

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



Fecha de nacimiento: 08/11/1962
Residencia en Bariloche desde: 1962
Profesión/actividad: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

Profesión/actividad: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

Vocal Suplente Tercero: Diana Noemí Marín
Fecha de nacimiento: 13/07/1967
Residencia en Bariloche desde: 1967

Vocal Suplente Cuarto: Robinson Jaldo
Fecha de nacimiento: 11/11/1976
Residencia en Bariloche desde: 1976
Profesión: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

AUTORIDADES DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA:

Miembro Titular Primero: José Pincheira
Fecha de nacimiento: 29/11/1970
Residencia en Bariloche desde: 1970
Profesión/actividad: empleado
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

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 Segundo: Patricia Maizon
Fecha de nacimiento: 02/01/1972
Residencia en Bariloche desde:
Profesión/actividad: ama de casa
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: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

Miembro Suplente Tercero: Jorge Comba
Fecha de nacimiento: 05/11/1955
Residencia en Bariloche desde: 1978
Profesión/actividad: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

DIRECCIÓN DE ENERGÍA:

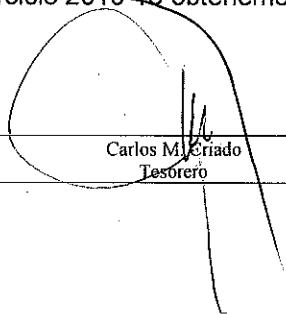
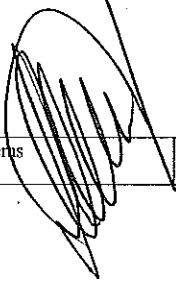
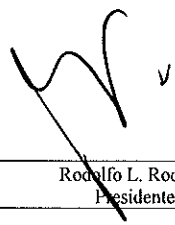
INFORME SERVICIO ELECTRICO

INFORMACION 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 acumulada de las diferentes categorías tarifarias más el Alumbrado Público en el presente Ejercicio, resultó ser solo un 0,46% superior respecto de igual período del ejercicio anterior, mientras que no hubo crecimiento 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.

Comparando los consumos de energía registrados en el ejercicio 2016-17 respecto de los registrados en el Ejercicio 2015-16 obtenemos los siguientes resultados:

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



GERENCIA GENERAL Y DIRECCIONES EJECUTIVAS

A LOS ASOCIADOS:

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Nacional nro. 20.337 y sus disposiciones concordantes de nuestro Estatuto Social, sometemos a vuestra consideración la Memoria del Consejo de Administración, el Balance General, los Estados de Resultados, el Informe de la Comisión Fiscalizadora y el Dictamen del Auditor.

AUTORIDADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

Presidente: Rodolfo Laureano Rodrigo
Fecha de nacimiento: 06/04/1946
Residencia en Bariloche desde: 1972
Profesión/actividad: abogado
Fin del mandato: 30/06/2019

Tesorero: Carlos Martín Criado
Fecha de nacimiento: 20/09/1967
Residencia en Bariloche desde: 1967
Profesión/actividad: empleado
Fin del mandato: 30/06/2019

Vicepresidente: Jorge Emilio Perrella
Fecha de nacimiento: 16/09/1950
Residencia en Bariloche desde: 2000
Profesión/actividad: comerciante
Fin del mandato: 30/06/19

Prosecretario: Alejandro Pozas
Fecha de nacimiento: 14/08/1973
Residencia en Bariloche desde: 1973
Profesión/actividad: empleado
Fin del mandato: 30/06/2017

Secretario: Luis Alfonso Valderas
Fecha de nacimiento: 14/12/1955
Residencia en Bariloche desde: 1955
Profesión/actividad: asesor laboral
Fin del mandato: 30/06/2017

Protesorero: Dana Marcela Guzmán
Fecha de nacimiento: 19/01/1978
Residencia en Bariloche desde: 1978
Profesión/actividad: contadora
Fin del mandato: 30/06/2019

Vocal Titular Primero: José Andrés Calvo
Fecha de nacimiento: 01/11/1945
Residencia en Bariloche desde: 1945
Profesión: comerciante
Fin del mandato: 30/06/18

Profesión/actividad: empresaria - técnica constructora
Fin del mandato: 30/06/18

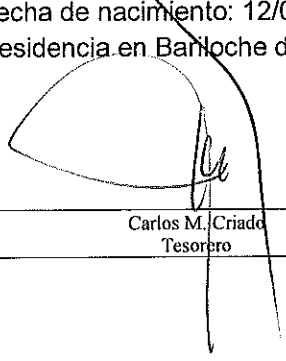
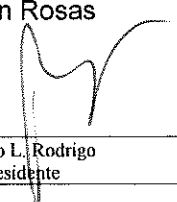
Vocal Titular Segundo: Blanca Elsa Palomo
Fecha de nacimiento: 18/04/1957
Años de residencia en Bariloche desde: 1957
Profesión/actividad: empleada
Fin del mandato: 30/06/18

Vocal Titular Cuarto: Luciano Pilquimán
Fecha de nacimiento: 05/05/1968
Residencia en Bariloche desde: 1968
Profesión/actividad: empleado
Fin del mandato: 30/06/2017

Vocal Titular Tercero: Mirta Inés Cárcamo
Fecha de nacimiento: 12/01/1964
Residencia en Bariloche desde: 1964

Vocal Suplente Primero: Alejandro Fella
Fecha de nacimiento: 06/07/1940
Residencia en Bariloche desde: 1998
Profesión: jubilado
Fin del mandato: 30/06/18

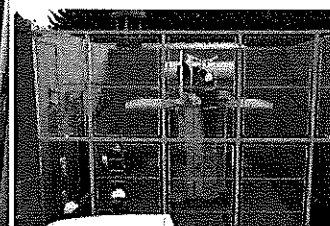
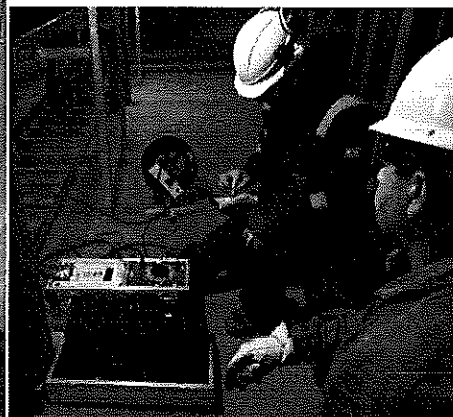
Vocal Suplente Segundo: Adrian Rosas

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

Potencia Estación Transformadora Cipresales ubicada a la altura del Km 1 de AV Pioneros, que abastece parte del Centro, la zona Sur y Oeste próxima al casco urbano.



- 2) Ampliación de ET Cipresales: Se realizó la puesta en servicio del nuevo transformador de potencia de 20MVA en ET Cipresales. Para cumplir con este objetivo se debieron desarrollar importantes obras civiles para la correcta implantación del mismo; también se debieron realizar importantes modificaciones eléctricas de la instalación, montajes, traspasos y ensayos. El proceso se desarrolló cumpliendo todas las condiciones de seguridad y operativas para lograr alcanzar el objetivo. Esta importante obra resultó esencial para abastecer el crecimiento de la demanda en zona céntrica y sur de Bariloche.



Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valdovinos
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



Sector Residencial	+ 0 %
Sector General-Comercial	+ 0,3%
Medianas Demandas	- 2,7%
Grandes Demandas Baja Tensión	+ 6,%
Grandes Demandas Media Tensión	- 1,7%
Alumbrado Público	- 2 %
Total CEB	+ 0,46%
Potencia Máxima Sistema	+ 0%

Durante el Ejercicio se realizaron 2.088 conexiones y 859 desconexiones de usuarios lo que resulta en un incremento neto de 1.179 usuarios más que lo registrado a fin del ejercicio anterior, total 49806 usuarios activos al 30 de Junio 2017.

Respecto de la actividad del área de reclamos control de fraudes y calidad, se destaca que se atendieron 4312 reclamos con intervención de la Guardia de Reclamos, 726 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 3940 contactos con resoluciones personalizadas.

Como todos los años se realizaron controles de fraude y conexiones directas correspondientes a casos puntuales y denunciados, con 250 procedimientos ejecutados.

Con relación al Control de Conexiones Directas en zonas de ocupación y barrios carenciados, se incorporó un nuevo convenio específico con IMTVHS para el abastecimiento transitorio a la parte sur del denominado Bº 29 de Septiembre, constatándose la persistencia de conexiones irregulares en zonas ocupadas de los Bº San Francisco 4 y Sur de Bariloche, Nahuel Hue y Malvinas.

En el presente ejercicio fueron reconocidas las situaciones irregulares por parte de la Municipalidad de Bariloche, Gobierno de la Provincia de Río Negro y de Nación, acorde tal lo establecido en el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 358/2017 Registro Nacional los Barrios Populares en Proceso de Inserción Urbana (RENABAP), donde constan 21 barrios u ocupaciones de San Carlos de Bariloche.

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 13,4%.

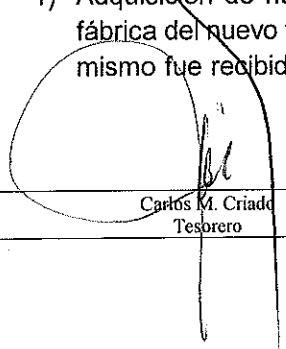
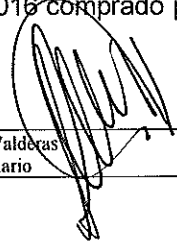
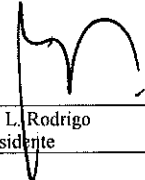
Finalmente, como todos los años se realizaron las instalaciones de registradores para mediciones de calidad del producto.

INFORMACIÓN OPERATIVA

ACTIVIDAD EN ÁREA USINAS Y ESTACIONES TRANSFORMADORAS CEB:

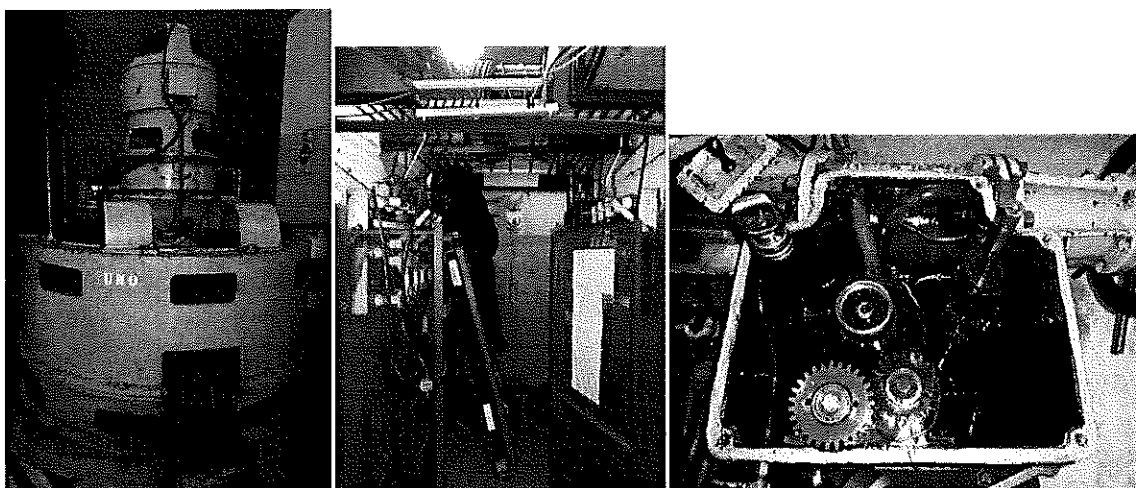
A continuación se detallan brevemente las obras realizadas durante el ejercicio 2016-2017

- 1) Adquisición de nuevo transformador de potencia 20MVA: Se realizaron los ensayos y recepción en fábrica del nuevo transformador de 20MVA 33/13,2kV fabricado por la empresa Tubos Trans Electric. El mismo fue recibido en Bariloche el día 11/11/2016 comprado por la CEB para la Obra Ampliación de

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---



- 3) Se realizó mantenimiento MAPRO sobre las instalaciones de la Central Hidroeléctrica Emilio Frey, incorporando ensayos de mantenimiento preventivo como parte de la innovación y mejora de las condiciones operativas de la central. También se realizaron mantenimientos especiales sobre el sistema de regulación hidráulico de velocidad original de 1950. Gracias a estos trabajos se lograron mejoras considerables sobre la potencia suministrada, obteniendo en el mes de septiembre un aumento del 30% sobre la media histórica.



- 4) Se continuó con el proyecto de digitalización del sistema de radio operativa de Energía con el fin de obtener una mejora considerable.
- 5) Se realizó la capacitación y acreditación PT15 (Procedimiento técnico 15 de Cammesa) por parte de los operadores del Centro de Control y Operaciones. Con esta acreditación el personal de operación del sistema eléctrico obtiene una certificación para poder operar sistemas de alta tensión como parte del MEM y nos prepara para futuros desafíos.

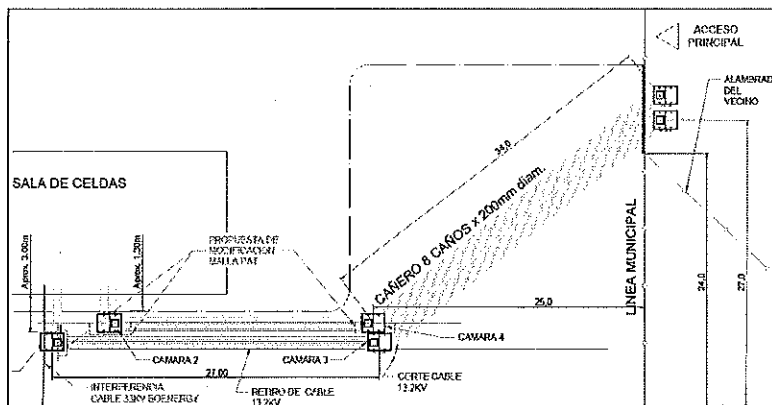
Carlos M. Chado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



- 6) Se ejecutó la primera etapa del proyecto de enlace redundante de comunicación entre las Estaciones Transformadoras Ñireco y la Estación Transformadora Puerto Moreno mediante un sistema de alta frecuencia direccional. Queda pendiente todavía la vinculación redundante entre la Estación Transformadora Ñireco y la Estación Transformadora Cipresales.
- 7) Se realizó mantenimiento parcial y limpieza de box de servicios auxiliares y capacitores de las Estaciones Transformadoras. Quedando pendiente el desarrollo del plan de mantenimiento anual y la ejecución de tareas en el resto de Boxes.
- 8) Se realizó el proyecto y gestiones para la ejecución de un nuevo cañero de salida de la ET Bariloche (Edersa). Esta obra permitirá realizar la relocalización de las salidas de la Línea C, ejecutar el tendido de la nueva Línea para abastecer la ET Este y dejar preparada a la ET para atender contingencias y futuras ampliaciones.



- 9) Se realizaron los estudios y análisis previos de anteproyecto para la nueva Estación Transformadora Este. La cual representa la obra principal a iniciar para poder abastecer la zona Este y el considerable aumento de potencia debido a las demandas puntuales crecientes en la zona.
- 10) Se realizó el reemplazo del banco de baterías de la ET Puerto Moreno para garantizar la continuidad de operación de los servicios esenciales de la ET.
- 11) Se implementó la solución del sistema de mensajería de alerta temprana en la sala de operadores con el fin de informar a los interesados sobre la contingencia de las operaciones. Adicionalmente a esto se presentó el Proyecto Integral de Información de Energía.

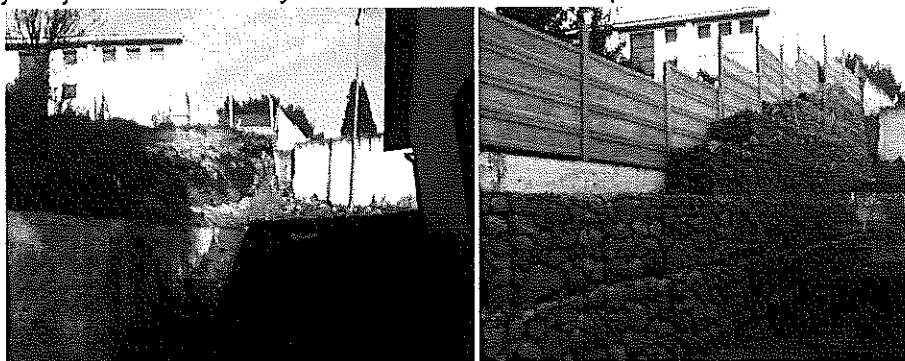
Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valdés
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

12) Se realizó la primera etapa de orden y limpieza de la nave de Usina Pechón con el fin de aprovechar espacios no utilizados.

13) Se atendió la emergencia del muro medianero de la Usina Puerto Moreno; luego de contener la situación de emergencia se procedió a realizar la obra complementaria de contención del terreno mediante Gaviones, el relleno de tierra y la ejecución del muro y alambrado adicional de separación.



ACTIVIDAD DE 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 2006 por el sector.

El ejercicio comenzó con **65** trámites pendientes del ejercicio 2015 - 2016, se ingresaron **458** nuevas solicitudes de las cuales **207** correspondieron 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 **109** solicitudes, quedando **29** pendientes por falta de documentación, **8** en ejecución por parte de Distribución **30** en ejecución por parte de Nuevas Conexiones, **15** actualmente en ejecución por Oficina Técnica, **8** Pendientes de ejecución por falta de aprobación de presupuesto por parte de usuarios y **6** 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.

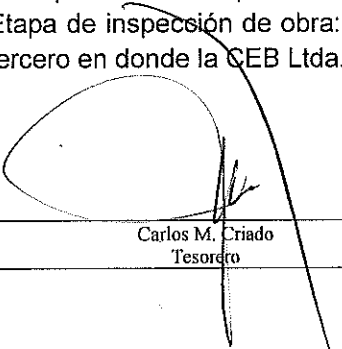
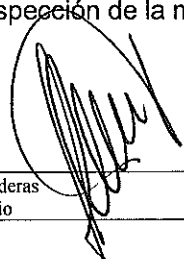
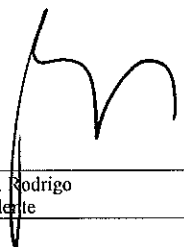
Pendiente por falta de documentación: Pendiente por falta de requerimientos técnicos a cumplir por el solicitante, como proyectos, mensura o cualquier tipo de documentación técnica necesaria para evaluar la solicitud.

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.

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 la misma.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



En el sector se mantienen los sistemas GIS y MIMICO, y en los mismos se hicieron **357** modificaciones, ya sea por ABM de nuevas líneas, ABM de nuevas subestaciones, ABM barrios, ABM de catastros, etc. creando **650** 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:

- Barrio Cooperativa Quimey Ruca (Ejecución por parte de CEB Ltda)
- Proyecto Loteo Valle Azul Etapa III (visado de proyecto ejecutivo etapa III bajo inspección de obra CEB Ltda)
- Proyecto del Loteo Victorias Sud Este (actualmente en ejecución bajo inspección de obra CEB Ltda)
- Loteo Fideicomiso Club de Campo Rio Limay (actualmente en ejecución, bajo inspección de obra Ceb Ltda).
- Loteo Social Dina Huapi (ejecución de nexo en MT por parte de CEB Ltda en acuerdo con municipalidad de Dina Huapi)
- Loteo Vergara Paraje Ñirihuau (visado de proyecto ejecutivo)
- Loteo MSCB –Toma Barrio 29 de Septiembre - Etapa II (proyecto y ejecución de obra por parte de Ceb Ltda)
- Obra Nexo MT Parque Municipal Llao Llao (visado de proyecto ejecutivo)
- Loteo Dinahue (inspección de obra por CEB Ltda).
- Loteo Reina Mora (ejecución de obra por parte de Ceb. Ltda).
- Loteo Amec (ejecución de obra por parte de CEB Ltda).
- Loteo Lomas del Cauquén (inspección de obra por CEB Ltda)
- Proyecto de Cañeros Calle Onelli - Obra repavimentación MSCB
- Proyecto, inspección de obra y colaboración en puesta en servicio de ampliación ET Cipresales CEB Ltda
- Cómputo métrico de materiales de LAMT 33[KV] ET La Paloma – ET De Este
- Loteo Ghiglione (inspección de obra y puesta en servicio)

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE LA CEB

OBRAS NUEVAS	Cant.	Metros Línea
LMT AÉREAS	5	1700
LMT AÉREAS PREENSAMBLADO DE MT	1	1300
LMT AÉREAS PROTEGIDA DE MT - ECO	0	0
RECONECTADORES MT 15 KV - NOJA P/ ALIMENTADORES MT	0	0
LBT AÉREAS	296	19763
ACOMETIDAS LBT	350	16753
LMT SUBTERRÁNEAS	3	2100
LBT SUBTERRÁNEAS	14	1536
SUBESTACIONES 13,2/0,380 KV	11	

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderrama Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



OBRAS CIVILES VARIAS (BASES, SETN, ETC)

57

OBRAS POR MANTENIMIENTO		
RENOVACIÓN LMT AÉREAS	14	6700
RENOVACIÓN LMT AÉREAS POR PROTEGIDA - ECO		
RENOVACIÓN LBT AÉREAS	265	24587
RENOVACIÓN TOTAL SUBESTACIONES	8	
RENOVACIÓN PARCIAL SET Y MANTENIM	17	
CAMBIOS POSTES EUCALIPTUS MT Y BT	670	
CAMBIOS POSTES Ho Ao MT y BT	21	
PODA PREVENTIVA SOBRE LMT		19300

LMT: Líneas de Media Tensión

LBT: Líneas de Baja Tensión

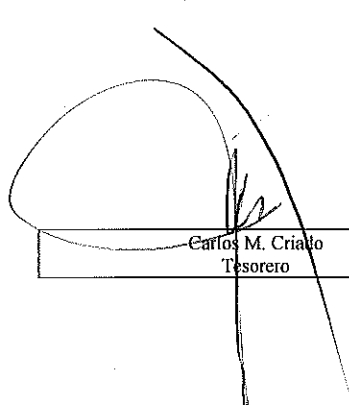
HoAo: Postes de Hormigón

ALTA DE EQUIPOS	
Ford 4000 - 4x4 - Pat.: AB 696 TK	1
Hidro grua PM - Modelo 8024	1
Detector de Fallas Reflex - reflectómetro 98-16-32	1
Receptor de ondas de choque megger digiphone	1

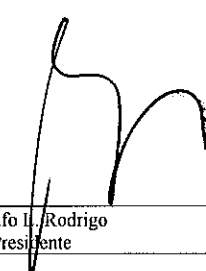
Finalizado el Ejercicio en el mes de Julio se verificó una emergencia climática de magnitud con importantes afectaciones en el Sistema de Distribución MT y BT por caída de árboles y ramas de gran porte, provocando interrupciones de servicio en diferentes zonas del área servida.

Entre otras acciones correctivas, las cuadrillas de la CEB tuvieron que reemplazar 53 postes y 17 columnas de hormigón afectadas por las caídas de árboles, además decenas de cortes conductores de Líneas de Mt y BT y subestaciones averiadas que debieron ser reconstruidas y reemplazados sus transformadores.

