación domiciliaria de los empleados de CEB.

Carlos M. Criado  
Tesorero

Alejandro Pozus  
Secretario

Jorge E. Perrella  
Presidente