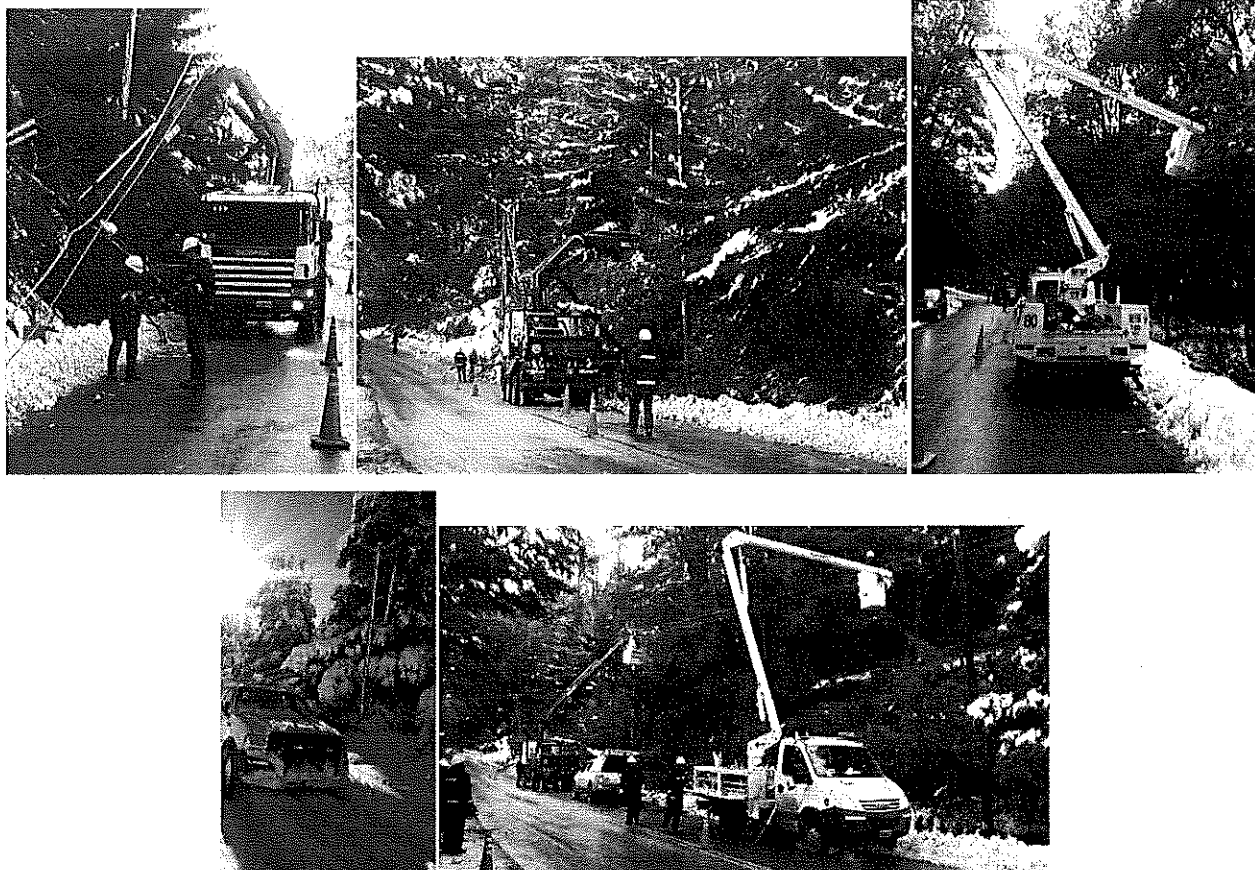



Carlos M. Criado
Tesorero


Luis A. Valderas
Secretario


Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017



SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



REEMPLAZOS Y REPARACIONES													
	Jul 16	Agos 16	Sep 16	Oct 16	Nov 16	Dic 16	Ene 17	Feb 17	Mar 17	Abr 17	May 17	Jun 17	Totales
Reparaciones Totales	323	435	297	329	239	336	248	223	327	176	636	357	3926
Lamparas	210	264	178	217	137	223	147	155	215	106	466	244	2562
Balastos	47	69	42	66	31	59	43	30	70	23	139	71	690
Artefactos	6	3	5	4	4	6	5	6	8	3	20	13	83
Fusibles	97	97	46	43	55	91	55	67	96	47	101	58	853
Fotocélulas	61	64	54	68	36	58	40	28	62	27	100	57	655
Policarbonatos	22	13	23	40	13	15	18	17	26	8	66	31	292
Contactores	1	2	2		2	1	2	1		1	2	1	15
Vandalismo	12	12	8	18	1	9	3	11	8	3	18	9	112
Luminarias Instaladas	12	8	21	7	18	0	11	0	18	0	163	11	269
Luminarias Totales	14144	14152	14173	14180	14198	14198	14209	14209	14227	14227	14390	14401	

Otras Tareas:

22 postes + 700 mts. de línea

FACTURACION SERVICIO ALUMBRADO PUBLICO						
	RESIDENCIAL		COMERCIAL		TOTAL	
	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
ALTO A° P°	8873	550126	3007	231539	11880	781665
MEDIO A° P°	24653	1035426	1517	77367	26170	1112793
BAJO A° P°	5783	179273	206	7622	5989	186895
SIN A° P°	3913	43043	298	4470	461	47513
EXCENTO	1287	0	268	0	1555	0
TOTAL	44509	1807868	5296	320998	49805	2128866

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



11

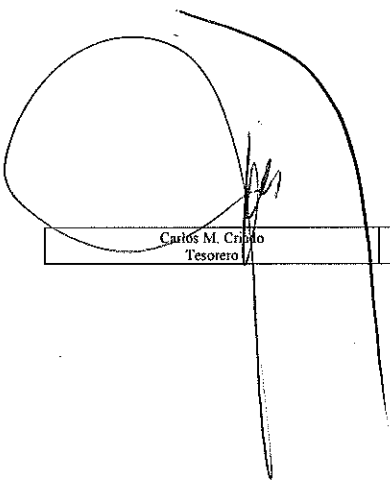
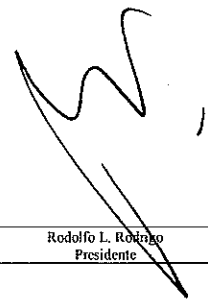
BALANCE DE ENERGÍA

	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17
COMPRA DE ENERGIA	30,679,207	31,019,145	27,911,509	26,279,895	24,034,517	24,992,346	25,874,249	23,752,832
GENERACION	211,490	115,307	554,884	520,101	0	185,088	65	970
TOTAL ENTREGADO RED	30,890,697	31,134,452	28,466,393	26,799,996	24,034,517	25,177,434	25,874,314	23,753,802
USO PROPIO	0	0	0	0	0	0	0	0
VENTA + A.PUBLICO	25,069,101	26,747,791	26,222,638	23,377,055	22,678,725	21,485,854	22,964,214	22,492,264

PERDIDA % (SE TOMA SOBRE EL ACUMULADO DEL PERIODO ANUAL YA QUE LOS PERIODOS MENSUALES DE COMPRA Y VENTA NO COINCIDEN Y SERI.

POT MAXIMA COMPRA KW	58,088	56,868	58,088	50,780	49,144	48,012	48,284	48,756
POT MASCARDI	1,000	1,000	1,000	0	0	0	0	0
POT MAXIMA SISTEMA	59,088	57,868	59,088	50,780	49,144	48,012	48,284	48,756

DETALLE DE VENTA DE ENERGIA GENERAL

 Carlos M. Cristo Tesorero	 Luis A. Valdivia Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	--

MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017



12

CATEGORIA	jun-17	jun-16 KWH	INCREMENTO	ACUMULADO 12 MESES	ACUMULADO AÑO ANTERIOR	INCREMENTO	ESTRUCCTURA jun-17
Residencial MONOF.	9,143,801	8,386,451	9.0%	98,945,981	99,299,368	-0.4%	38.9%
Residencial TRIFAS.	1,307,641	1,084,231	20.6%	14,127,221	13,824,818	2.2%	5.6%
TOTAL RESIDENCIAL	10,451,442	9,470,682	10.4%	113,073,202	113,124,186	0.0%	44.5%
General MONOF.	1,282,928	1,200,962	6.8%	15,037,219	14,981,651	0.4%	5.5%
General TRIFAS.	2,295,753	2,113,410	8.6%	26,199,775	26,121,273	0.3%	9.8%
TOTAL GENERAL	3,578,681	3,314,372	8.0%	41,236,994	41,102,924	0.3%	15.2%
T2 Grand.Demandas BT < 50 kw	2,791,448	2,842,903	-1.8%	34,299,229	35,258,247	-2.7%	11.9%
T2 Grand.Demandas BT > 50 kw	2,771,464	2,780,254	-0.3%	32,856,034	30,745,471	6.9%	11.8%
T2 Grand.Demandas MT <300 kw	1,381,163	1,341,629	2.9%	16,819,797	16,005,407	5.1%	5.9%
T2 Grand.Demandas MT >300 Kw.	2,517,121	2,431,190	3.5%	31,019,250	31,551,989	-1.7%	10.7%
TOTALES	23,491,319	22,181,030	5.91%	269,304,506	267,788,224	0.57%	100%
Servicio Alumbrado Publico	1,302,008	1,234,393	5.48%	11,521,879	11,762,556	-2.0%	5.3%
TOTALES GENERALES	24,793,327	23,415,423	5.88%	280,826,385	279,550,780	0.46%	100%

Carlos M. Prado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



13

MOVIMIENTO DE USUARIOS

CATEGORIA	mayo 2017	MOVIMIENTOS DEL MES		junio 2017	junio 2016	INCREMENTO ANUAL
		ALTAS	BAJAS			
Residencial Monof.	40,814	88	59	40,843	39,971	2.2%
Residencial Trifás.	2,565	20	11	2,574	2,447	5.2%
TOTAL RESIDENCIAL	43,379	108	70	43,417	42,418	2.4%
General Monof.	3,629	18	1	3,646	3,526	3.4%
General Trif.	2,161	9	3	2,167	2,111	2.7%
TOTAL GENERAL	5,790	27	4	5,813	5,637	3.1%
T3 Grand.Demandas BT < 50 kw	457	3	1	459	456	0.7%
T3 Grand.Demandas BT > 50 kw	83	0	0	83	83	0.0%
T3 Grand.Demandas MT	26	0	0	26	25	4.0%
T3 Grand.Demandas MT >300 Kw.	8	0	0	8	8	0.0%
	49,743	138	75	49,806	48,627	2.4%

CATEGORIA	JUNIO 2016	MOVIMIENTOS DEL EJERCICIO		JUNIO 2017	INCREMENTO ANUAL
		ALTAS	BAJAS		
Residencial Monof.	39,971	1,522	650	40,843	2.2%
Residencial Trifás.	2,447	220	93	2,574	
TOTAL RESIDENCIAL	42,418	1,742	743	43,417	2.4%
General	3,526	153	33	3,646	3.4%
General Trif.	2,111	118	62	2,167	2.7%
TOTAL GENERAL	5,637	271	95	5,813	3.1%
T3 Grand.Demandas BT < 50 kw	456	17	14	459	0.7%
T3 Grand.Demandas BT > 50 kw	83	7	7	83	0.0%
T3 Grand.Demandas MT	25	1	0	26	4.0%
T3 Grand.Demandas MT >300 Kw.	8	0	0	8	0%
	48,627	2,038	859	49,806	2.4%

TASAS ENTRE EXTREMOS DE LAS SERIES HISTORICAS PRINCIPALES

PERIODO	AÑOS	NUMERO USUAR.	PRODUCC COMP	VENTA	Q.MAX
59/1	59	5.3%	7.3%	7.9%	6.7%
59/5	55	5.1%	7.3%	7.5%	6.8%
59/31	28	3.3%	5.8%	5.7%	5.1%
59/36	23	2.7%	5.4%	5.2%	4.5%
59/22	37	4.5%	6.2%	6.3%	5.1%
35/24	11	7.8%	7.7%	7.9%	7.2%
25/1	25	6.8%	8.6%	9.9%	9.0%
25/5	21	7.1%	9.4%	9.9%	9.8%
25/12	13	8.0%	8.7%	9.4%	6.9%
25/15	10	7.6%	7.7%	8.4%	6.8%
22/1	22	6.6%	9.2%	10.5%	9.5%
22/12	10	8.0%	10.0%	10.6%	7.4%
18/1	18	6.5%	9.6%	11.1%	9.9%
18/8	10	6.5%	11.8%	11.9%	11.5%
10/1	10	5.5%	7.7%	8.8%	9.8%

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



14

EVOLUCION HISTORICA

EJERCICIO	NUMERO USUARIO	VARI %	PRODUCC COMRA MWh	VARI %	VENTA NETA MWh	VARI %	CONS PROP MWh	PERD MWh	PERD %	QMAX Prod/C KW	FECHA	VARI %	CONSUMO X USUA. KWh/USU	F.CARGA %
1	57/58	2389	-	5103	-	3248	-	s/d	1855	36.4%	1280	-	1360	45.5%
2	58/59	2823	18.2%	5170	1.3%	3941	21.3%	s/d	1229	23.8%	1440	-	1396	41.0%
3	59/60	3045	7.9%	5749	11.2%	4549	15.4%	s/d	1200	20.9%	1490	-	1494	44.0%
4	60/61	3127	2.7%	6227	8.3%	4908	7.9%	s/d	1319	21.2%	1550	13/2/61	1570	45.9%
5	61/62	3254	4.1%	6678	7.2%	5133	4.6%	s/d	1545	23.1%	1590	14/2/62	1578	47.9%
6	62/63	3383	4.0%	6948	4.0%	5439	6.0%	s/d	1509	21.7%	1780	21/2/63	1608	44.6%
7	63/64	3533	4.4%	7374	6.1%	5919	8.8%	s/d	1455	19.7%	1860	11/3/64	1676	45.3%
X	64/65	3720	5.3%	8142	10.4%	6545	10.6%	s/d	1597	19.6%	2320	-	1759	40.1%
8	65/66	3926	5.5%	8756	7.5%	6995	6.9%	s/d	1761	20.1%	2370	10/7/66	1782	42.2%
9	66/67	3995	1.8%	9561	9.2%	7038	0.6%	360	2163	22.6%	2530	14/7/67	1762	43.1%
10	67/68	4073	2.0%	10690	11.8%	7580	7.7%	490	2620	24.5%	3270	30/7/68	1861	37.3%
11	68/69	4287	5.3%	11596	8.5%	9351	23.4%	360	1885	16.3%	3560	23/7/69	2181	37.2%
12	69/70	4491	4.8%	13487	16.3%	10597	13.3%	480	2410	17.9%	4590	15/7/70	2360	33.5%
13	70/71	4744	5.6%	15773	16.9%	12906	21.8%	520	2347	14.9%	4250	13/7/71	2720	42.4%
14	71/72	5151	8.6%	17406	10.4%	17406	4.2%	560	3397	19.5%	5000	19/7/72	2611	39.7%
15	72/73	5904	14.6%	19073	9.6%	15262	13.5%	600	3211	16.8%	5670	17/7/73	2585	38.4%
16	73/74	6395	8.3%	22604	18.5%	17568	15.1%	640	4396	19.4%	6580	20/7/74	2747	39.2%
17	74/75	6881	7.6%	25651	13.5%	20314	15.6%	640	4697	18.3%	6550	30/7/75	2952	44.7%
18	75/76	7388	7.4%	26713	4.1%	21531	6.0%	650	4532	17.0%	7050	23/7/76	2914	43.3%
19	76/77	7824	5.9%	28375	6.2%	22446	4.2%	650	5279	18.6%	8250	26/7/77	2869	39.3%
20	77/78	8349	6.7%	31188	9.9%	25226	12.4%	650	5312	17.0%	8600	28/7/78	3021	41.4%
21	78/79	9034	8.2%	32203	3.3%	26549	5.2%	725	4929	15.3%	8900	18/7/79	2939	41.3%
22	79/80	9728	7.7%	35058	8.9%	29082	9.5%	697	5279	15.1%	9410	21/7/80	2990	42.5%
23	80/81	10439	7.3%	37659	7.4%	31419	8.0%	758	5482	14.6%	9370	13/7/81	3010	45.9%
24	81/82	11316	8.4%	38771	3.0%	33239	5.8%	761	4771	12.3%	9500	26/7/82	2937	46.6%
25	82/83	12277	8.5%	39936	3.0%	34091	2.6%	793	5052	12.7%	10920	20/7/83	2777	41.7%
26	83/84	13633	11.0%	43981	10.1%	37484	10.0%	906	5591	12.7%	11270	13/7/84	2750	44.5%
27	84/85	14367	5.4%	47858	8.8%	40806	8.9%	986	6066	12.7%	11120	10/7/85	2840	49.1%
28	85/86	15566	8.3%	50621	5.8%	44436	8.9%	875	5310	10.5%	12880	18/7/86	2855	44.9%
29	86/87	16919	8.7%	58870	16.3%	51289	15.4%	822	6759	11.5%	14208	20/7/87	3031	47.3%
30	87/88	18252	7.9%	65301	10.9%	57949	13.0%	678	6674	10.2%	15300	19/7/88	3175	48.7%
31	88/89	19936	9.2%	66746	2.2%	59834	3.3%	777	6135	9.2%	14739	28/7/89	3001	51.7%
32	89/90	21023	5.5%	66171	-0.9%	59038	-1.3%	768	6365	9.6%	15324	25/7/90	2808	49.3%
33	90/91	22020	4.7%	70173	6.0%	62126	5.2%	720	7327	10.4%	16324	18/7/91	2821	49.1%
34	91/92	23910	8.6%	78386	11.7%	69763	12.3%	807	7816	10.0%	18831	29/7/92	2918	47.5%
35	92/93	25737	7.6%	87829	12.0%	76684	9.9%	690	10455	11.9%	20476	16/7/93	2980	49.0%
36	93/94	26789	4.1%	96024	9.3%	87206	13.7%	420	8397	8.7%	21562	19/7/94	3255	50.8%
37	94/95	27636	3.2%	101385	5.6%	90577	3.9%	979	9829	9.7%	22393	25/7/95	3277	51.7%
38	95/96	28115	1.7%	105597	4.2%	96387	6.4%	450	8760	8.3%	22882	16/7/96	3428	52.7%
39	96/97	28834	2.6%	114912	8.8%	103059	6.9%	517	11336	9.9%	25308	21/7/97	3574	51.8%
40	97/98	29213	1.3%	126512	10.1%	112942	9.6%	634	12937	10.2%	27179	22/7/98	3866	53.1%
41	98/99	30095	3.0%	137156	8.4%	121565	7.6%	728	14863	10.8%	28400	22/7/99	4039	55.1%
42	99/00	30953	2.9%	144124	5.1%	128349	5.6%	728	15047	10.4%	29128	19/7/00	4147	56.5%
43	00/01	31351	1.3%	148675	3.2%	132906	3.6%	605	15164	10.2%	29800	31/7/01	4239	57.0%
44	01/02	31419	0.2%	148723	0.0%	132214	-0.5%	1170	15339	10.3%	30165	24/7/02	4208	56.3%
45	02/03	32231	2.6%	154225	3.7%	136123	3.0%	1238	16863	10.9%	31451	25/7/03	4223	56.0%
46	03/04	33398	3.6%	170427	10.5%	150253	10.4%	1076	19099	11.2%	34322	15/7/04	4499	56.7%
47	04/05	34659	3.8%	184859	8.5%	163965	9.1%	791	20103	10.9%	37480	18/7/05	4731	56.3%
48	05/06	35942	3.7%	199851	8.1%	177343	8.2%	611	21897	11.0%	40542	31/7/06	4934	56.3%
49	06/07	36976	2.9%	218503	9.3%	194307	9.6%	661	23534	10.8%	43115	04/7/07	5255	57.9%
50	07/08	38009	2.8%	234344	7.2%	206776	6.4%	664	26904	11.5%	45960	14/7/08	5440	58.2%
51	08/09	39150	3.0%	245177	4.6%	213962	3.5%	520	30696	12.5%	45110	23/7/09	5465	62.0%
52	09/10	40432	3.3%	253903	3.6%	224233	4.8%		29670	11.7%	48875	22/7/10	5546	59.3%
53	10/11	41852	3.5%	264803	4.3%	234388	4.5%		30415	11.5%	46888	27/7/11	5600	64.5%
54	11/12	42847	2.4%	263964	-0.3%	233282	-0.5%		30682	11.6%	50371	30/5/12	5445	59.8%

Carlos M. Criado
Tesorero

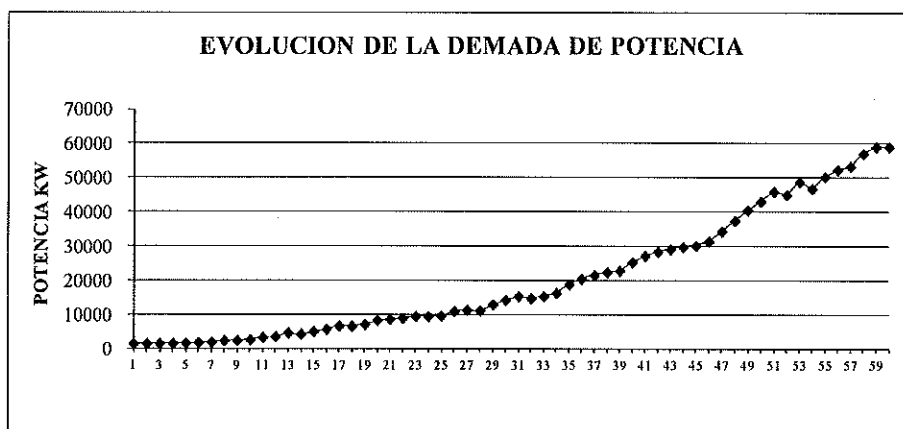
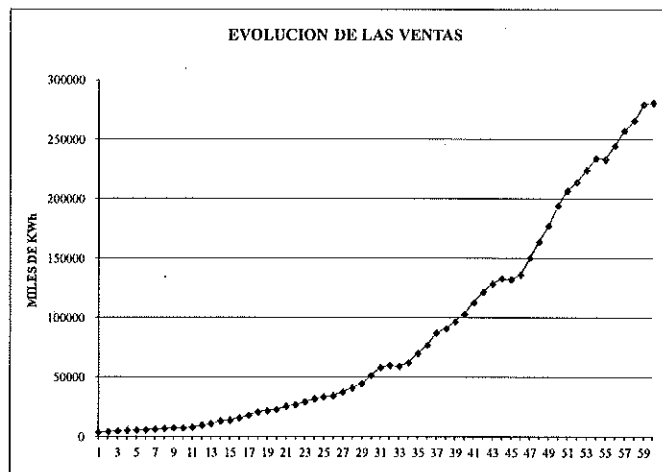
Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017



15

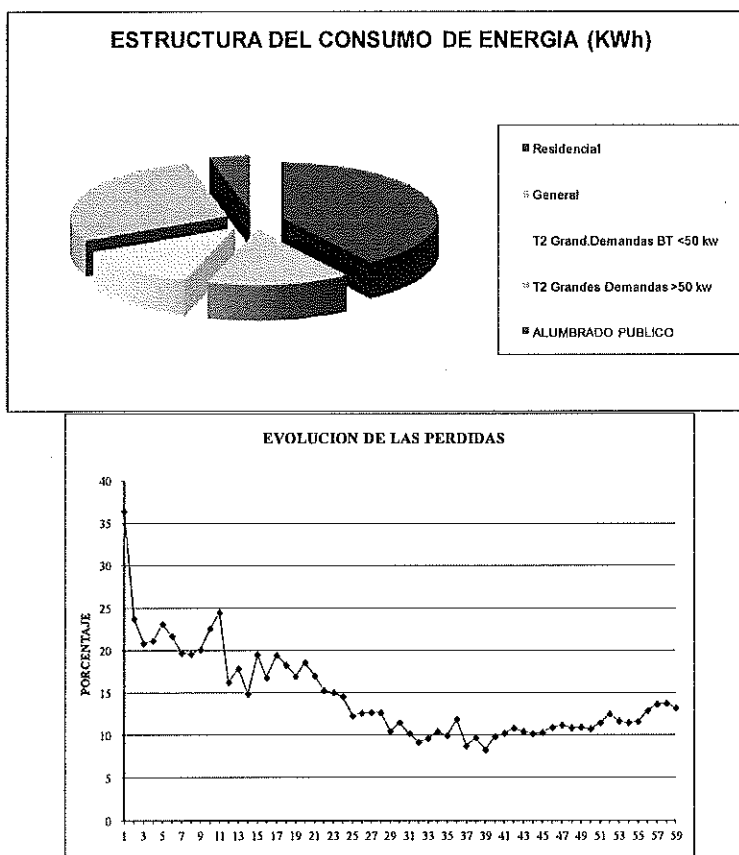


VENTA DE ENERGIA DEL EJERCICIO - VALORES EN KWH/Año		
	ENERGIA	PARTICIPACION
Residencial	113,124,186	40.5%
General	41,102,924	14.7%
T2 Grand.Demandas BT <50 kw	35,258,247	12.6%
T2 Grandes Demandas >50 kw	78,302,867	28.0%
TOTAL VENTA ANUAL	267,788,224	95.8%
SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO	11,762,556	4.2%
TOTAL ENERGIA CON A. PUBLICO	279,550,780	100.0%

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



La Dirección de Saneamiento tiene como misión la recolección, el transporte y el tratamiento de los desagües cloacales cuidando el medio ambiente. Ejecuta políticas prestacionales de servicios públicos en esa materia. Fomenta la inclusión social en el servicio. Enmarca su actividad en los beneficios directos e indirectos que alcanzan a la comunidad toda”

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes a su propósito y a sus estrategias, analizando primero los problemas y planteando los objetivos de mediano plazo:

- Crecimiento de la Cobertura y Usuarios
- Mejora de Operatividad de las Instalaciones
- Equilibrio Económico
- Plan Director y Plan de Expansión
- Obras Troncales
- Optimización de las Instalaciones Existentes
- Mejor Equipamiento Móvil
- Plan Quinquenal
- Crecimiento Redes de Recolección
- Plan de Manejo de Lodos
- Mejora continua de la Prestación del Servicio

Carlos N. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Se identificaron las siguientes estrategias:

"usar la gobernanza del prestador y su experiencia de forma de gestionar el financiamiento para realizar las inversiones necesarias para ampliar las obras troncales y optimizar las instalaciones existentes. Usar las fortalezas para optimizar la cantidad y calidad de los efluentes comerciales y el tratamiento de los lodos de purga de éstos generadores"

"Aprovechar la gobernanza del Prestador, su experiencia y los sistemas de gestión de calidad para disminuir los riesgos contractuales, legales y ambientales, y para mejorar la satisfacción de las Partes Interesadas y la satisfacción de los asociados de la institución CEB"

"Crecer en la Cobertura de Usuarios y en la Operatividad con la ampliación de la obras troncales, la optimización de las instalaciones existentes y del equipamiento móvil, aprovechando el financiamiento para realizar inversiones. Para optimizar la prestación, desarrollar el siguiente Plan Quinquenal y mejorar la eficiencia a partir de una gestión de mejora continua"

"Aumentar la Cobertura de Usuarios y la Operatividad a fin de lograr la satisfacción de las Partes Interesadas, de la imagen pública, y de minimizar los Riesgos contractuales, legales y ambientales. Realizar las Revisiones Tarifarias para mantener el equilibrio económico"

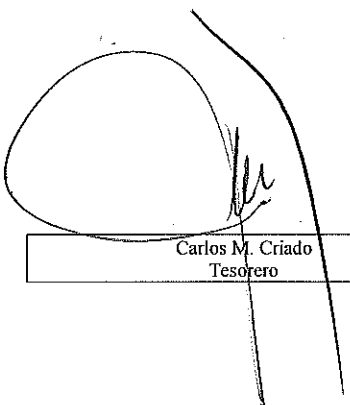
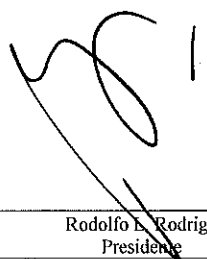
PARTES INTERESADAS

La Dirección determina las partes interesadas que son pertinentes y las relevantes al sistema de gestión de la calidad y sus requisitos.

Se identificaron las partes interesadas pertinentes para la Dirección:

PARTE INTERESADA	INTERES DE LA DIRECCION (necesidades)	INTERES DE LA PARTE (expectativas)	REQUISITOS
GOBIERNO PROVINCIAL	CONCESIONARIO	PODER CONCEDENTE	Contrato de Concesión
DPA	PRESTADOR DE SERVICIO	ENTE REGULADOR	Marco Regulatorio
USUARIOS	SATISFACCION DEL USUARIO	CALIDAD DE SERVICIO	Reglamento del Usuario
USUARIOS POTENCIALES	EXPANSION DEL SERVICIO	CONEXIÓN AL SERVICIO	Contrato de Concesión
ASOCIADOS	SATISFACCION DE SOCIOS	DESEMPEÑO DE LA DIRECCION	Estatuto Cooperativa
GREMIO - SITSA	DESEMPEÑO	SATISFACCION DEL PERSONAL	Convenio Colectivo

Y las partes interesadas relevantes para la Dirección:

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo E. Rodrigo Presidente
---	--	---

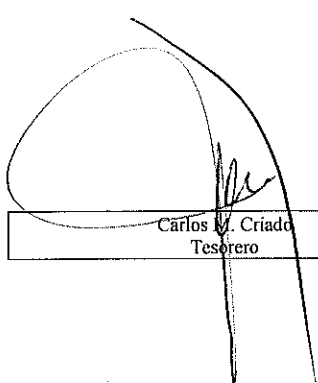
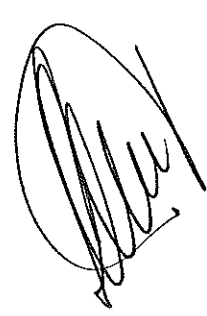
**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**

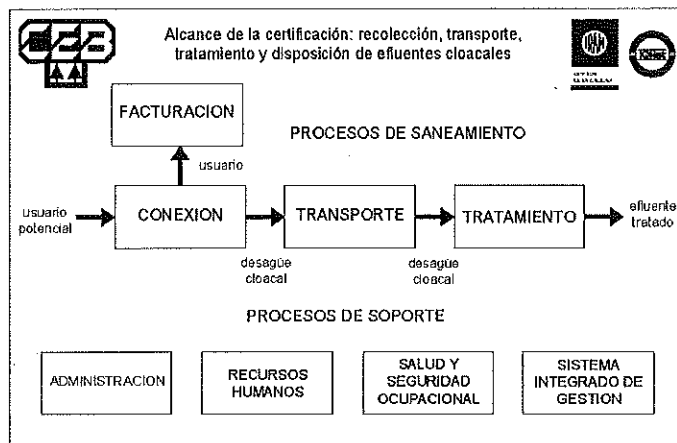


18

PARTE INTERESADA	INTERES DE LA DIRECCION (necesidades)	INTERES DE LA PARTE (expectativas)	REQUISITOS
GOBIERNO NACIONAL	FINANCIAMIENTO	COBERTURA DEL SERVICIO	Regulación Nacional
ENOHSA	LICITACIONES	POLITICA SANITARIA	Reglamentación Enohsa
PARQUES NACIONALES	CALIDAD EFLUENTE	CALIDAD CUERPO RECEPTOR	Regulación de Parques
GOBIERNO MUNICIPAL	REDES COLECTORAS	COBERTURA DEL SERVICIO	Plan de Urbanización
COMITÉ EJECUTIVO	GESTION ESTRATEGICA	EJECUCION	Política Cooperativa
GERENCIA GENERAL	COORDINACION	EFICIENCIA	Política Ejecutiva CEB
PROVEEDORES	COMPRA DE PRODUCTOS	PROVISION DE PRODUCTOS	Reglamento de Compras
CONTRATISTAS	COMPRA DE SERVICIOS	PRESTACION DE SERVICIOS	Contratos
CALIDAD	MEJORA CONTINUA	AUDITORIAS	ISO9001-2015
SISTEMAS	HARDWARE SOFTWARE	OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS	Accesos - Claves
RRHH	ADMINISTRACION PERSONAL	ORGANIGRAMA EVALUACION	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	AREAS A SERVIR	Plan Director

La Dirección estableció los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, determinando las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos. Los procesos de la Dirección se integraron de acuerdo al siguiente detalle general:

 Carlos V. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---



DESCRIPCION GENERAL DEL DIAGRAMA

Para realizar la recolección, el transporte, el tratamiento y la disposición de los desagües cloacales, la Dirección de Saneamiento, gestiona el servicio con la implementación de procesos detallados en el diagrama.

Los usuarios del servicio y los usuarios potenciales que se encuentran en las áreas de expansión y se conectan al sistema; aportan los desagües cloacales que se recolectan mediante redes y se transportan por colectores y estaciones elevadoras hasta la planta de tratamiento. Allí se realiza el pretratamiento, la digestión, la sedimentación y desinfección; disponiendo finalmente los efluentes tratados. Del tratamiento se purgan diariamente lodos que se deshidratan y compostan según el manejo de lodos.

Para completar su gestión se cuenta con procesos de soporte de Administración, de Recursos Humanos (RRHH), de Salud y Seguridad Ocupacional (SYSO) y el Sistema integrado de gestión (SIG).

Se mantiene información documentada, se asignan las responsabilidades y se asignan los recursos, para que los procesos se realicen según lo planificado, con procedimientos e indicadores del desempeño eficaz.

Los subprocesos que ejecutan las jefaturas de sector se integraron operativamente y administrativamente por la Coordinación de la Dirección.

Se mantiene información documentada para que los procesos se realicen según lo planificado, con procedimientos e indicadores del desempeño eficaz.

POLITICA DE CALIDAD

La Dirección de Saneamiento y sus procesos relacionados con la recolección, el transporte, el tratamiento y la disposición de efluentes cloacales cumple un año más de utilización del sistema de gestión de calidad, y realizó consecuentemente en esta instancia una nueva revisión formal de los diferentes aspectos del desempeño y de los resultados de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

La alta dirección de la CEB asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas por la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Se aseguran que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad del sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

Se aseguran de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos del área de la organización. Promueven el uso del enfoque de gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos. Aseguran los recursos necesarios, comunican la importancia de una gestión eficaz y conforme a los requisitos del sistema, asegurándose que se logren los resultados previstos. Se comprometen, dirigen y apoyan a las personas, para contribuir a la eficacia de la gestión, promueven la mejora, apoyan otros roles pertinentes para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Enfoque al 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

La alta dirección de la CEB establece la política de calidad de la Dirección que incluye:

El apoyo a ésta dirección estratégica

El establecimiento de los objetivos de la calidad

El compromiso de cumplir los requisitos aplicables

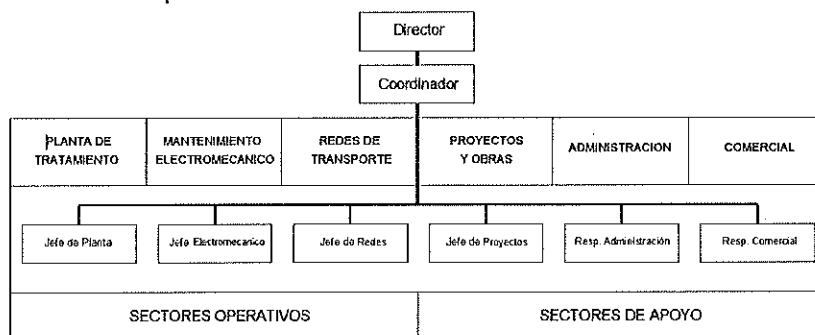
El compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION

La Dirección de Saneamiento se asegura de las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes que se asignen, se comuniquen y se entiendan.

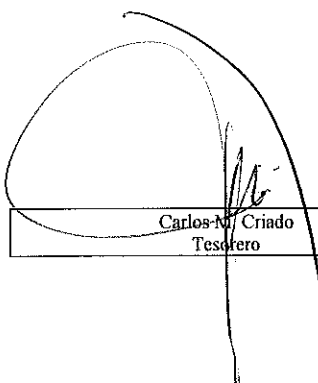
Asigna las responsabilidades y autoridad para asegurar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas.

La Dirección de Saneamiento asigna las siguientes responsabilidades a través del Organigrama de Sectores y Puestos en concordancia con los procesos a llevar adelante.



PLANIFICACION

Considerando la Dirección de Saneamiento y su contexto y analizando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se determinaron los riesgos y las oportunidades que se necesitan abordar con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



21

PROBLEMAS	EVALUACION RIESGO		
	Probabilidad de Aparición	Gravedad de Impacto	Valor del Riesgo
Baja cobertura	5	4	20
Baja Operatividad por Fin de período de diseño de las instalaciones troncales - Contingencia	5	5	25
Desequilibrio económico	3	4	12
Falta de Plan Director y Plan de Expansión	4	3	12
Falta de financiamiento Obras Troncales	5	5	25
Falta de Optimización Instalaciones Existentes	3	4	12
Falta de Mejoramiento del Equipamiento Móvil	3	3	9
Falta de Plan Quinquenal	3	3	9
Falta de financiamiento e inversión de Redes de Recolección	2	3	6
Falta de Plan de Manejo de Lodos	3	3	9
Falta de Plan de Uso Racional de Energía Eléctrica	2	2	4
Desactualización Marco Regulatorio (debilidad legal)	3	3	9

Se evaluaron los riesgos con una probabilidad de ocurrencia de 1 a 5 y una gravedad del impacto de 1 a 5, obteniendo de la multiplicación de ambos los Valores del Riesgo, calificados por su gravedad de acuerdo a la siguiente tabla:

- 20 - 25 Riesgo muy grave. Requiere medidas preventivas urgentes. No se debe iniciar el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
- 12 - 16 Riesgo importante. Medidas preventivas obligatorias. Se deben controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
- 6 - 9 Riesgo apreciable. Estudiar económicamente si es posible introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas.
- 1 - 4 Riesgo marginal. Se vigilará aunque no requiere medidas preventivas de partida.

PLANES DE ACCION

La Dirección estableció los objetivos de forma que sean coherentes con la política de la calidad, que sean medibles, que tengan en cuenta los requisitos aplicables, que sean pertinentes con la conformidad de los productos y servicio y con el aumento de la satisfacción del cliente. Los mismos se actualizarán según corresponda.

Los objetivos se determinaron a partir de los siguientes planes de acción:

PLANES DE ACCION

OBJETIVO

1

Revisión Tarifarias

Ingresos > Gastos Directos

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

2	Plan Director	Actualización 2018
3	Ampliación Planta	Puesta en Servicio 2020
4	Segundo Colector Costanero	Puesta en Servicio 2020
5	Planta de Atmosféricos	Puesta en Servicio 2018
6	Optimización de Instalaciones Existentes	Puesta en Servicio 2018
7	Provisión Equipamiento Móvil	Provisión 2018
8	Presupuesto - Fideicomiso	Provisión 2018
9	Plan Quinquenal	Aprobación 2018
10	Plan de Manejo de Lodos	Aprobación 2018

CAPACITACION

En forma conjunta con el área de Recursos Humanos de la CEB se han desarrollado las primeras etapas de las capacitaciones en los Sectores Operativos de la Dirección. Se ha completado el entrenamiento de los Operadores de Planta previsto en módulos de acuerdo al programa, también se desarrolló la capacitación de Operadores de Redes en módulos y la de Operadores Electromecánicos. Se continúa con la capacitación de las nuevas etapas y la evaluación de eficacia.

Las tareas de capacitación que inicialmente administraba la Dirección se han unificado en el área CEB de Recursos Humanos quien administra los Planes y recibe los requerimientos. Así la Dirección de Saneamiento ha identificado las prioridades de entrenamiento de los Operadores y adicionalmente las capacitaciones generales coordinadas para todo el personal de CEB. En particular los Mandos Medios se encuentran en desarrollo respecto a la modalidad y aplicación de la Evaluación de Desempeño.

Es de destacar aquí que la temática específica de Salud y Seguridad Ocupacional se trata y capacita al Personal todas las semanas en forma particular de acuerdo a los requerimientos coordinados en comisión. En éste sentido ha tenido una importante evolución la práctica y actualización permanente de los Instructivos de Trabajo y de la provisión y uso de Elementos de Protección Personal y Ropa de Trabajo.

ATENCION AL USUARIO

Se continúa con los niveles de atención de los Servicios Técnicos solicitados por los usuarios a través de llamados telefónicos que requieren los servicios de desobstrucción de conexiones domiciliarias, de redes colectoras y la atención de desbordes de desagües cloacales. Se han mejorado los sistemas con la implementación de nuevo software y atención centralizada y con nuevas herramientas de comunicación con los responsables y las cuadrillas. Se realiza la atención del usuario durante las 24 horas, todos los días de la semana. Este año se incorporaron sistemas de gps a los vehículos para minimizar los tiempos de traslado y la asignación de urgencias.

Desde la implementación del sistema de gestión se han realizado las encuestas de satisfacción sobre el espectro de Usuarios que solicita Servicios Técnicos que potencialmente mantiene reclamos directos sobre la prestación; habiéndose conservado por encima del 80% los usuarios que consideran muy bueno y bueno la prestación del servicio de Saneamiento en general, por encima del 85% los usuarios que consideran muy buena o buena la respuesta a la atención del Servicio Técnico solicitado y por encima del 75% los usuarios que consideran muy buena o buena la reparación a las fallas que afectan el servicio.

Se ha realizado la última encuesta de satisfacción (enero 2017) con la muestra utilizada anteriormente y nos encontramos en vías de unificación y nueva administración de los indicadores de satisfacción a través del área CEB que gestiona el Sistema Atención al Usuario Quejas y Reclamos (AUQR). Con éste área realizaremos en

forma conjunta la mejora con la introducción de una encuesta rápida inmediata a la atención del reclamo y el seguimiento de los indicadores de satisfacción

INDICADORES ECONOMICOS

En el último período se registró un indicador económico negativo afectado por la aprobación de revisión tarifaria en curso, que se encuentra aprobada y se implementará antes de fin de año.

Cabe aclarar que la expectativa del aumento tarifario aprobado 27,62% no cubre aún el equilibrio económico que lograría el cumplimiento de la Meta y la expectativa para el 2018 será difícil de cumplir sin la revisión Quinquenal con la actualización de la Tarifa.

Hoy la cobertura del desequilibrio se cubre con el Presupuesto CEB.

La META está planteada en función de cubrir los Gastos de otras áreas de CEB que completan la prestación del servicio (25%). La META planteada para el 2018 se prevee con el otorgamiento de una Revisión Tarifaria en este período y de considerar los incrementos inflacionarios.

INDICADORES DE PROCESOS

Caudales Procesados

La meta de CAUDALES procesados se encuentra en revisión motivo del fin de período de diseño de las instalaciones. Se pretende como meta duplicar la capacidad a partir de la ejecución de planta de atmosféricos y de las obras troncales en ejecución (52.500 m3/d).

Derivas de Caudales

Continúan las derivas en Transporte y Tratamiento y los caudales promedio anuales se incrementarán hasta habilitar nuevas obras en ejecución. La meta es de mínima DERIVA con las instalaciones disponibles (< 5%).

Purga de Lodos

Se logró la Meta prevista para el año anterior. Y se mejoró la producción por la incorporación de un nuevo Filtro de Bandas. Se cumple la meta de extracción LODOS promedio mensual de 250 m3, manteniendo un buen proceso de tratamiento. Se trabaja en Plan de Manejo de Lodos para aumento de la producción.

Tareas de Mantenimiento Electromecánico

En órdenes Correctivas y Preventivas se debe considerar el bajo nivel tecnológico por falta de: equipos nuevos, arrancadores suaves, comandos y control on line. La meta podrá mejorarse a partir de la incorporación al servicio del equipamiento de las Obras en Marcha. En el último período se han aumentado las órdenes en general (198) logrando un 50% de correctivas y otro de preventivas.

Cuentas

Se han alcanzado las 25 .500 cuentas

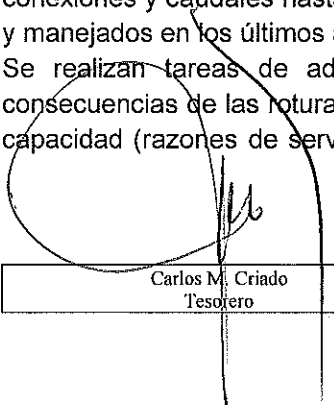
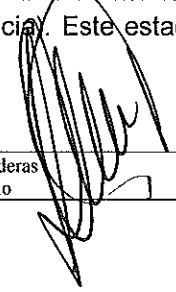
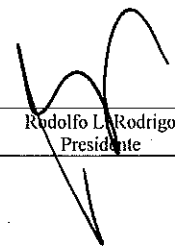
INDICADORES AMBIENTALES

Se mantiene el cumplimiento del principal indicador ambiental: la concentración a la salida de la Planta de DBO5 < 30mgO2/L. Este parámetro refleja de forma global los contaminantes transportados por el desagüe cloacal y su remoción indica en general el principal objeto del tratamiento aportado por la Planta.

OPERACIÓN DEL SERVICIO – LA CONTINGENCIA

Las instalaciones disponibles permiten transportar 25.000 m3/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.

Se realizan tareas de adecuación permanente para atender la contingencia en los emisarios como consecuencias de las roturas y los desbordes producidos diariamente en los tramos de colector excedidos en capacidad (razones de servicio y por necesidad y urgencia). Este estado de operación y funcionamiento es

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

monitoreado en forma permanente para realizar nuevas adecuaciones de acuerdo al comportamiento de las instalaciones. Las tareas que implican cada una de las adecuaciones se ejecutan de forma prioritaria teniendo en cuenta cada urgencia.

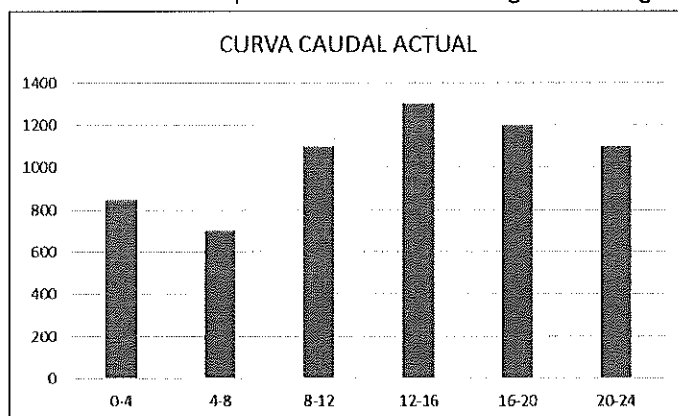
La contingencia actual del sistema de desagües cloacales de Bariloche ha llevado a declarar una zona de exclusión de usos en el lago Nahuel Huapi por vuelcos.

En forma coordinada entre las Instituciones responsables se maneja la operación con carácter de contingencia, optando por puntos de vuelcos crudos donde se constituyó una zona (4 km de longitud y 300 m de ancho de costa) de exclusión de usos como balneario, pesca y actividades náuticas (Incluido en el Plan de manejo de la Contingencia firmado por las Instituciones donde se estableció la zona de exclusión).

El transporte de los desagües cloacales (Colector Costanero)

El Colector Costanero transporta los caudales recolectados por las redes y demás colectores del área servida y su conducción se encuentra limitada en 25.000 m³/día motivo del diseño de las instalaciones de bombeo de desagües cloacales (Estación Elevadora existente, 1.000 m³/h), de la necesidad de instalaciones para el pretratamiento (Rejas de remoción de sólidos gruesos, materiales extraños) y de la necesidad de instalaciones para el tratamiento secundario (remoción de materia orgánica o DBO).

La curva de funcionamiento del colector se repite de acuerdo a los siguientes registros promedios:



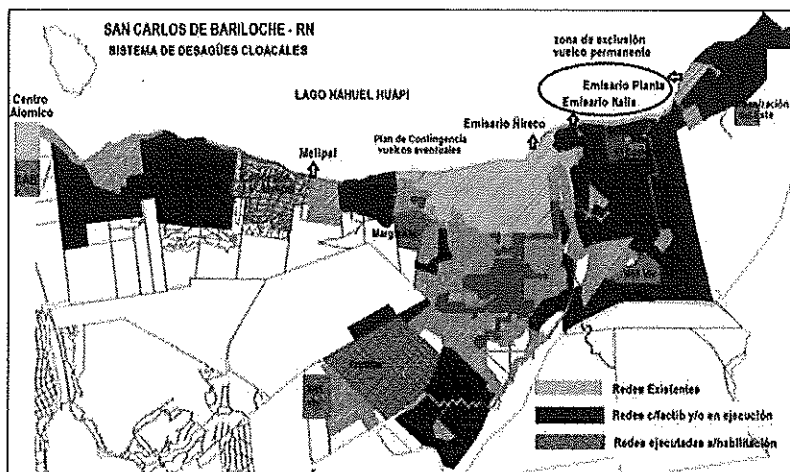
hora	hora	hora	hora	hora	hora
0-4	4-8	8-12	12-16	16-20	20-24
m ³ /h	m ³ /h	m ³ /h	m ³ /h	m ³ /h	m ³ /h
850	700	1100	1300	1200	1100

Handwritten signatures of the officials below the table.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

La No conformidad de Producto actual (Nitrógeno y Grasas) tiene que ver con el diseño original del módulo de tratamiento actual y las características del efluente recibido.

En particular hemos analizado los siguientes parámetros a revisar en orden de prioridad:

Nitrógeno

No se remueve el 60% de Nitrógeno solicitado motivo de no disponer del tratamiento de des-nitrificación en la planta principal existente. Históricamente no se ha podido alcanzar el 50% de remoción de Nitrógeno y el nivel de salida promedio anual ha estado próximo a 25 mg/L. Las concentraciones de Nitrógeno de entrada presentan variaciones entre 35 mg/L y 85 mg/L.

Este parámetro podrá mantenerse en los requerimientos normativos actuales a partir de la puesta en servicio de la ampliación de la Planta e instalaciones complementarias ya que se incorporarán instalaciones específicas para remoción de Nitrógeno. En la actualidad la planta no se encuentra preparada para realizar el tratamiento terciario específico de remoción de este parámetro.

S.S.E.E. (Sustancias Solubles en Éter Etílico) (Grasas y Aceites)

No se cumple el límite permisible de vuelco < 5 mg/L motivo del alto nivel de ingreso de grasas, relacionadas con la actividad industrial de la ciudad (principalmente se relacionan con Restaurantes, Chocolaterías, Elaboración y expendio de Alimentos, Lavaderos de Ropa y otras actividades con aportes de grasa). En detalle el circuito de descarte de grasa de la ciudad se realiza exclusivamente en la Planta de Tratamiento a través del aporte a las redes de recolección o por transporte en servicios atmosféricos especialmente con aportes industriales y de áreas sin redes.

La exigencia actual para el vuelco de industrias particulares de SSEE es < 100 mg/L con lo cual es racional plantear un límite permisible de vuelco para la planta de tratamiento < 20 mg/L (promedio anual del proceso actual) teniendo estándares normativos.

Esta situación podrá mejorarse a futuro a partir del tratamiento especial de las descargas de atmosféricos y de exigencias en la remoción y descarte de grasas y aceites en las industrias y comercios.

Independientemente de la no conformidad de producto y de las mejoras a realizar en el tratamiento de los efluentes por adecuación de las instalaciones y de los procesos, es necesaria la actualización de las exigencias de los estándares normativos aplicables en concordancia con normativas actuales.

RESÚMEN OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Carlos M. Criado Tesoro	Luis A. Valderas Secretario	Rodrigo L. Rodrigo Presidente
----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Para mejorar el Servicio y el desempeño de los Procesos es necesario la optimización de las instalaciones existentes de la Planta Depuradora Bariloche de forma de aumentar la capacidad de funcionamiento hasta cubrir la demanda operativa actual, alcanzando a transportar y procesar los caudales excedentes y remover DBO que ingresa por día, manteniendo los parámetros de salida, de manera de resolver la contingencia de vuelcos y de permitir la habilitación de las redes ejecutadas y las que se ejecutarán hasta la habilitación de las Obras Troncales licitadas.

En el período analizado, se puso en marcha un nuevo sistema de control de proceso, teniendo en cuenta el balance de masa del mismo. Se puso en foco el control de parámetros de operación principales como oxígeno disuelto (Para lo cual se adquirió un nuevo medidor portátil multi paramétrico con electrodo Led), sólidos totales, caudal de purga, pH y Temperatura.

Desde el mes de enero se realiza el control de atmosféricos que ingresan a la planta, donde se caracteriza el efluente, mediante su DQO (Demanda química de oxígeno), Sólidos totales, volumen y origen del efluente. Del análisis se pudo determinar que los efluentes ingresados a la planta, generan un 1% de incremento de la carga contaminante total del sistema a remover. Este aporte impacta negativamente en el desempeño del proceso, ya que debido a las altas cargas puntuales provoca cambios en el equilibrio del proceso biológico.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Para el logro de los objetivos que se plantean esta Dirección deposita su confianza en el SGC y en quienes gestionan el mismo, como así también la participación de todo el personal de Saneamiento y su óptima relación con el resto de la estructura de CEB.

La asignación presupuestaria (su financiamiento) y su eficaz aplicación permitirán el mejoramiento del servicio a los Usuarios y a la comunidad, sobre todo en los proyectos de infraestructura que se están ejecutando e iniciando.

En función de obtener distintas mejoras se han revisado la mayoría de los procesos internos. Se busca coparticipar en el mejoramiento de los procesos y los procedimientos a los Mandos Medios en pos de la dirección estratégica que defina la Alta Dirección.

CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR A SANEAMIENTO

La alta dirección determina la necesidad de los cambios del sistema de gestión de la calidad y los planifica. Considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de calidad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Se ha decidido el cambio para adecuar el sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001-2008, utilizado desde la primera certificación de la Dirección, porque no es posible recertificar con este formato ya que ha evolucionado con la ISO 9001-2015.

La decisión del cambio está basada en la mejora que plantea la norma, incorporando los análisis sobre el contexto de la organización, la evaluación de riesgos, el ajuste de los procesos, de los procedimientos y registros; y mantiene la gestión dentro del círculo Planificar Hacer Verificar y Actuar.

La alta dirección ha realizado el cambio por el cual el área de calidad de la Dirección de Saneamiento se ha extendido para el resto de la organización CEB porque se ha observado la mejora continua que incorpora el sistema de gestión de calidad.

El gobierno Nacional, el Provincial y la CEB realizan inversiones que provocan un cambio al "duplicar las instalaciones y el equipamiento" para la prestación del servicio que requiere un aumento en la cobertura. Con el propósito de aumentar el área servida actual y extender la misma a futuros usuarios (usuarios potenciales), aumenta la capacidad de la instalación para transportar y tratar los desagües cloacales. El seguimiento de

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

inversiones troncales puede realizarse en la página oficial de Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento (www.enohsa.gov.ar).

Las consecuencias económicas de esta ampliación y el cambio que provoque en los gastos operativos se tienen en cuenta en el Plan Quinquenal de forma de no impactar en los usuarios y en otras partes interesadas, provocando un impacto positivo al mejorar la cobertura y la eficiencia del servicio. Este cambio no afecta la integridad del sistema de gestión de calidad ya que los procesos principales se mantienen en conjunto con los procedimientos e información documentada. La Dirección prevee para ello la ampliación de subprocesos, de puestos y de capacidades técnicas del Personal.

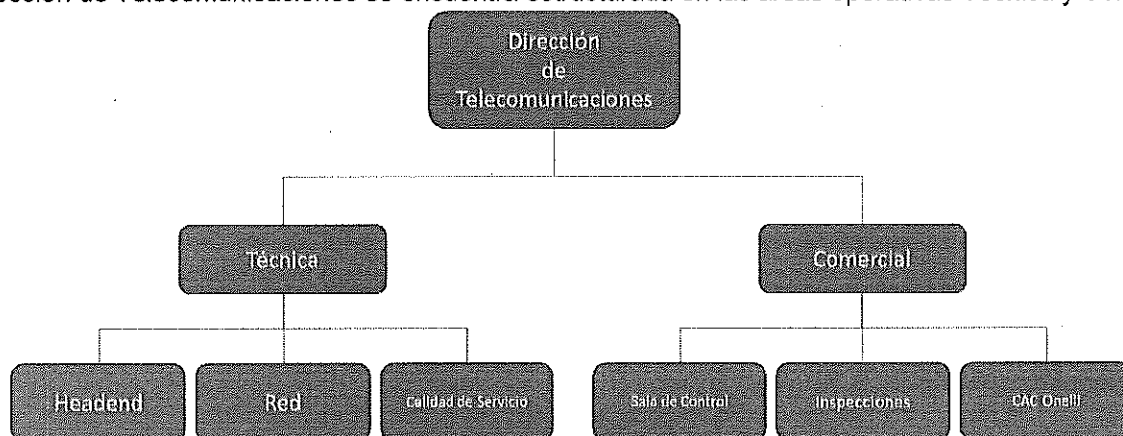
DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES:

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.

El servicio de valor agregado comprende el servicio de correo electrónico "@bariloche.com.ar" y el portal "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 3.02%.

Durante el ejercicio a través de la alianza estratégica con ALTEC S.E. se amplió la red troncal de FO en zona centro en más de 8 Km de tendido.

Área Técnica

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

A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el ejercicio.

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**

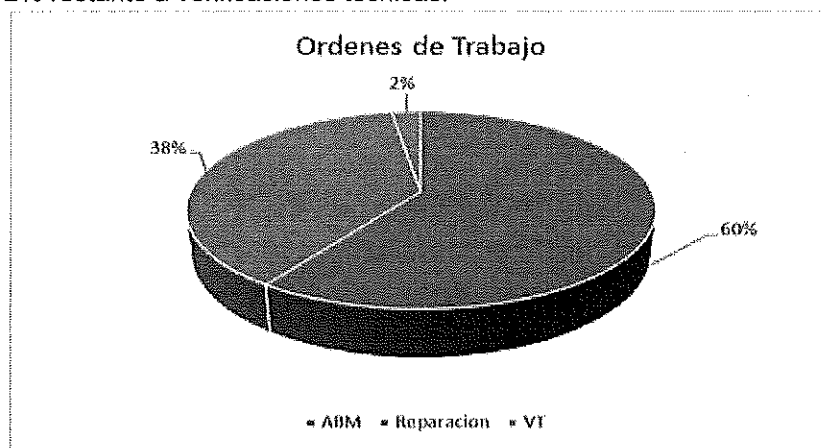


28

Detalle	Actividades
Red Troncal de FO	62
Red Coaxil OyM	232
Calidad de Servicio	225
Headend	304
Guardias	59

Inspecciones y Sala de Control

En el período el 60% de las OT procesadas corresponden al proceso de ABM (alta, baja y modificación), 38% 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

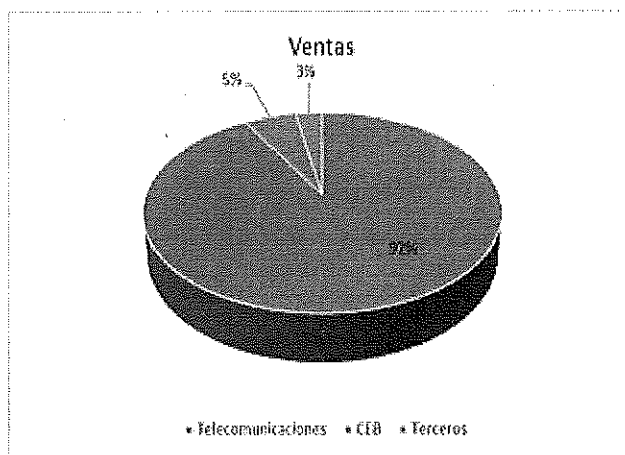
Servicios/Productos Otras áreas de la CEB

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

Servicios/Productos complementarios de Terceros

- Cementerio Parque (Valle del Descanso)

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------



El 92% de las ventas del periodo corresponden a Servicios de Telecomunicaciones, el 5% a otros servicios CEB y el 3% restante Servicios de Terceros

Servicios de Valor Agregado

El servicio de correo electrónico muestra una leve tendencia decreciente con una contracción del 2.4%

El acceso al portal www.bariloche.com.ar durante el ejercicio fue del orden de doscientos veinticuatro mil visitas.

Plan Estratégico

Se alcanzó a través del acompañamiento y gestión de la Dirección de Control de Riesgo, la certificación en las normas OSHAS 18001. Se continuó trabajando con las Direcciones de Energía, Tecnología y Administración en el Proyecto conjunto con la UNRN sobre redes inteligentes orientadas al Usuario. Se comenzó a trabajar con el Área de Calidad en los procedimientos de la Dirección para la certificación en normas calidad ISO 9001:2015 en el sector de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, formando parte y colaborando con el Área integral de Atención al Usuario de CEB.

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 posibilitó 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 registros permanentemente actualizados.

Se gestionó y se obtuvo un crédito a corto plazo en el Banco Credicoop Cooperativo Ltda. como es habitual para parte del pago del SAC 2do semestre del 2016 habiéndose cancelado los anteriores para igual finalidad. Se gestionó y obtuvo otro crédito a corto plazo en el Banco Patagonia para el pago de parte del SAC 2do semestre del 2016 habiéndose cancelado los anteriores para igual finalidad.

Gerencia General gestionó y obtuvo la financiación de CAMMESA de parte de la facturación correspondiente al mes de mayo en siete cuotas de julio a diciembre de 2017.

En los primeros meses del ejercicio se cancelaron tres operaciones de Leasing con el Banco Patagonia haciendo uso de la opción de compra de los 3 vehículos Iveco con accesorios y dos Toyota iniciándose los trámites para lograr la titularidad de los mismos.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

A su vez en el mes de septiembre se lograron implementar nuevas operaciones de Leasing con el Banco Patagonia por tres utilitarios Renault Kangoo, una camioneta Toyota Hilux y un camión Iveco con su respectiva Grúa Axion para los Servicios de Energía, Saneamiento y Telecomunicaciones.

Como resulta habitual, al cierre del presente ejercicio se encontraban encaminadas las tareas relacionadas con la confección del presupuesto correspondiente al período 2017/18 con las normas redefinidas en colaboración con los Directores de Administración y Tecnología de la Información, restando para su definitiva finalización la realización de los últimos ajustes y controles.

Se continuó extremando los recaudos para lograr hacer frente a las obligaciones contraídas desde el área de Tesorería, atento a las dificultades financieras obligando a adecuar eficazmente los pagos a las recaudaciones.

Se continuó instrumentando también la forma de pago a proveedores mediante transferencias electrónicas.

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 avanzó, dando continuidad al trabajo realizado años anteriores, en la actualización de los procedimientos, controles e informes diarios y mensuales a fin de garantizar la integridad de la información generada. Además, se mantuvieron los trabajos relacionados a optimizar la seguridad de ambos Salones de Cobranzas.

Asimismo, con numerosos usuarios se iniciaron gestiones de cobranzas personalizadas e individuales.

Con la finalidad de disminuir el manejo de efectivo se negoció la implementación de Extra Cash mediante la cual abonando las facturas de la CEB Ltda. con la Tarjeta VISA Débito en nuestros salones de cobranza podrán retirar hasta \$ 3.000.00 Un método rápido, seguro y sin costo.

Asimismo, se intensificó la campaña de pago mediante las distintas modalidades de cobranzas ofrecidas a nuestros asociados/usuarios.

COBRANZAS POR LUGAR DE COBRO	Promedio del Ejercicio	
	En \$	Talones
Cajas CEB	52.20%	43.00%
Terceros	47.80%	57,00%

El cuadro encabezado con el título Cobranzas por lugar de Cobro refleja en promedio del ejercicio que en pesos el 52.20 % se abona en las dependencias de la CEB y el 47.80 % en los otros entes recaudadores y de los talones el 43,00 % se recauda en las dependencias de la CEB y el 57.00 % en los otros entes.

% COBRANZAS	Cierre del Ejercicio
Mes de Vto.	70.57%
Mes de Vto. + 30 días	17.11%
Mes de Vto. + 60 días	3.50%

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



31

Mes de Vto. + 90 días	0.97%
Mes de Vto. + 120 días	0,28%

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.

GESTIONES COBRANZAS	Promedio del Ejercicio
Usuarios Atendidos por Negociadores	817
Avisos de Suspensión Emitidos	7.176
Suspensiones de Servicio Realizadas	345
Restituciones de Servicio Realizadas	312

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

COBRANZAS POR CUENTA Y ORDEN DEL BANCO PATAGONIA	Promedio del Ejercicio	
	En \$	Talones
Realizadas	343.988	2.178

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.

Finalmente, el sector se sumó al grupo de trabajo coordinado por el Departamento Central de Calidad, con el cual se viene trabajando activamente a fin de lograr la Certificación del Procedimiento de Atención al Usuario – Quejas y Reclamos bajo las Normas IRAM.

DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN:

INTRODUCCIÓN:

El documento que resume nuestros Objetivos, Estrategias y Planes de Acción, es el "Plan Estratégico de la Dirección Administrativa para el trienio 2015/2017".

Atento lo enunciado durante el ejercicio anterior, quienes integramos la Dirección Administrativa, hemos continuado trabajando en los siguientes aspectos:

MEJORA DEL CLIMA LABORAL:

Una de los pilares para mejorar la percepción del clima laboral de quienes integramos este equipo de trabajo, es sostener las acciones de capacitación.

Durante este ejercicio, hemos participado de las diversas propuestas de capacitación planteadas por el área de Capacitación de la CEB.

Dentro de las temáticas abordadas podemos señalar:

Carlos M. Crudo Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

- Talleres de Calidad de vida laboral
- Prevención y seguridad en el ámbito laboral
- Evaluación de Desempeño
- Comunicación, Toma de decisiones y Solución de Problemas
- Gestión eficiente del Tiempo
- Negociación

MEJORA EN LOS PROCESOS DE REGISTRACIÓN Y ANÁLISIS CONTABLE:

Durante el mes de mayo 2017 personal de Contaduría participó de una capacitación sobre los módulos de Contabilidad General, Cuentas a Pagar y Revaluación de Inventarios del sistema de gestión integral JDE de la firma Oracle.

El objetivo de estas capacitaciones es mejorar la usabilidad del sistema.

Las actividades planteadas fueron:

- Revisar las funcionalidades estándar que ofrecen estos módulos
- Repasar las mejores prácticas de uso, para resolver los casos más complejos en nuestra operación
- Conocer las consultas y reportes existentes

Durante este período, personal contable ha comenzado las evaluaciones y pruebas del módulo de Conciliaciones Bancarias, con el objetivo de su implementación durante el próximo ejercicio.

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

1) Transcurrido el primer año de obtenida la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 del proceso de "Integración y Distribución de Facturas", durante el mes de Diciembre 2016, el área de Facturación de la Dirección Administrativa recibió la Primera Auditoría de Seguimiento, de parte de la entidad certificante IRAM. No surgieron ninguna no conformidad ni observación de esta nueva instancia de evaluación, lo que ratifica el rumbo hacia la búsqueda de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes en nuestro accionar.

Solo el auditor propuso oportunidad de mejora relacionada con las impresoras utilizadas para esta crítica actividad. Articulando en conjunto con el área de Tecnología Informática, el proveedor de estos equipos en comodato, reemplazó las dos impresoras en uso, por equipos nuevos durante los meses de enero y junio 2017.

2) Si bien el nivel de reclamos por no entregas de facturas es muy bajo (menor al 4 por mil), se pudo observar que las modificaciones en el registro de Reclamos y seguimiento del tratamiento de los mismos por parte de los correos, ha mejorado la detección de problemas puntuales, facilitando mejores herramientas para la gestión interna y toma de decisión de nuestros correos. Se seguirá monitoreando especialmente la evolución de este indicador de calidad.

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

1) A diferencia de lo sucedido durante el ejercicio anterior, donde la fuerte devaluación de nuestra moneda, impacto de manera significativa en los precios de los insumos que utiliza la CEB para operar y en la dificultad de abastecimiento de ciertos rubros, en el presente ejercicio, el dólar se incrementó solo un 10,6%, lo que permitió no tener que fraccionar compras por restricción de fondos. La cantidad de órdenes de compras emitidas durante el ejercicio se incrementó en un 23%, producto del trabajo conjunto realizado por el área de Compras con los sectores solicitantes, reduciendo las compras locales mediante órdenes de retiro. Esto permite mejorar las condiciones comerciales, reducir los costos y dar mayor previsibilidad en los requerimientos de fondos para estos abastecimientos.

2) En conjunto con la Dirección de Control de Riesgos, los Almacenes de la CEB y el área de Compras, se

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodríguez Presidente
------------------------------	--------------------------------	------------------------------------

implementó un circuito de homologación de elementos de protección personal (EPP) y de evaluación de las compras de este tipo de elementos.

3) Dentro del marco del "Programa de Ingreso Social con Trabajo", durante el presente ejercicio CEB obtuvo un nuevo subsidio no reintegrable, esta vez otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (Expediente MDSN N° 13398/16). Desde la Dirección Administrativa continuamos articulando las rendiciones de los comprobantes cancelados mediante estos fondos. Asimismo, se continuó con la presentación de comprobantes y regularización de observaciones sobre rendiciones, 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.

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

El uso responsable de los recursos, así como la mejora de la percepción de los servicios por parte de los asociados CEB, fueron los principales motivos para impulsar el envío de nuestras facturas en formato digital. Si bien todavía la cantidad de usuarios suscriptos a este servicio es solo el 7% del total de las facturas emitidas, durante este ejercicio hubo un incremento de adherentes del 66% respecto del ejercicio anterior (implementación).

Mediante campañas de concientización se espera duplicar este número para el próximo ejercicio.

RRHH – A CARGO DE GERENCIA GENERAL:

La actividad de Recursos Humanos ha acompañado este proceso, con la contribución DE optimización de las estructuras y a la mejora de la eficiencia. La actividad desarrollada ha seguido la pauta del "modelo de gestión de personas" que ordena los principios y políticas de gestión, los sistemas y procesos para el desarrollo profesional y las palancas para impulsar los objetivos. Diferentes herramientas de medición han permitido seguir la consecución de los retos estratégicos y el grado de satisfacción y compromiso de las personas.

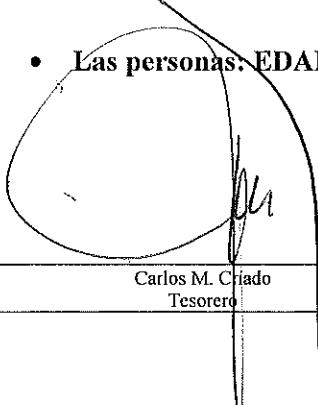
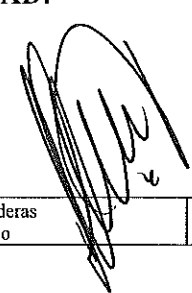
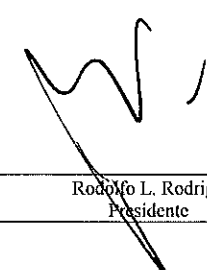
La comunicación interna y la creación de entornos de diálogo han sido elementos fundamentales para alcanzar con éxito los nuevos retos de negocio.

ACTIVIDAD 2017:

- **Las personas: Edad, género y antigüedad**
- **Estructura Organizacional**
- **Proceso de selección interna**
- **Comunicación interna**
- **Clima sociolaboral**

Datos relevantes	2017	2016	2015	2014
Crecimiento en tiempo	273	260	244	232
Nuevas incorporaciones	13	16	12	
	5,00%	6,56%	5,17%	

- **Las personas: EDAD, GENERO Y ANTIGÜEDAD:**

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



34

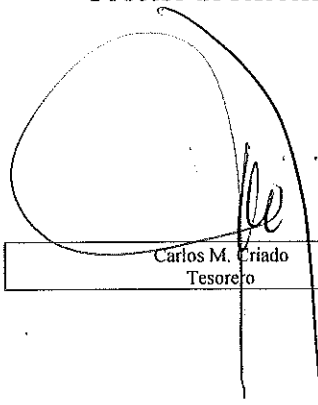
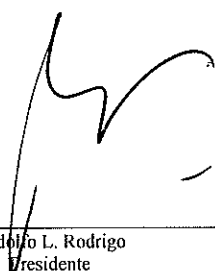
	HOMBRES		MUJERES	
PERÍODO	2017	2016	2017	2016
PERSONAS	222	208	51	52
Edad media	42	43	44	46
Antigüedad media	11	11	11	13
	Hombres		Mujeres	
18 a 30 años	44		6	
31 a 40 años	60		14	
41 a 50 años	46		14	
51 a 60 años	46		13	
Más de 61 años	12		5	
Promedio edad:	43 años		46 años	

El comparativo refleja la convivencia de varias generaciones: un amplio colectivo con alto potencial de desarrollo y otro con gran conocimiento y experiencia.

Estructura organizativa:

	2017		
Área	Total	Hombres	Mujeres
Gerencia General	26	12	14
Dir. Energía	111	109	2
Dir. TI	8	6	2
Dir. Telecomunicaciones	32	24	8
Dir. Saneamiento	47	44	3
Dir. Finanzas	14	7	7
Dir. Administración	11	7	4
Dir. CDR	6	5	1
Consejo	18	8	10
TOTALES	273	222	51

• **Proceso de selección, gestión interna:**

		
Carlos M. Criado Tesoroero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



35

Área	2017		
	Total	Hombres	Mujeres
Gerencia General	1	1	0
Dir. Energía	6	6	0
Dir. TI	1	0	1
Dir. Telecomunicaciones	2	0	2
Dir. Saneamiento	0	0	0
Dir. Finanzas	1	0	1
Dir. Administración	0	0	0
Dir. CDR	1	0	1
Consejo	1	1	0
Total ingresos	13	8	5

• **Comunicación interna:**

CANALES

Intranet – APP - Redes sociales
Cartelera

CAMPAÑAS

Formación
Aniversarios laborales
Cumpleaños
“Sólo por hoy”
“Campaña integración”
“Plan Beneficios CEB”
Jornadas de integración
“Cortes de servicios programados”

GUIA DE CAPACITACION DE LA CEB-2016

La capacitación en el lugar de trabajo es un diálogo donde cada uno de los que dialogan está volviendo a ver lo que hasta entonces eran rutinas. Haciendo y poniendo a discusión lo que se hace. Enseñando y aprendiendo al mismo tiempo. Poner a hablar y escuchar a todos los actores es la tarea de la capacitación en la empresa.”
Gore, Ernesto. La Educación en la Empresa. Granica, 1998

La presente Guía Integral de Capacitación es producto del trabajo realizado durante el año 2015 por la Dirección de RRHH, que logró implementar un proceso de detección de necesidades de capacitación que involucró a todas las Direcciones de la CEB.

La Guía tiene como propósito integrar y comunicar las actividades de capacitación a desarrollarse durante el año; así como también iniciar un proceso de sistematización de los conocimientos, habilidades y valores que circulan dentro de la empresa a modo de un inventario de aprendizajes a fin gestionar el conocimiento organizacional.

Una organización aprende a aprender cuando sus integrantes están en proceso continuo de aprendizaje y enseñanza, donde la formación y desarrollo del personal se convierten en uno de los pilares claves de la empresa. Sólo así el cambio y la innovación son parte de la cultura organizacional.

Nuestro agradecimiento a todas las áreas de la empresa que hicieron posible este producto a través de su confianza y participación.

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Nos es grato compartir con todo el personal esta primera publicación 2016, esperando que vuestros comentarios y sugerencias sean insumo para la mejora continua de la Guía para el próximo año.

COMO ESTA ORGANIZADA ESTA GUIA

La presente Guía se organiza de la siguiente manera:

A. Las propuestas de formación promovida por cada Dirección de la CEB

B. Una propuesta transversal promovida por la Dirección de RRHH enfocada a desarrollar las competencias definidas (VALORES) como estratégicas para la Empresa.

En cada Sección encontrará la descripción de las propuestas mencionadas.

FORMACION PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

Propósitos

- Fortalecer la Visión, Misión y Valores de la cultura organizacional definidos por la CEB.
- Desarrollar redes de aprendizaje colaborativas.
- Favorecer entornos de enseñanza y aprendizaje orientados al desarrollo de las siguientes competencias estratégicas:

Compromiso

Diálogo

Responsabilidad

Respeto

Sinergia

Sentido de Pertenencia

Seguridad Integral

Calidad

Sustentabilidad

Liderazgo

Innovación

Programa

Mercado y competitividad

- Visión de negocio compartida.
- Escenario Global y estrategia del negocio.
- Gestión Responsable orientada a la Sustentabilidad (RSS)
- Ética en los negocios
- Energía para no especialistas
- Saneamiento para no especialistas

Gestión de RRHH y aprendizaje organizacional

- Gestión de RRHH
- Estrategias de coaching
- Formación de formadores
- Gestión del desempeño
- Calidad de Vida Laboral

Sinergia e Integración

- Comunicación
- Formación de equipos de trabajo efectivos
- Equipos de alto rendimiento
- Negociación Estratégica

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Innovación

- Innovación Estratégica
- Gerenciamiento de proyectos
- Resolución de situaciones de conflicto
- Creatividad
- Presentaciones orales efectivas

Responsabilidad Social Sustentable

- Historia y conceptualización de la RSS
- Normas ISO 26000, Reportes de Sustentabilidad Global Reporting Initiative (GRI), Carbon Disclosure Project (CDP), Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Pacto Global)
- Principios cooperativos y dimensiones de la RSS
- Pilares de la RSS para la CEB: Estrategia y gobierno; Cultura y liderazgo; Comunicación.
- Plan Estratégico y operativo RSS-CEB

Calidad de Atención al Asociado Interno y Externo

- Gestión de la atención
- Atención de quejas
- Cliente interno
- El Usuario

Duración: 2 años

Destinatarios: a definir según cada modulo y dirección.

Modalidad

- presencial, semi presencial y/o virtual.
- in company y/o externo

Estrategias de enseñanza diversas.

Se refiere a la programación de los procesos y recursos utilizados para la capacitación. El éxito de la aplicación de las estrategias de enseñanza se refleja en el diseño, elaboración y realización de los contenidos a aprender por vía verbal o escrita, interna o externa; y posterior evaluación de aplicación de contenidos internalizados. Esta situación se plantea desde la planeación, he ahí la importancia de la misma, también es muy importante considerar las características del grupo de trabajadores participantes para determinar la dinámica de tal capacitación.

Formador: internos y/o externos.

FORMACION POR DIRECCION

Introducción:

Dado el relevamiento de necesidades de capacitación realizado en cada dirección y su respectivo análisis, detallamos a continuación los programas que requieren las mismas.

Asimismo, agrupamos capacitaciones transversales en cuyo dictado se incluirán a las direcciones que las requirieron tales como, liderazgo, trabajo en equipo, trabajos en la vía pública, riesgo eléctrico, resolución de situaciones de conflicto, negociación estratégica, oratoria y habilidades de comunicación, entre otras.

En el marco del planeamiento estratégico se incluyen ciertas expectativas de aprendizaje y mejora productiva tales como un cumplimiento del 95% de la totalidad de los programas requeridos por las direcciones, un mínimo del 50% del personal capacitado y un total de horas hombre de capacitación trimestral por empleado de 9hs.

ENERGÍA

- Poda - aspectos legales
- Empalmes y Terminales 13.2 y 33 Kv

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

- Transformadores 13200 /400//231 V
- Mantenimiento de equipos
- Mecánica ligera – (incluir a choferes de equipos grandes)
- Soldadura MIG
- Soldadura manual Electrodo
- Operación de Sistemas Eléctricos de Potencia
- Uso de Pertigas Aislantes para Maniobras

SANEAMIENTO

- Informática, nivelación WORD, EXCEL e INTERNET
- Introducción al Sistema de Gestión de Calidad
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Relaciones interpersonales
- Herramientas de productividad de oficina
- Limpieza y mantenimiento de unidades y equipos de depuración
- Operación de unidades y equipos de depuración
- Operación de sistemas complementarios
- Control del proceso de depuración

TELECOMUNICACIONES

- Ingles Técnico

SISTEMAS

- Formación de desarrolladores JDE 9.x
- Formación de administradores técnicos CNC JDE 9.x

ADMINISTRACIÓN

- Formación de auditores internos
- Administración del tiempo
- Presupuestación

FINANZAS

- Sujeto a programa general de recursos humanos

CONTROL DE RIESGO

Seguridad equipo de izajes

- Curso de señalero
- Eslingado
- Autoelevadores
- Grúas móviles
- Grúas mecánicas
- Hidroelevadores
- Plataformas aéreas
- Puente grúa
- Grúa brazo articulados
- Manejo defensivo

Maquinaria Vial

- Motoniveladora, retroexcavadoras, cargadora frontal, tractor oruga, tractor sobre ruedas
- Riesgo eléctrico
- Foguistas

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Seguridad e Higiene

- Curso básico de prevención - Inducción a la Seguridad
- Uso correcto de EPP, mantenimiento y conservación
- Prevención de incendios y uso de extintores
- Trabajos en Altura - Uso seguro de escaleras de mano
- Trabajos en la vía pública. Señalización
- Seguridad en el uso de Maquinas y Herramientas
- Riesgo en manipulación de productos químicos
- Evacuación y actuación en caso de emergencia y simulacro
- Uso seguro de motosierras
- Riesgo Biológico
- Ergonomía en el Levantamiento manual de cargas, movimientos y posturas seguras (Cómo evitar lesiones musculares)
- Capacitación a supervisores y mandos medios
- Ergonomía en la oficina Trabajo en PC
- Capacitación básica inicial para personal ingresante

Formación de Riesgos Eléctricos

- Riesgo eléctrico
- Trabajo con tensión bt1
- Trabajo con tensión bt2
- Ayudante electricista en redes de baja tensión
- Auxiliar electricista en instalaciones
- Instalador eléctrico domiciliario

Soldadura

- Personal Soldador

Medicina Laboral

- HIV-sida y otras enfermedades de transmisión sexual
- Drogas de abuso
- Vida saludable
- Primeros auxilios
- Prevención cardiovascular
- Tabaquismo
- Reanimación cardio pulmonar

Aquí se detallan las capacitaciones que se dieron en último ejercicio, solo se tiene en cuenta las detectadas y administradas por el área de capacitación de RRHH, las que pertenecen a la dirección de Control de Riesgo se describen en ese punto de esta memoria.

	Participantes	Horas
Sistema SENSE alumbrado publico	7	2
Taller Gestión del tiempo	18	4
Calidad de Vida de laboral	30	3
Gestión, compras y abastecimiento	1	12
Coaching		20

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



40

Introducción a la calidad	12	2
Liderazgo y administración mandos medios	11	12
Auditor Interno Norma Oshas	9	18
Auditor Interno ISO 9001-2015	10	18
Talleres Clasificación de Resíduos.	22	3
Curso Asistente Jurídico	1	22
Formación y Aprendizaje	10	22
Taller Evaluación de desempeño parte I	35	4
Taller Evaluación de desempeño parte II	35	4
Formación de Formadores	11	16
Específicas Saneamiento		
Módulo 4 Operador de planta Depuradora	12	12
Módulo 3 Operador Planta Depuradora	12	12
Módulo 3 Operador Redes de Cloaca	13	12
Módulo 2 Operador de Redes de Cloaca	13	12
Módulo 3 Mantenimiento planta Depuradora	7	12
Módulo 2 Mantenimiento planta Depuradora	7	12
Específicas Energía		
Procedimiento Técnico General PT15.	9	18
Calidad Soldadura en estructura	4	6
Accesorios para cables Subterráneos M.T	14	6

Objetivos

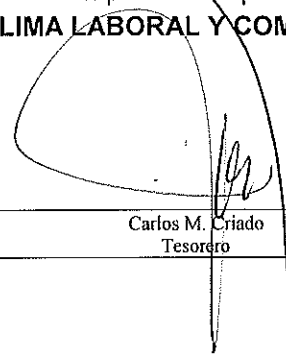
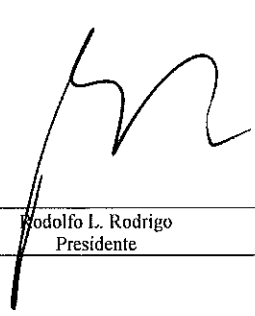
- Capacitación con un cumplimiento de planes de 95%.
- Porcentaje de empleados con cobertura de capacitación: mínimo de 50%.

Indicadores

Desde el área de capacitación de la CEB se planifico un cumplimiento del 95% del plan de capacitación, como se detalla en la guía de capacitación descripta al comienzo, el plan con una duración de dos años hizo foco en la temática Gestión de RRHH y aprendizaje organizacional, sumado a las capacitaciones específicas de cada sector. Se puede decir que los objetivos propuestos fueron alcanzados, con el siguiente resultado:

- Total, Capacitaciones dadas último ejercicio 25
- Empleados Capacitados 150.

CLIMA LABORAL Y COMUNICACION

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

Desde el área de RRHH de CEB, queremos promover el equilibrio entre la vida laboral y personal de quienes trabajan en la cooperativa. Es así, que en el pasado se llevó adelante el Programa de beneficios CEB, y permitimos a nuestros empleados llenarse de energía para desplegar sus mejores cualidades.

Perseguimos con este programa, apoyar el cambio cultural, reforzar el concepto de Misión Visión y Valores de la CEB, integrar al personal, y generar el sentido de pertenencia.

OBJETIVOS CLIMA LABORAL:

- NIVEL DE CLIMA LABORAL: BUENO O SUPERIOR MAYOR AL 75%
- PLAN DE COMUNICACIÓN: 90% DE CUMPLIMIENTO.
- 2) CANTIDAD DE ACTIVIDADES MOTIVACIONALES REALIZADAS / ACTIVIDADES PREVISTAS= 80%
- 3) IMAGEN CORPORATIVA= 80% BUENO Ó SUPERIOR.

En referencia a los objetivos planteados en el Plan Estratégico de RRHH respecto a Clima Laboral, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

ACCIONES

Jornadas Integración CEB

Actividades que fomentan la integración fuera de la oficina. Consiste en Invitar a nuestros empleados campeonatos de futbol, vóley paddle a participar de caminatas y otros eventos deportivos. Se creo un calendario donde se puede ver las actividades que se realizaran a lo largo del año. Desde RRHH en conjunto a un equipo convocado para las distintas organización de estas actividades, conformado Ronald Monras se alcanzaron las siguientes Jornadas:

Caminatas a Villa Llanquin y Piedras Coloradas , caminata con raquetas por el límite con chile, Flotada por el Rio Manso y visitas al Brazo Ultima esperanza y las cascadas Diana y Dora.

CANTIDAD DE ACTIVIDADES	6 seis
EMPLEADOS PARTICIPANTES	77

- Iniciativa DisFRUTA

El objetivo consiste en promover hábitos alimenticios saludables que mejoren la salud y calidad de vida de nuestros empleados. Por esta razón, ubicamos canastas de frutas frescas (manzanas, duraznos y bananas) en oficinas centrales y en el resto de las instalaciones. A su vez, buscamos comunicar los beneficios de una buena alimentación y promover hábitos saludables, a través de la entrega a cada empleado de una Guía de Vitalidad con fichas coleccionables. Buscamos disminuir el consumo de harinas y bebidas con cafeína.

Disfruta es una actividad impulsada por RRHH desde el noviembre del 2015. Se entregan 3 cajones de Frutas por edificio, los números hasta junio 2017:

Total, de frutas Entregadas:	384 cajones último ejercicio.
Empleados Alcanzados	270

- Tarjeta Descuentos CEB

Lanzamiento Club de Beneficios CEB junio 2016

Beneficios CEB nace a partir del requerimiento de los trabajadores, en última encuesta de Clima, de contar con beneficios exclusivos en comercios de Bariloche.

Comunicado:

Ya podés retirar tu tarjeta del CLUB DE BENEFICIOS, pasa por las oficinas de RRHH y retírala. Es importante que sepas que esta tarjeta es solo para empleados de CEB, y en cada comercio que la vayas a usar debes

Carlos M. Criado Tesoroero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
-------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

informar antes de hacer la compra que presentarás la tarjeta para que el comercio pueda aplicar el beneficio correspondiente, te pedimos que cualquier inconveniente que tengas con la tarjeta en algún comercio informes a RRHH al mail pibanez@ceb.coop.

Tarjetas Entregadas último ejercicio	26 veintiséis
Comercios Adheridos:	40 cuarenta
Empleados Alcanzados:	Todos.

- Yo conozco a la CEB

Se Continuo con el programa yo conozco a la CEB con el objetivo Proyecto enmarcado en el Plan estratégico que fomenta la integración entre sectores, la imagen institucional y el Impacto en el clima Laboral, fomentando el espíritu de pertenencia y la motivación del personal, se llevó a cabo Noviembre y diciembre del 2014 y durante todo el 2015 y el 2016.

Visita Planta Depuradora	20 empleados	Agosto 2016
--------------------------	--------------	-------------

El programa yo conozco a la CEB quedo abierto para todo el personal interesado en visitar cualquiera de las instalaciones.

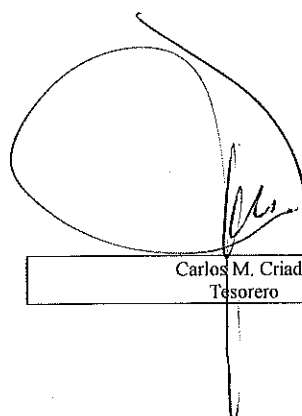
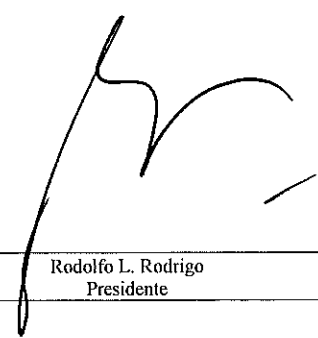
DIRECCIÓN DE CONTROL DE RIESGO:

La Dirección Control de Riesgos de la CEB Ltda, creada en el marco del Plan Estratégico en el año 2015, ha planteado para el ejercicio 2016/2017 los siguientes criterios y objetivos de trabajo:

MISION

Diseñar e Implementar en la CEB Ltda., en el mediano plazo, y mediante un trabajo en equipo, un sistema de Control Integral de Riesgos, basado en sistemas de gestión y enfocado en la Prevención (Nueva Cultura Laboral), adecuando en el corto plazo los procedimientos de operación, ámbitos de trabajo y manejo de materiales, a lo dispuesto por la legislación vigente.

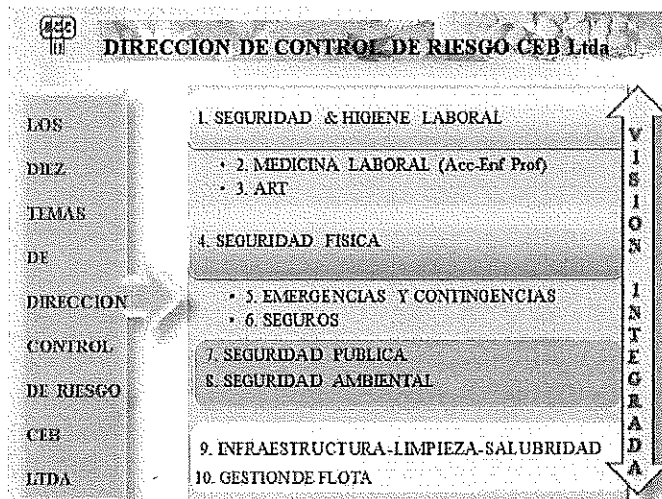
INCUMBENCIAS

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



43



OBJETIVOS PARTICULARES

1	Aseguramiento del Sistema de Gestión OHSAS 18001/97 (Seguridad y Salud Ocupacional), con énfasis en el control de la siniestralidad y ausentismo laboral
2	Promoción y utilización interna y comunitaria del Campo de Entrenamiento CEB Ltda
3	Desarrollo de Proyecto de Instalaciones y Uso del Centro de Formación Profesional
4	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
5	Sistematización y evaluación de indicadores de seguridad física en los establecimientos de la CEB
6	Optimización de la cobertura <i>asistencial</i> médica y de seguros de la CEB
7	Protocolización y ensayo de prácticas de respuestas ante Emergencias y Contingencias
8	Planificación y control de las actividades de mantenimiento de Infraestructura y vehicular
9	Identificación de peligros y evaluación de riesgos en seguridad pública y ambiental (asociados a las principales actividades de la empresa)
10	Actualización y tratamiento de Matriz Legal y Matriz IPER por Establecimiento

1. ACTIVIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

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

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

Carlos M. Criado Tesoroero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo D. Rodrigo Presidente
-------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

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 2017 continúa con su sostenimiento, habiendo satisfecho las exigencias de seguimiento auditadas por IRAM, en noviembre del corriente año.

Así también, vale 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.

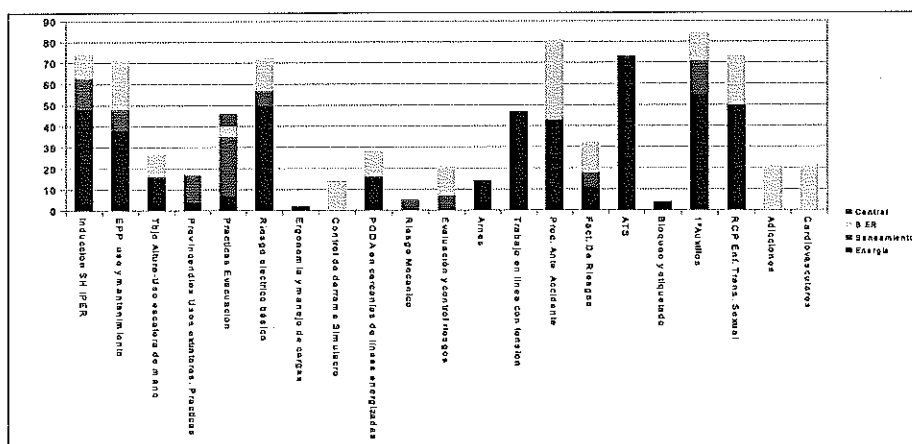
Participación y Consulta

Un aspecto importante, resulta la continuidad del Comité Mixto de Seguridad e Higiene dispuesto por la Resolución SRT 905/15, ya que permitió el fomento, la participación y consulta 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.

b. 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, con la finalidad de fomentar el arraigo de una cultura laboral en la que la seguridad tenga un valor dominante, se expresa en los gráficos siguientes:



DETALLE DE CAPACITACIONES POR ESTABLECIMIENTO

ENERGIA

SANEAMIENTO

Carlos M. Criado
Tesorero

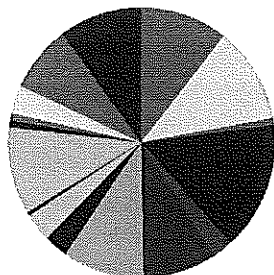
Luis A. Valderramas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017

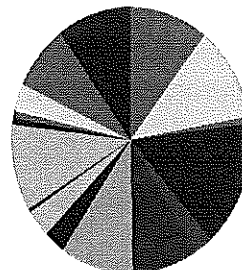


45



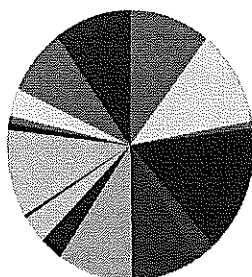
- Inducción a SH-IPER
- EPP
- Trabajo en altura
- Prevención de incendio
- Simulacro incendio
- Riego Eléctrico
- Ergonomía MMC
- Poda
- Arnes
- TCT
- Proc ante accidentes
- Fact. de riesgo
- ATS
- Boqueo y etiquetado
- Primeros auxilios
- RCP

TELECOMUNICACIONES

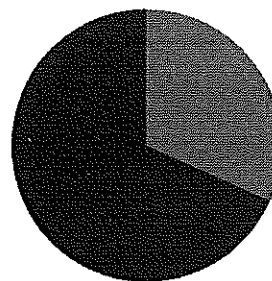


- Inducción a SH-IPER
- EPP
- Trabajo en altura
- Prevención de incendio
- Simulacro incendio
- Riego Eléctrico
- Ergonomía MMC
- Poda
- Arnes
- TCT
- Proc ante accidentes
- Fact. de riesgo
- ATS
- Boqueo y etiquetado
- Primeros auxilios
- RCP

CENTRAL

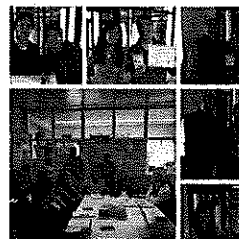


- Inducción a SH-IPER
- EPP
- Trabajo en altura
- Prevención de incendio
- Simulacro incendio
- Riego Eléctrico
- Ergonomía MMC
- Poda
- Arnes
- TCT
- Proc ante accidentes
- Fact. de riesgo
- ATS
- Boqueo y etiquetado
- Primeros auxilios
- RCP



- Prevención de incendios
- Evacuación

En cumplimiento de la Resol SRT 3068 se desarrollaron los cursos de Trabajo con Tensión en la Dirección de Energía, con apoyo de la Fundación FUNDALUZ, y en Saneamiento y Telecomunicaciones, a cargo de personal propio.



En marco del plan anual de formación, diseñado para el staff CEB, se realizó la entrega de certificados y credenciales habilitantes, en materia de:

- Tableros eléctricos y bombas hidráulicas. Destinado al sector Saneamiento.

- Proximidad líneas energizadas, trabajo en torres - línea de telecomunicación. Destinado al sector Telecomunicaciones.

Ambas acciones dictadas por el Ing. Raúl Serral, coordinadas por Dirección de Control de Riesgo, (Felicitaciones a los participantes por el compromiso!)



Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

c. Ausentismo y Siniestralidad laboral

1) Ausentismo por razones medicas

Detalle de las afecciones

Ausentismo según sector osteo-artro-muscular afectado

La afección de miembro inferior con 538 días representó la proporción más significativa en días de ausentismo.

Ausentismo por enfermedades respiratorias

La causa infecciosa con 199 días representó la proporción más significativa en días de ausentismo

La causa respiratoria (gripe) con 80 días representó la proporción más significativa en días de ausentismo, esperable en esta patología.

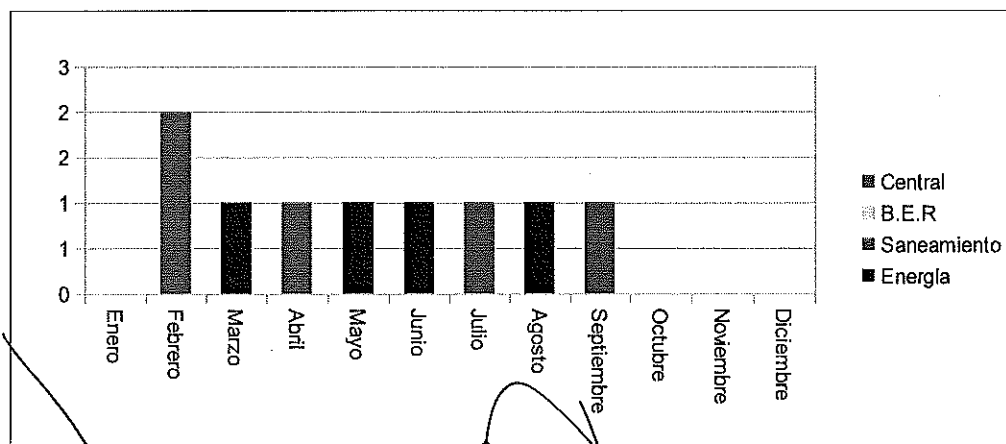
4) Incidentes, Accidentes de Trabajo, In Itinere y Enfermedad Profesional

Estudio de contingencias laborales:

Relacionado con las estadísticas de accidentología, sus causas y posibles medidas correctivas en la CEB, se destaca que el servicio de Medicina Laboral, dependiente de la Dirección de Control de Riesgo, continúa con el tratamiento sistemático en modo preventivo y correctivo de los incidentes que se producen e impactan sobre la salud y seguridad de los empleados.

El planteo sobre las condiciones de salud y seguridad de los empleados está focalizado organizativamente sobre las condiciones inseguras, no obstante, el seguimiento sobre los actos inseguros y la concientización sobre los riesgos y el trabajo en equipo en tareas laborales, es nuestro método de acción directo, ya que la mayor incidencia sobre los accidentes laborales está representada por los actos inseguros.

Cantidad de accidentes por Establecimiento

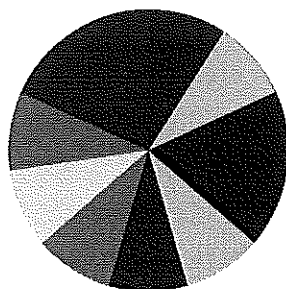


Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Tipo de Accidente



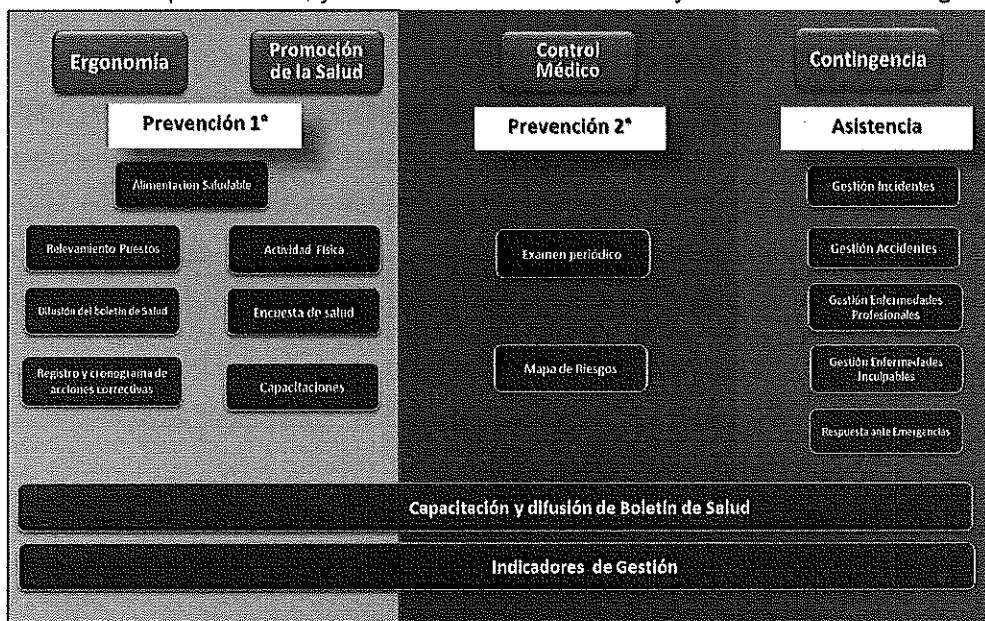
- Salpicadura de líquidos
- Golpe por objeto
- Dolor lumbar
- Efecto solar
- Traumatismo por golpe
- aprisionamiento de mano
- Ingreso de part en ojo
- Dolor inguinal
- Fractura de 5º metacarpiano

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), ha diseñado 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.



1. 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 BER, Saneamiento y Edificio Central de la CEB.

Se realizaron mejoras en seguridad perimetral en las instalaciones de BER, Usina Pechón, Usina Puerto Moreno y Planta Depuradora.

Se actualizaron códigos de alarmas en instalaciones de cobranzas.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

2. 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, tanto en las instalaciones por parte de personal propio, como de público y eventuales visitantes, así como también de cuadrillas en el espacio público, se mantiene el contrato de asistencia con la empresa Vittal.

3. RÉGIMEN INTEGRAL DEL TRABAJO ART (SIN FUNCIONES EN ADM PERSONAL)

Como resultado de la compulsa de precios que se realiza periódicamente, se contrató el servicio de ART HORIZONTE, a partir del mes de mayo, con idénticas prestaciones que la anterior ART.

4. 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 Transito	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 257776	Robo Valores (Efectivo, Cheque, Bonos, en Caja etc)
	Dinero en caja			
2	Automotores	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 22376717	Contra Terceros
3	Responsabilidad Civil	PROVINCIA SEGUROS	Póliza N° 87991	Contra Terceros /Servicios
4	Equipos Técnico	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 298333	Todo Riesgo
5	Todo Riesgo Operativo	FEDERACIÓN PATRONAL	Póliza N° 1255489	Incendio / Todo Riesgo / Daños Bienes

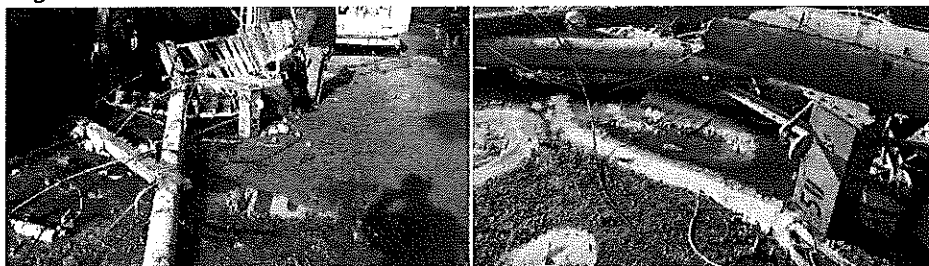
1. RÉGIMEN GENERAL DE SERVICIOS DE HIGIENE Y SALUBRIDAD

Las actividades de mantenimiento de Espacios Verdes, Limpieza diaria de las instalaciones 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 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.

2. SEGURIDAD AMBIENTAL

Con fecha 20 de julio de 2017 se verifica la caída de un transformador de 50 KVA de la Subestación Península Llao Llao, situado en la calle Verdi de Villa Golf, producto de la emergencia climática producida por la fuerte nevada y fuertes vientos que produjeran caídas de árboles y ramas de gran porte que

resultaron en más de 500 eventos con interrupción del servicio eléctrico, que activo los protocolos de derrame vigentes en la CEB.



Situación inicial

Delimitación con absorbente

Como resultado de la aplicación de dichos protocolos personal de la Dirección de Control de Riesgos procedió a la recuperación inicial de aceite refrigerante presente en el transformador deteriorado por la caída, verificándose el vertido de fluido observable en el suelo, por ser este el primer punto de contacto de una fuga accidental, producto de la caída de sustancia líquida (Aceite refrigerante dieléctrico normal y libre de Bifenilos policlorados) por la rotura del transformador.

Si bien el suelo no es un medio importante en la dispersión de los fluidos, la condición climática imperante lo combinó con el agua que lo transforma en un agente dispersante del fluido presente, por lo cual según protocolo y para su tratamiento de acuerdo con la legislación vigente se procedió al aislamiento, que consistió en establecer medidas que impidan la progresión y los efectos adversos relacionados con la dispersión del aceite mediante el uso de material absorbente y se demarcó el sitio con cinta de seguridad.

Aunque las tareas de remediación se vieron demoradas por factores climáticos, se procedió posteriormente a las medidas de recuperación, con trabajos in situ que implicó la eliminación del fluido que por condición natural se separa del agua sobrenadando a la misma.

Se realizó un pozo para concentrar y retirar mediante bomba manual el aceite sobrenadante en el agua llevándolo a un espacio confinado (Tanque) para trasladarlo a instalaciones adecuadas.

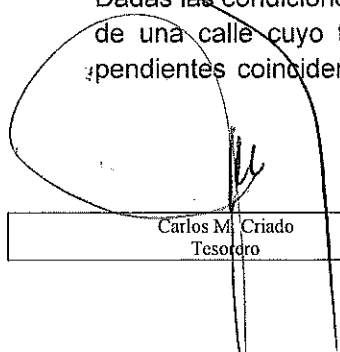
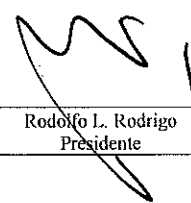


Recolección de contaminantes



Situación final

Dadas las condiciones y propiedades físicas del terreno como la porosidad y que es parte conformante de una calle cuyo terreno está consolidado, sumado a que posee vereda elevada y caídas con pendientes coincidentes a un mismo lugar, el fluido no tuvo posibilidad de dispersión por lo que no

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

alcanzo ningún cuerpo de agua y al estar confinado permitió su recuperación con facilidad por lo que se concluye que el evento no resulto de gravedad.

2. RÉGIMEN GENERAL DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

Desde éste 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.

Distribución Vehicular por Sector y Tipo de Vehículo:

SECTOR	AUTOS	UTILITARIO LIVIANO	CAMIONETAS	CAMIONES	OTROS	MOVILES TOTALES
ENERGÍA	3	14	12	7	1	37
SANEAMIENTO	0	2	2	4	1	9
B.E.R	1	3	4	1	0	9
ESTRUCTURA	0	2	1	0	0	3
TOTALES	4	21	19	12	2	58

Distribución Vehicular por Sub-Sectores:

ENERGÍA		SANEAMIENTO		B.E.R	
Almacén General	1	Mantenimiento	3	Operación Trama	8
Alumbrado Público	4	Administración	0	Proceso Venta	1
Calidad	2	Redes Saneamiento	5	TOTAL	9
Guardia Reclamo	2	Planta Barros	1		
Conexiones	5	TOTAL	9		
Corte / Reconexión	2				
Oficina Técnica	3				

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Redes	12
Obras Civiles	1
Usinas	4
Proceso de Venta	1
TOTAL	37

DIRECCION 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:

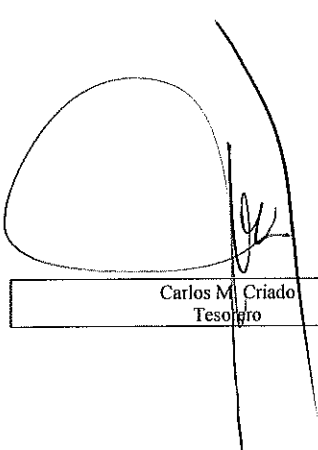
- ser un jugador de **equipo**,
- **innovar** constantemente,
- apuntar a la **excelencia**,
- pensar en **grande** y
- **divertirse**.

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;

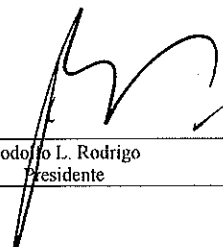
- la definición de las arquitecturas tecnológicas para el futuro;
 - y posteriormente la derivación de una cartera de proyectos debidamente priorizada y dimensionada en el tiempo, la cual se constituirá en la hoja de ruta tecnológica que deberá seguir la CEB.
- **ECONÓMICOS Y FINANCIEROS**
 - 1- Mejorar 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/AVC
 - **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
 - 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.



Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



53

Dirección TI		Resumen de Indicadores de Gestión y Metas					
Perspectiva	Nº	Objetivo	Frecuencia Medición	Indicador	Metas	2014-2015	2015-2016
ECONÓMICOS Y FINANCIEROS	1	Mejorar la eficiencia operativa del sector	Semestralmente	Desvío presupuestario Gastos	+5%	-12%	-5%
				Desvío presupuestario Inversiones	+5%	13%	-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 "banloche.com.ar"		Nivel de retención anual Mail	90%	92%	97%
				Grado de satisfacción del servicio de mesa ayuda (mail)	80%	75%	-
	4	Mejorar la satisfacción de clientes internos CEB/AVC		Grado de satisfacción del servicio de mesa ayuda (cliente interno CEB/AVC)	80%	-	92%
Conformidad con el ambiente tecnológico (cliente interno CEB/AVC)			80%	-	77%		
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%	9%	5%
	6	Modificar la arquitectura de herramientas de gestión para complementar 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%	70%	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 integran 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%

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 optimizando 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.

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodrigo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

- 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 dos 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 una nube privada basada en Azure de Microsoft para la implementación de servicios en plataformas, centros de datos, fuera de la organización. Con esta configuración esperamos a futuro poder implementar servicios de back up externos y un ambiente de disaster recovery.

iii) Se actualizaron los productos de configuración, supervisión y monitoreo de la infraestructura de hardware con productos que permiten una administración unificada para entornos locales y virtuales. Con estas nuevas herramientas se lograron los siguientes beneficios:

- Reducción del tiempo en trabajos reactivos
- Mayor disponibilidad de datos
- Centralización

iv) Se trabajó en la mejora continua del modelo de gestión de incidencias basado en servicios, para optimizar la asistencia técnica a usuarios y el soporte técnico.

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.

- En función a lo planificado, se concluyó con la fase de realización (FR) implementando el Sistema de Gestión Empresarial Oracle JD Edwards (JDE): módulos contabilidad general, activos fijos, cuentas a pagar, impuestos y localización argentina, compras e inventarios. Con esto se han mejorado algunos procesos y actividades, las más significativas son: - circuito de aprobaciones de órdenes de compra, - cadena de aprobaciones de facturas para pagos de proveedores y para pagos que provienen por gestión de compras, - automatización de las transferencias de pagos a partir de la generación de los archivos soportados por la Banca del Credicoop, - operaciones con controles de gestión presupuestaria, - seguimiento de gastos y materiales por proyectos y obras en curso, - amortizaciones de bienes mensuales.

- Se está trabajando en la fase de diseño y definición para la re ingeniería del Sistema de Gestión Comercial, comenzando con el estudio de la gestión de contratos del servicio de Distribución de Energía Eléctrica.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

4) Se fortaleció la alianza con IBM para utilizar SmartCloud como plataforma tecnológica para mejorar la oferta del servicio de mail del dominio "bariloche.com.ar". Esta reconversión permite ofrecer servicios de correo electrónico y calendarios en la nube con características de seguridad de nivel empresarial. Por esta implementación de ConnectionClouds fuimos reconocidos como caso de éxito por parte de IBM: <https://www.youtube.com/watch?v=bmBQWPgsPv0>

5) Se están estudiando herramientas que faciliten los procesos de relacionamiento con los asociados/usuarios, como por ejemplo la creación de un portal de gestión, la automatización de envío de mensajes institucionales, campañas de marketing y notificaciones por múltiples canales, y el mejoramiento del sistema telefónico como canal de atención.

A CARGO DE GERENCIA GENERAL:

La planificación es la herramienta para pensar y crear el futuro. O se planifica ó se improvisa.

La planificación precede y preside la acción para crear el futuro, implica hacer caminos para transitar hacia él, no para predecirlo.

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

La planificación estratégica debe entenderse como una herramienta de gestión que facilite la toma de decisiones de la organización en torno al quehacer actual y al camino que debe recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, buscando una mayor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que se proveen.

Al respecto -y en primera instancia, se busca que la planificación mantenga coherencia y sea compatible con los desarrollos previstos en las localidades en la que se prestan los servicios públicos. Es necesario asumir que el planeamiento de los servicios que brinda la empresa, requiere de una interpretación previa de las definiciones que adopte la ciudad en materia de Planificación Urbana y Estratégica, para su consideración.

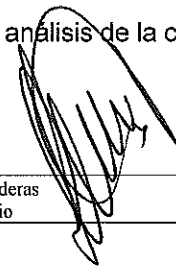
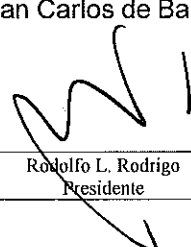
Se requiere un análisis del entorno en relación con las pautas de crecimiento de la demanda, inversiones previstas, marcos normativos, cuadros tarifarios, condiciones de mercado y otras.

El foco de atención de la planificación lo constituyen los usuarios finales a quienes se entregan los servicios principales o estratégicos y los resultados finales o los impactos de su intervención.

Se pretende asistir en la determinación de prioridades, objetivos y estrategias como apoyo a la definición de los recursos que necesitamos para lograr los resultados esperados.

Planificación Estratégica

Durante el ejercicio 2016-2017 se elaboró el Primer Informe de Avance correspondiente a la etapa inicial del Plan de Trabajo del Área de Planeamiento que incluye un análisis de la ciudad de San Carlos de Bariloche en

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

términos de su Planificación Urbana y Estratégica, y una evaluación somera sobre la Planificación Estratégica (PE) esbozada por la empresa.

El documento brinda información sobre datos locales actualizados de carácter sociodemográfico y socioeconómico, que resultan de utilidad a los fines de conformar un completo diagnóstico de la principal localidad en la que la empresa presta sus servicios, y los antecedentes de relevancia en materia tanto de Planificación Territorial como Estratégica de la urbe.

Asimismo, y en cuanto a la PE de la CEB Ltda, se practica una revisión crítica de la misma que pretende aportar información y opinión relacionada con su estado de avance y eventuales modificaciones a incorporar, las que se entregan para consideración de la Gerencia General.

En otro orden, se aborda el análisis de Líneas de Actuación Futura a través del cual se pretende presentar e instalar para una discusión del corto plazo un conjunto de propuestas, conceptos y líneas de trabajo que, a criterio del Área, deberían ser analizadas para su eventual inclusión en el Plan Estratégico empresarial.

Se trata básicamente de dos conceptos con implicancias que resultan transversales a todos los servicios que presta la cooperativa e incluso a la ciudad misma, y que por su enorme trascendencia ameritan su incorporación como ejes sustanciales en la planificación de las actividades desarrolladas por la empresa.

De hecho, la expectativa es que la CEB Ltda lidere su aplicación y desarrollo, no sólo en el ámbito estrictamente circunscripto a su quehacer cotidiano, sino también con una eventual proyección a otras áreas en las cuales actualmente no tiene incumbencia directa.

A continuación, se describen sintéticamente sus definiciones y contenidos básicos, quedando pendiente una evaluación más profunda que incluya procedimientos para su asimilación e implementación, en caso que se defina la pertinencia de inclusión de los mismos.

Los conceptos son los siguientes: Ciudades Inteligentes y Cambio Climático.

a-) Ciudades Inteligentes (Smart Cities)

Según anticipan numerosos estudios específicos, para el año 2050 el 70% de la población mundial vivirá en las ciudades, un proceso migratorio que provocará numerosos cambios en el comportamiento social, la salud y el funcionamiento de las urbes actuales.

El notable desarrollo de la vida urbana conllevará que, en los próximos años, ciudades de todo el mundo deban estar preparadas para prestar servicios, fundamentalmente no administrativos, de manera sostenible. Atender a las necesidades de saneamiento, energía, transporte o aire limpio constituirá un reto de extraordinaria magnitud y una oportunidad para la industria en general.

Mejorar la relación con el entorno, mantener la calidad y el coste de los servicios prestados o la capacidad para reorganizar sus estructuras, dando respuesta a nuevas necesidades, son asuntos que figuran en la agenda del mundo local con creciente intensidad.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Un número significativo de ciudades de todo el mundo han ido adoptando las nuevas tecnologías para realizar una gestión más eficiente en la prestación de sus servicios públicos, incluso la redefinición de los mismos.

Una definición rescatada del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de España indica:

"Ciudad inteligente (Smart City) es la visión holística de una ciudad que aplica las TIC para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad de sus habitantes y asegura un desarrollo sostenible económico, social y ambiental en mejora permanente. Una ciudad inteligente permite a los ciudadanos interactuar con ella de forma multidisciplinar y se adapta en tiempo real a sus necesidades, de forma eficiente en calidad y costes, ofreciendo datos abiertos, soluciones y servicios orientados a los ciudadanos como personas, para resolver los efectos del crecimiento de las ciudades, en ámbitos públicos y privados, a través de la integración innovadora de infraestructuras con sistemas de gestión inteligente."

Esta transformación de las ciudades redundará en una mejor calidad de vida y contribuirá a crear entornos atractivos para la inversión, generando crecimiento económico y empleo.

b-) Cambio Climático

Se trabaja en la evaluación del potencial impacto que el Cambio Climático produciría sobre la prestación de servicios, en una estrategia que combine desarrollos tendientes a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), con procesos de adaptación a tal cambio.

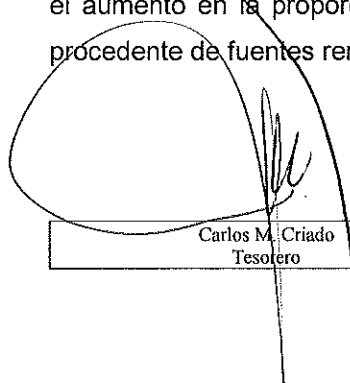
El calentamiento en el sistema climático es inequívoco y, desde la década de 1950, muchos de los cambios observados no han tenido precedentes en los últimos decenios a milenios. La atmósfera y el océano se han calentado, los volúmenes de nieve y hielo han disminuido, el nivel del mar se ha elevado y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

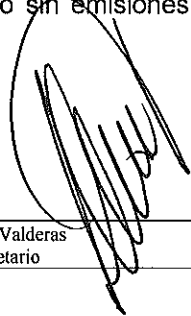
Por otra parte, en el documento denominado "Cambio Climático 2014. Mitigación del cambio climático, Resumen para responsables de políticas, incluido en el Quinto Informe sobre Evaluación del Cambio Climático del Panel Intergubernamental contra el Cambio Climático (IPCC), se detallan un conjunto de medidas de mitigación de distinto alcance.

La mitigación es una intervención humana encaminada a reducir las fuentes o potenciar los sumideros de gases de efecto invernadero. Las medidas apuntan a lograr recortes sustanciales en las emisiones antropogénicas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante cambios a gran escala en los sistemas energéticos y posiblemente en el uso del suelo.

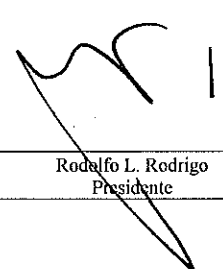
A nivel mundial, estos escenarios se caracterizan por aumentos más rápidos de la eficiencia energética y con el aumento en la proporción del suministro energético sin emisiones o con bajas emisiones de carbono, procedente de fuentes renovables.



Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Muchas tecnologías de energía renovable han demostrado considerables mejoras de rendimiento y reducciones de costos, y un número cada vez mayor de estas tecnologías han logrado un nivel de madurez que permite su implantación a una escala significativa. En lo que respecta a la generación de electricidad, la energía renovable representa un poco más de la mitad de la nueva capacidad añadida de generación eléctrica en 2012, guiada por el crecimiento de la energía eólica, la hidroeléctrica y la solar.

Como opciones importantes para la mitigación en la gestión de desechos figuran la reducción de los desechos, seguida de la reutilización, el reciclaje y la recuperación de energía. Habida cuenta de que la proporción de material reciclado o reutilizado aún es baja (p. ej. en el mundo se recicla alrededor del 20% de los residuos sólidos urbanos), las tecnologías de tratamiento de desechos y la recuperación de energía para reducir la demanda de combustibles fósiles pueden tener un importante efecto directo de reducción de las emisiones derivada de la eliminación de los desechos.

Explicitados estos antecedentes, se recomienda que se analicen y definan líneas de trabajo que principalmente atiendan las necesidades de adaptación al Cambio Climático, como estrategia prioritaria, y de mitigación del mismo en el alcance posible de las acciones empresariales.

Innovación tecnológica

En materia de mitigación del cambio climático y de innovación tecnológica, se presentó un documento en el que se estudian las ventajas del cambio de luminarias de vapor de sodio de alta presión por las LED's, usadas en el sistema de alumbrado público, incluyendo costos aproximados y vías posibles de financiamiento.

El informe analiza aspectos técnico-económicos de las dos opciones a fin de dilucidar la conveniencia y oportunidad de propiciar el cambio tecnológico para el alumbrado público de la ciudad.

Energías renovables

En relación con la eficiencia energética y la producción de energías renovables, se avanzó en un diagnóstico de alcance local sobre la potencialidad de generación de energía eléctrica y térmica a partir de la producción de biogás.

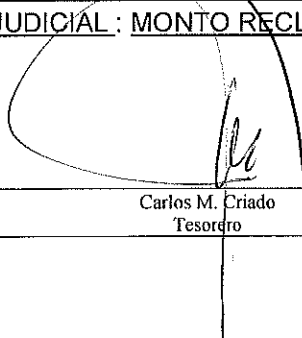
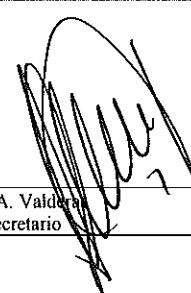
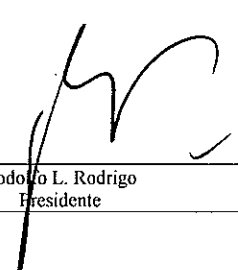
El relevamiento cuantificó la producción de residuos orgánicos biodegradables de la industria agroalimenticia, sumada a la generación de lodos primarios y secundarios excedentes obtenidos durante el tratamiento de efluentes cloacales en la ciudad.

Se realizaron gestiones con el INTI para verificar el potencial de generación de energía eléctrica y térmica a partir de tales desechos.

NOVEDADES JUDICIALES Y ADMINISTRATIVAS

FUERO LABORAL:

"MISLEJ, GIANNA C/CEB S/ SUMARIO", EXPTE N° 24682/2013, CAMARA DE TRABAJO 1º DE LA III CIRC. JUDICIAL : MONTO RECLAMADO \$ 250.000.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderrama Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

A la fecha de este informe el expediente se encuentra finalizado, hubo acuerdo de pago entre las parte actora y la CEB, el cual se encuentra íntegramente cancelado, al igual que las costas del proceso en su totalidad.-

"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 al 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 a se encuentra pendiente de resolución.-

"PEREZ PAOLA ELIZABETH C/ CORREO SUR SRL Y OTROS S/ SUMARIO" EXPTE. N° 24234/12 - CAMARA DEL TRABAJO -

El actor inicia reclamo laboral contra Correo Sur, Camuzzi Gas del Sur y la CEB Ltda., por despido sin causa, reclamando indemnización por antigüedad, SAC proporcional y diferencias salariales.

El actor resultaba ser empleado de Correo Sur, empresa que realizaba para la CEB reparto de facturas y toma de lecturas mensuales, se encontraba en lista del personal autorizado al ingreso de la CEB, brindándole los colectores para realizar la toma de lectura.

Camuzzi y CEB contestan la demanda, no así Correo Sur, por lo que es declarado rebelde.

Se realiza la prueba y audiencia de vista de causa.- La Cámara resuelve hacer lugar parcialmente al reclamo de la actora condenando a Correo Sur a abonar diferencias adeudadas, la misma sentencia de fecha notificada en fecha 13/02/2014, rechaza la demanda incoada por la actora contra de Camuzzi y CEB.-La actora frente a este pronunciamiento presenta recurso de inaplicabilidad de ley, el cual ha sido declarado admisible para su tratamiento en el STJ.-

El STJ rechazó el planteo de la actora y confirmó la sentencia de Cámara Laboral, por el cual se rechaza el planteo de esta efectuado contra la CEB.-

"GONZALEZ, Héctor R. C/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA S/ SUMARIO (I) (00184-14-CLB) EXPEDIENTE N° 25506/14. CAMARA LABORAL 1º.

El actor se desempeñó como médico laboral – Ley 19.587 en la CEB desde diciembre de 1990 y hasta el mes de enero de 2014.- La CEB rescindió el contrato de locación de servicios en fecha 31/01/2014.- El actor inicia reclamo formal enviando Telegramas laborales solicitando se encuadre la relación laboral correctamente, entendiendo que su relación con la CEB era de subordinación técnica, económica y administrativas, lo que es rechazado por la CEB en su contestación de demanda.- El actor en función de entender que su relación se encuentra dentro de la LCT reclama, como consecuencia de la rescisión contractual, se le abonen las indemnizaciones previstas en la LCT art. 245, art. 232 + SAC, art. 1 y 2 de la Ley 25323.- La CEB contestó demanda y concurrió a la audiencia prevista por el ordenamiento laboral art. 36 de la Ley 1504.-

Carlos M. Crado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodrigo L. Rodrigo
Presidente

La Cámara Laboral resolvió en fecha 22/12/2014, condenar a la CEB a abonar la suma de \$ 344.173.68 con mas la suma de \$ 67458.04 + IVA al letrado patrocinante de la actora.-

La decisión fue objeto de recurso de inaplicabilidad interpuesto por la CEB, el que fuera declarado inadmisibile por parte del Tribunal, razón por la cual la CEB interpuso recurso de Queja ante el STJ el que a la fecha de esta informe no ha sido resuelto.- El recurso de Queja también fue rechazado por el STJ, confirmando el decisorio de la Cámara Laboral.- La CEB formulo acuerdo con el actor, el cual a la fecha de esta informe se encuentra abonado en su totalidad.-

"CEB LTDA C/ FERNANDEZ SANDERS CARLOS S/ EXCLUSION DE TUTELA SINDICAL" EXPTE 25840/14.- CAMARA LABORAL 1º.

La CEB inicio acción de exclusión de tutela sindical y solicito 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, VICTOR RODRIGUEZ MILLANAO.

Se ha producido la audiencia de conciliación, en la cual se ha exhortado a las partes a arribar a un acuerdo y a fijado un cuarto intermedio. Habiendo superado el cuarto intermedio sin acuerdo, se realizo 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 suspendió los plazos procesales, 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.-

"CEB LTDA C/ GALVAN CARLOS JULIAN S/EXCLUSION DE TUTELA SINDICAL" EXPTE 25841/14.- CAMARA LABORAL 2º.-

La CEB inicio 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 JULIAN GALVAN, 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, VICTOR 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 realizo, 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, acepto los términos de acuerdo por el cual se readecuo 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.

"QUIROGA JUAN J. C/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA S/ SUMARIO", EXPTE Nº 26362/15. CAMARA LABORAL 1º

El Lic. Quiroga inicia reclamo laboral por la suma de \$333.616, en concepto de liquidaciones por despido y multas, como asimismo reclama certificaciones del art. 80 LOT, constancias de aportes, contribuciones, por

sumas que no se identifica. El Lic. Quiroga mantenía un contrato de locación de servicios atendiendo la consultoría de Higiene y Seguridad Industrial, con una carga horaria de dos horas por día hábiles, y como contraprestación percibía honorarios profesionales como consecuencia de la relación contractual locativa, Durante la vigencia de la misma y hasta su rescisión nunca reclamó relación laboral. La CEB contesto demanda rechazando el planteo del actor.

Con fecha 29/03/2016 la Cámara del Trabajo resolvió hacer lugar a la presentación del actor y condeno a la CEB a abonar la suma de \$ 325.490,25 mas costas y gastos del juicio.- La CEB presento recurso extraordinario el cual fue declarado inadmisibile.- Se acordó con el actor un plan de pagos del monto de condena de \$ 325.490,80.-, el cual a la fecha se encuentra cancelado.

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE C/ DOMINGUEZ DANIEL S / DESALOJO" EXPTE N° C-21-14. EN TRAMITE POR ANTE EL JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 1, REDIRECCIONADO A LA CAMARA DEL TRABAJO N° 2.

La CEB solicito, 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 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 planteo 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 2º.

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 solicito el mandamiento de desahucio, en atención a que la vía recursiva intentada no suspende los efectos de la sentencia.- Sin perjuicio de lo cual y antes de diligenciar el mandamiento de desahucio, la vivienda fue entregada por el Sr. Domínguez.-

"EPULLAN, HUMBERTO Y OTROS C/ SERVICIOS GLOBALES S.A. Y OTRO S/ SUMARIO" - EXPTE. N° 19693-07, de tramite ante la Cámara Laboral 1º:

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 la 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 rechaza 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

vta. Respecto de la invocada violación del principio de invariabilidad de la causa de despido (arts. 296 y ccdtes. del CPCCm. y 56, 57 y ccdtes. 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 ccdtes. del CPCCm. y 56, 57 y ccdtes. de la Ley P N° 1504). Tercero: Imponer las costas de esta etapa a los actores sustancialmente vencidos (art. 68 del CPCCm.)

"BAHAMONDE OLIVERIO Y OTROS C/CEB LTDA. S/ORDINARIO" Expte. nro. 26690-15, de trámite ante la CAMARA PRIMERA DEL TRABAJO.-

Una serie de trabajadores (5) de la CEB, enrolados 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. 9º del CCT 36/75¹, 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 presentación de los actores. Con fecha julio de 2017 la CEB presento recurso extraordinario el cual se encuentra pendientes de resolver sobre su admisibilidad formal.-

"IFRAN, FERNANDO Y OTROS C/ CEB LTDA. S/ ORDINARIO (I) (CL)" EXPTE N° 26748/15, de tramite 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

¹ 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

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodríguez
Presidente

varios temas, en su pto. 4to. de 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 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 ferias nacionales.- La CEB rechazo la pretensión contestando demanda, por lo que la interpretación de los alcances y términos del acta quedara en manos del Tribunal actuante.- Se produjo la prueba, y se recepto en forma parcial la presentación de los actores.- La CEB presento recurso extraordinario, el cual se declarado inadmisibile, motivando la presentación del recurso de Queja ante el STJ.- La Cámara llamo 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.- A la fecha del cierre del ejercicio la CEB abono la primer cuota del acuerdo a cada uno de los actores, mas costas.-

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 dicto sentencia, hizo lugar parcialmente a la pretensión del actor y condeno 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.- Se encuentra pendiente de resolver el Recurso de Queja ante el STJ presentado.

"QUEVEDO JUAN CARLOS C/CEB Ltda. s/indemnización por despido" Expte. N° 26966/15, de tramite 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 periodos- 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 si 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 dicto sentencia condenando a la CEB a abonar al actor la suma que debe practicar la actora. La CEB presento recurso de inaplicabilidad de ley 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 en contrato de locación de servicios que al vinculaba con la CEB.- Reclama salarios o remuneraciones –que nunca se devengaron-, ni aguinaldos, vacaciones o multas, y certificado de servicios.

La actora inicio su relación locativa con la CEB para prestar el servicio de fonoaudiología a terceros para que necesitaban de emisión de certificados necesarios para tramitar el carnet de conducir, carnet náutico, entre otros, por lo que servicio que abonaba los terceros en forma autónoma y separada a los ingresos de SEAS por sus asociados.- La propuesta para ofrecer este servicio, 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 llamo a las partes en los términos del Art. 12 del CPCyC, exhortando a arribar a un acuerdo, se solicitó un cuarto intermedio y se suspendieron los plazos.-

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 ,mas intereses. Los acotares 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 contesto demanda y recuso al Juez Rugen Marigo, trámite que se encuentra pendiente de resolver.-

CEB LTDA. C/ ALCARAZ, LUIS S/ DESAFUERO -SUMARISIMO (I) - Exp. N° H34C1/17, de trámite ante Cámara Laboral Primera – sin monto

La CEB inicio 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 plante 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 presento fuera del horario previsto para su ingreso como operador de la planta depuradora y desobedeció las ordenes de sus superiores.- El Sr. Alcaraz se presento contesto demanda y solicito el rechazo de la sanción disciplinaria.- Se fijó audiencia de conciliación y vista de causa, audiencia prevista en este proceso "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 Curin, se encontraba abocada a cambios de postes de energía eléctrica que se encontraban en mal estado en reemplazos de nuevos.- Curin se cae luego de que uno de los postes se quiebra, a pesar de haberse realizado en forma previa los procedimientos de rutinas 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 que arrojó la pericial medica 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 este.- 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 aun no cuenta con audiencia de conciliación fijada.-

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.-

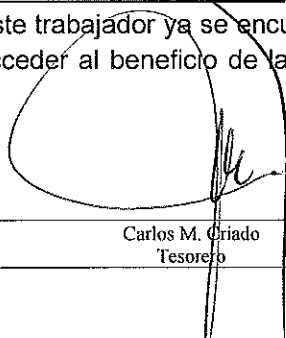
El Sr. Curin sufrió un accidente en fecha 30/08/2012, por el cual se decretó una incapacidad total del 67.51%, en fecha Octubre de 2014.- Reclamo en su demanda la indemnización del Art. 212 último párrafo.- La CEB rechaza la demanda, fundado en el hecho de que el actor ya percibió dichos montos, dado 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 mas 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 motivo la demanda.

MARABINI, OSVALDO ADOLFO c/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA S/ SUMARIO., Expte. n° B346-C2717, de Trámite ante Cámara Laboral Segunda reclama la suma de \$80.000 mas intereses.-

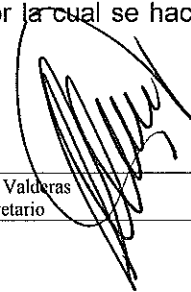
El actor inicia reclamo por falta de entrega del certificado en los términos del Art. 80 de la LCT, dado que si lo logra que la Cámara obligue a la CEB a expedirlo, su estrategia es reclamar despido sin causa, mas multas, todo en los términos de la LCT.- La CEB responde demanda y expresa que el Sr. Marabini 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.- A la fecha no cuenta con audiencia de conciliación fijadas en los términos del art. 36 de la Ley procedimiento Laboral.

"MUÑOZ BLAS TEODORO C/CEB LTDA. S/ORDINARIO" Expte. Nro. D32C1-16, de tramite ante la CAMARA PRIMERA DEL TRABAJO, acción declarativa.- Sin monto.

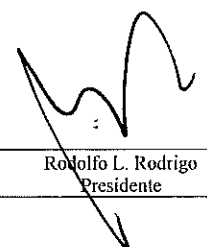
Este trabajador ya se encuentra jubilado a la fecha de su reclamo, era empleado bajo el CCT 36/75, luego de acceder al beneficio de la jubilación, circunstancia por la cual se hacen beneficiarios de la Bonificación por



Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Jubilación que prevé el inc. b) del art. 9º del CCT 36/75², 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 Río 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.- A la fecha solo se ha contestado demanda.-

QUIÑENAO, TERESA JUANA C/ SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA Y OTROS S/ INDEMNIZACION 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, CREDITO SARMIENTO, BANCO LA PAMPA, CONSORCIO ÑIRECO, GARBARINO y ALTA PATAGONIA. Frente al despido indirecto del 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 contesto demanda, rechazado la solidaridad pretendida por la actora.-

COMIQUIL CRISTIAN ARIEL C/ SIBB SA Y OTROS S / INDEMNIZACION 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, a la fecha aun no cuenta con fecha de audiencia de conciliación fijada conforme lo establece el procedimiento laboral.

ROSAS ELIDA LILI C/ SIBB SA Y OTROS S/ INDEMNIZACION 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 trabajo 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.- Se fijo audiencia de conciliación en la cual no hubo acuerdo.

DURAN NARVAEZ, OLGA LUISA C/ SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA S.A. Y OTROS S/ INDEMNIZACION 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

² 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.

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.

CURAPIL, PATRICIA ANGELICA C/SERVICIOS INTEGRADOS BAHIA BLANCA S.A Y CEB LTDA. S/ ORDINARIO" EXPTE B391C1/17 (Cámara Laboral Primera) MONTO RECLAMADO \$558.830,69 + interese. 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.-

FUERO CIVIL:

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE C/ TORO ROBERTO S/ DESALOJO" EXPTE N° C-3BA-C2014. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 3.

Este trabajador se encuentra en la misma situación que Domínguez, con la diferencia que ha solicitado prórroga por una situación personal que ha vivido –padeció un incendio menor en la vivienda por el que se le prorrogó su plazo de uso-, la prórroga solicitada ha sido otorgada por un plazo idéntico -90 días- el que una vez agotado no se verificó la desocupación de la viviendas dadas en comodato precario.

La CEB debió iniciar proceso prejudicial de Mediación, trámite obligatorio y previo al inicio del proceso judicial. Se ha celebrado audiencia de mediación ante el CEJUME. Se dio inicio al proceso judicial de desalojo el cual cuenta con sentencia firme a la fecha ordenando el desalojo. Se solicitó al Juzgado libre mandamiento de desahucio, por lo que en forma previa se le dio traslado al Defensor de Menores, quien debería intervenir por la existencia de menores en la vivienda, para organizar una reubicación en forma previa al desalojo.

A la fecha del presente informe se encuentra agotado el plazo otorgado por el juzgado para que el Defensor tome las medidas que entienda corresponder. La CEB diligenció el mandamiento de desahucio, el cual fue suscripto por el Juez, y finalmente acordó con el Sr. Toro la entrega de la propiedad la cual se formalizó el día 11 de enero de 2016.- En forma posterior a la entrega de la vivienda, se formalizó un acuerdo de pago a favor de la CEB, el cual el actor se encuentra cumpliendo.-

"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 está tramitando 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 cae sobre el cerco de la Sra. Marín, y le produce 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 sobreseído. Posteriormente la Sra. Marín inicia un reclamo por daños, en el cual el pretende la suma de \$30.000, sin mayores especificaciones.- Con posterioridad la Sra. Pizzicari inicio demanda por daños y perjuicios por la suma de \$63.000, con el mismo objeto que inicio la mediación.- La CEB a respondido demanda.

A la fecha del presente informe la causa judicial se encuentra con la prueba concluida y a la espera de que se resuelva el beneficio de litigar sin gastos iniciado por la actora.- El tribunal fijo audiencia para realizar la inspección ocular. Se otorgo beneficio a la actora.-

"CEB C/ SERVICIOS PETROLEROS Y MINEROS PATAGONICOS 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 mas los daños y perjuicios. Se rescinde el contrato y se dio inicio a un reclamo por daños y perjuicios por la suma de \$62.000.

A la fecha del presente se he remitido notificación para el traslado de la demanda, la cual ha regresado informada dado que en 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.

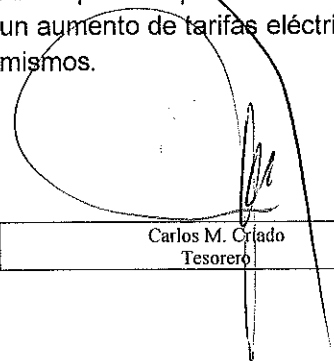
Se solicito oficio a la Dir. de Personas Jurídicas de la ciudad de Gral. Roca y Provincia de Neuquén, a los fines de conocer domicilio social denunciado.-

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.- Ultima información en el año 2016.

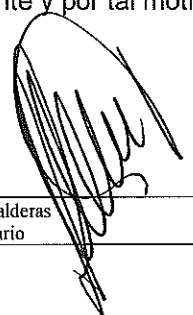
"CEB C/ ARSA S/ COBRO DE PESOS", EXPTE N° S-06-12017-13, JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 5. MONTO \$ 1.400.000.

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.

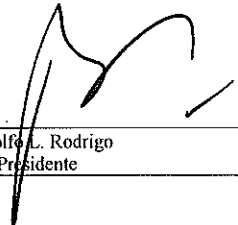
ARSA plantea que el EPRE le ha informado que los aportes decididos por las Asambleas de la CEB constituyen un aumento de tarifas eléctricas no autorizados por el Ente y por tal motivo no tiene obligación de pago de los mismos.



Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
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 tramita ante el EPRE.- El expediente se encuentra a despacho para resolver.

"PUCHY C/ COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS " EXPTE N° 30930-10. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 3 MONTO INDEMNIZATORIO RECLAMADO \$ 199.936 MAS INTERESES Y COSTAS.

Reclamo iniciado contra la CEB por daños y perjuicios, la CEB ha solicitado la intervención de la tercera citada en garantía –Berkley International Cia. de Seguros-, la cual ya fue notificada y se presento en el expediente.

Esta acción judicial fue iniciada por la Sra. Puchy Lydia en el año 2010, por la cual reclama reparación de daños y perjuicios causados al caerse en una vereda, en la intersección de las calles Sarmiento y Tiscornia, el día 30/10/2008, y donde dice haberse enganchado un pie con unos hierros salientes de la tapa de alcantarillas ubicadas en la esquina de dichas calles.

Se ha producido el 20 de agosto 2014 la audiencia prevista en el art. 361 del CPCyC, se fijaron "hechos controvertidos" y el ofrecimiento de la prueba.

La CEB y Beckley han ofrecido prueba. Ni la Municipalidad de Bariloche ni el Vecino Frentista –ambos codemandados- concurrieron a la audiencia ni ofrecieron prueba.

Con fecha 07/10/2015 se dicto sentencia, la cual fue rechazada contra la CEB y la Cia Aseguradora, y condeno a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche y Federico Young a abonar a la actora la suma de \$ 164.890 en concepto de capital, con más la suma de \$ 278.125 en concepto de intereses, imponiendo las costas a los demandados (art. 68, C.P.C.C.). 2) .- Los actores apelaron la decisión del juez de primera instancia.- La Cámara Civil, hizo lugar al recurso de los actores y extendió la condena a la CEB, lo que se recurrió ante el STJ.- en forma previa a ser resuelto al Cia Aseguradora acordó con los actores el monto de sentencia y costas, los cuales abono en su totalidad.

"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 de frente del inmueble ubicado en la calle Garibaldi n° 50 de esta ciudad (Supermercados Todo).

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

La CEB ha citado en garantía a la Cía. de Seguros Nación Seguros, que ha aceptado su condición de aseguradora de la CEB.

Etapas procesales: 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 paso a sentencia.- Con fecha 07 de junio de 2017 el Juez rechazo la demanda incoada contra la CEB, MSCB y Quettrihue, con costas a los actores, decisión que fue apelada por estos, sin haberse resuelto a la fecha.-

"NIELSEN JUAN CARLOS C/ CEB Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS" EXPTE N°A-273-13. JUZGADO CIVIL Y COMERCIAL N° 1 -MONTO DEL RECLAMO: \$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 ocasiono 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) Quettrihue SA, empresa que contrato 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.

Etapas procesales: 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, a la fecha no ha instado la elevación a Cámara para que el recurso sea tratado.-

"CLUB DUT BARILOCHE S.C c/ CEB LTDA. Y OTROS S/ DAÑOS Y PERJUICIOS " EXPTE 10832-11. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 5.-

El Tiempo Compartido DUT del km. 20 de la Av. Bustillo reclama la reparación de daños y perjuicios de su instalación eléctrica y artefactos eléctricos, derivados de una sobre tensión en la línea de alimentación del DUT, que habría ingresado por el conductor del videocable. El DUT reconoce en su demanda que la Municipalidad de SCB habría sido partícipe del hecho generador en ocasión al corte y apero de árboles.

La CEB rechaza el reclamo toda vez que, efectivamente, la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, apeando ramas y arboles de gran porte, sin dar aviso a la CEB, cortó un conductor neutro lo cual provoco la salida de servicio, variaciones en la tensión y eventual contacto de la energía eléctrica con el sistema de videocable; por ello la CEB argumenta -habida cuenta reconocer dicho hecho la actora- que es un hecho de caso fortuito o fuerza mayor, por lo que debería dirigir su reclamo exclusivamente a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, atento a ser ella la generadora del daño; se suma a ello que la CEB no pudo verificar los daños alegados y el recambio de los artefactos eléctricos supuestamente dañados y ahora reclamados, tampoco se pudo verificar si las instalaciones del DUT cuentan con las debidas protecciones reglamentarias. La CEB solicito la citación de la Cía Aseguradora Berkley International Seguros, quien a la fecha del siniestro tenía contratado la eventualidad.

Berkley se presentó en la causa asumiendo su obligación contractual y adhiriéndose a la contestación de demanda de la CEB.

El 16/09/13 se llevó a cabo la audiencia de conciliación y ofrecimiento de prueba.

Ya terminada la etapa de prueba, las partes presentaron los correspondientes alegatos.

El juzgado N° cinco en fecha 10 de agosto del 2015, rechazo la demanda dirigida contra la CEB y Berkley International Seguros Sociedad Anónima, con costas por su orden y condeno a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche a pagar a Club Hotel Dut Bariloche Sociedad Civil la suma de \$36.890,90 en el plazo de diez.- La Sentencia fue apelada por la actora, en su totalidad, la CEB también apelo la imposición costas que fueron

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

impuestas por su orden.- En abril de 2017 la Cámara Civil dicta sentencia, confirmando la sentencia que condena a la MSCB, con costas.-

"GONZALEZ LERA GERMAN Y OTROS C/ AGUAS RIONEGRINAS S.A Y OTROS S/ AMPARO " EXPTE N° 11349-12. JUZGADO CIVIL, COMERCIAL N° 5.-

Se dó 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 Agua 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 pauta 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.-

"SERVICIOS GLOBALES C/ CEB S/ COBRO DE PESOS" EXPTE. N° 19693-07, Reg. Camara. ORDINARIO-(06733-07), de trámite ante el Juzgado N° Cinco.-

Los actores interpusieron recurso de Queja ante el STJ, contra la sentencia que hace lugar a la demanda parcialmente debiendo la CEB abonar la suma de las sumas retenidas a Servicio globales de \$ 19.998. El recurso de queja fue abierto y declarada admisible en lo que refiere a los requisitos de forma, encontrándose la misma para resolver.- El STJ resolvió declarar la nulidad de la sentencia de Camara, por lo que remitió el expediente para el dictado de una nueva resolución.- Con fecha 31 de marzo de 2016, la Camara dicta sentencia y resuelve adecuar el monto de condena, a la suma total de \$ 63.194,86, con mas los intereses moratorios devengados (a igual tasa) desde el 2-10-2007 hasta el 23-11-2015 con más un 36 % anual desde entonces hasta el efectivo pago.- La CEB presento recurso de casación y aclaratoria, sin perjuicio de lo cual suscribió con el actor un acuerdo conciliatorio de pago en cuotas de las sumas resultantes en sentencia.- El acuerdo se cumplió en su totalidad.-

"SERVICIOS GLOBALES BARILOCHE S.A. C/ CEB Ltda. S/DAÑOS Y PERJUCIOS" 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 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 a respondido demanda, concurrió a la

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

audiencia de vista de causa y se encuentra produciendo la prueba ofrecida.- La prueba pericial contable se encuentra producida y ha sido impugnada por la parte actora.-

"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, mas otro importe igual por daños y perjuicios.-

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTICIA:

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. C/ PROVINCIA DE RIO NEGRO S/ CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO-" EXPTE. 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 formulo acuerdo de pago por los honorarios de la Cdora. 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.-.

Autos: "ODARDA MAGDALENA y WIEMAN, LUCIA -SECRETARIA ASOCIACION ARBOL DE PIE- s/ AMPARO COLECTIVO" Expte. n° 28301/2015 , de tramite 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 Rio Negro se encuentra tramitando una acción de amparo ambiental contra la Provincia de Rio 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 Rio Negro c/Provincia de Rio Negro y otros s/ amparo ambiental", Expte. n° 18.167/11, en trámite ante la secretaria 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 ambos planteos con dictamen favorable de la Procuradora General de la Provincia, y declino la instancia a favor 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 confirmo la decisión, con lo cual debió remitirse los mismos al Juzgado Federal.--

FUERO FEDERAL:

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

"JARA NANCY C/ONABE Y OTROS S/DAÑOS Y PERJUICIOS" JUZGADO FEDERAL , SECRETARIA Nº 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 cito en garantía a la aseguradora Beckley Internacional, quien respondió demanda y aceptó su rol de aseguradora. Se produjo la totalidad de la prueba, se dicto sentencia de condena contra los demandados, decisión que fue apelada incluso por la actora.-

"DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROV. DE RIO NEGRO C/ PROVINCIA RIO NEGRO Y OTROS S/ AMPARO AMBIENTAL" EXPTE Nº 18167/11. JUZGADO FEDERAL.

La Defensora del Pueblo de la Provincia de Río 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 Juz. Federal de Bariloche intervenga en la causa.

Están demandados además de la CEB, la Adm. De Parques Nacionales, la Pcia. de Río 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 realizo el DPA, la MSCB y Provincia de Río Negro.

Se proveyó la prueba aportada por las partes, se tomaron testimoniales, el expediente paso a dictar sentencia.-

DELEGACION ZONAL DEL TRABAJO.-

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCION – SUSPENSIÓN . EXPTE Nº 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 solicito a la DZT designe perito en la especialidad Ingeniería Eléctrica. Se solicito informe al EPRE y ofreció testimonial y reconocimiento de documentación.-

La CEB solicito aclaraciones respecto al a formulación de cargos los cargos.- Aun no se ha notificada de su resultado, ni se ha formulado cargos.-

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCION – SUSPENSIÓN . EXPTE Nº 183279-C-2014.

Con fecha 12/09/2014 la DZT realizo 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.-

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

"COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCION – SUSPENSIÓN . EXPTE N° 183271-C-2014.-

Con fecha 12/09/2014 se realizo 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.-

COOPERATIVA DE ELECTRICIDAD BARILOCHE LTDA. S/ INSPECCION – SUSPENSIÓN . EXPTE N° 21689-C-2015

Con fecha 06/08/2015 la DZT realizo una inspección en instalaciones de la CEB ubicadas en 25 de Mayo 1406, 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. La CEB responde en tiempo y forma y acredita los puntos que le fueran motivo de inspección.- Con fecha marzo de 2016, se notifico resolución condenando a la CEB a abonar la suma de \$54.540, razón por la cual la CEB interpuso recurso de apelación contra la Res. 834/16.- El trámite fue elevado para el tratamiento por la Cámara Labora, quien con fecha 19/06/2017 notifico a la CEB que hizo lugar al recurso presentado por esta, derivado de que había cumplido con todas las exigencias requeridas por el Acta de inspección de la DZT dejando sin efecto la multa, resolución que se encuentra firme.-

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL

"DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACION DE PARQUES NACIONALES C/ CEB LTDA." EXPEDIENTE N°875/2005" CUIT 30-54572108-9 – tramite ante Parques Nacionales.

Con fecha 08 de 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 mas 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 a 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.

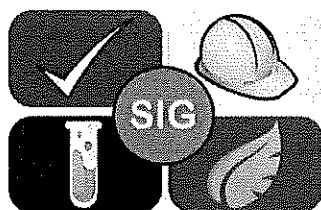
Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

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, habiéndose realizado la prueba testimonial y oficiatoria.- Se encuentra pendiente de producción la prueba contable ofrecida por la actora.-



INTRODUCCION:

La Cooperativa de Electricidad Bariloche surgió de un grupo de vecinos que la fundó el **26 de septiembre de 1953**, ante el deficiente servicio que prestaba la Compañía de Servicios Públicos de Río Negro, una empresa privada que tenía al suministro de energía eléctrica como una ocupación de segundo orden. Los visionarios fundadores se inclinaron por la autogestión, al convencerse de que sólo una genuina organización comunitaria, podría abordar con éxito la difícil problemática.

Así fue como el 4 de abril de 1957, la CEB comenzó a brindar el abastecimiento de energía eléctrica a la ciudad. A partir de ese momento fue una constante la intención de brindar más servicios a todos los asociados de la CEB. La Organización fue concesionando otros servicios, llegando al año 2017 con la prestación de: Energía Eléctrica, Saneamiento, Telecomunicaciones, Internet, Cable, Sepelios, SEAS (prestación básica de primer nivel de atención ambulatoria), SICEI (Sistema de Cobranza a Entidades Intermedias), además de otros no remunerados como Acción Social y Comunitaria. Las necesidades insatisfechas de la población se transforman en demandas a su organización cooperativa, que origina nuevos servicios. De allí que la CEB prevea la prestación de servicios comunitarios. Convirtiéndose hoy en la Organización que mas servicio presta al ejido de Bariloche y Dina Huapi.

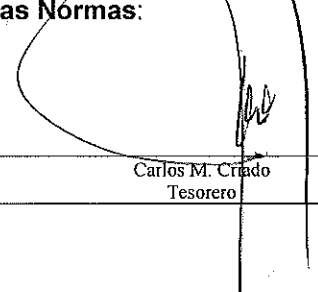
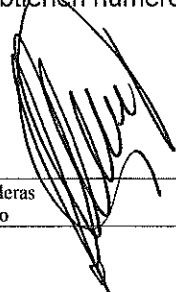
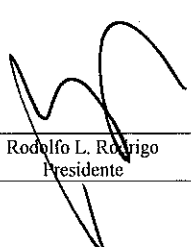
La innovación constante y la calidad de los Servicios de las distintas Áreas de la CEB otorgan una sólida credibilidad frente a los Asociados. Para todos los profesionales de nuestras Áreas es un reto central, de obligado cumplimiento, garantizar unos altos estándares de calidad y trabajar para conseguir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

Esta búsqueda hace que la Alta Dirección actual, decida a partir del año 2012 transitar 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 organizaciones que los ponen en marcha obtienen numerosas ventajas de su aplicación.

Las Normas:

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---

Son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional. Hasta el momento **ISO (International Organization for Standardization)**, ha publicado alrededor de 19.500 normas internacionales que se pueden obtener desde la página oficial de ISO (<http://www.iso.org/>). En esta ocasión vamos a referirnos solo a las que la CEB decidió implementar e implementará en el futuro (Medio Ambiente)

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.

Riesgos y Seguridad:

Los **sistemas para gestionar los riesgos y la seguridad** se desarrollan con la finalidad de minimizar los distintos riesgos referentes a multitud de amenazas originadas por las personas, organizaciones, gobiernos, tecnología o el medio ambiente.

La normativa vinculada con los **sistemas de gestión de riesgos y seguridad** colabora con las organizaciones y permiten conseguir los objetivos establecidos.

Los sistemas de riesgos y seguridad están basados en un amplio abanico de normas, entre ellas destacamos:

OHSAS 18001: Norma británica reconocida a nivel internacional, recoge los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo o SGSST, en 2018/19 pasará a ser ISO 45001.

Medio Ambiente

Hoy en día la preocupación por el **medio ambiente** se ha visto incrementada principalmente debido a dos causas, en primer lugar por la convicción de la propia organización y en otras ocasiones por la presión ejercida por la sociedad o la legislación vigente.

La familia de normas **ISO 14000** se desarrolló para simplificar a las organizaciones la tarea de implementar un **Sistema de Gestión Ambiental**.

DESARROLLO:

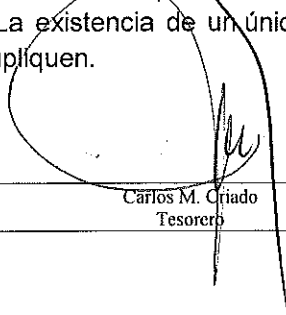
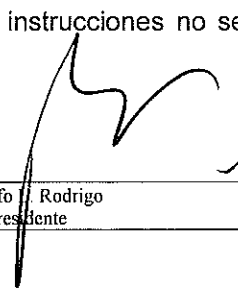
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION- CEB (SIG-CEB)

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

En principio se crea con el nombre de "Dpto.de Calidad y Mejora Continua". Luego en el transcurso del año 2016 con la certificación de Normas OHSAS 18001:2017, la creación del área de Atención al Usuario juntamente con el proyecto de certificar Calidad en el Procedimiento General de AU-QR(Atención al Usuario-Quejas y Reclamos), un CEB-PG, transversal a todos los servicios y con la firme convicción de continuar en un futuro, con el-CEB- PG de Medio Ambiente, motivos por lo cual surge la necesidad estratégica de encuadrar al Departamento en la política de integración de los Sistemas de Gestión que decida adoptar la CEB, de ahí su denominación actual de Departamento de Sistemas Integrados de Gestión- CEB. (SIG-CEB)

Como se sabe, un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma que permite unificar los sistemas de gestión de una empresa que anteriormente se trabajaban en forma independiente con el fin de reducir costos y maximizar resultados. Los SIG generalmente comprenden los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y de Salud Ocupacional. Un SIG necesariamente va a requerir:

- La existencia de un único manual de gestión que va a asegurar que los procesos e instrucciones no se dupliquen.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo Rodrigo Presidente
---	--	--

- La distribución de los esfuerzos para que el diseño e implementación del sistema integrado de calidad sea más rápido.
- 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.
- Es fundamental designar un responsable único para los tres sistemas y que cumpla las funciones de dirección técnica y corporativa diferenciada.
- Incorporar los sistemas de gestión completamente a las actividades operativas de la organización, entendiendo los requerimientos de calidad, medio ambiente y seguridad como una parte más de la gestión general.

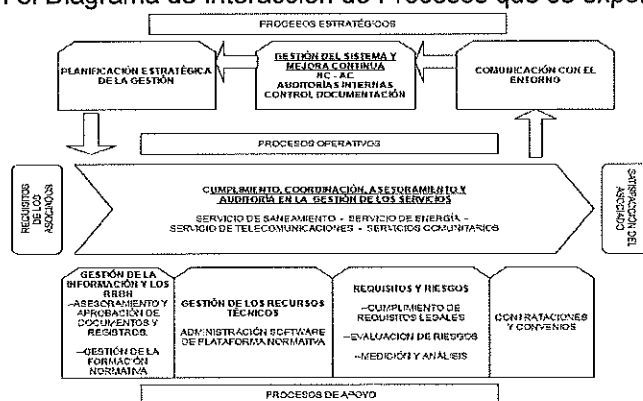
El Sistema Integrado de Gestión de la CEB cree firmemente que los principales ejes estratégicos en materia de Responsabilidad Corporativa son la generación de valor para el Asociado, la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad y la continua capacitación del personal.

La filosofía básica del grupo de Áreas de Servicios CEB reside en ofrecer la máxima satisfacción a sus Asociados ejecutando sus trabajos con seguridad, con respeto al medio ambiente, con la máxima calidad posible y aplicando siempre técnicas y métodos innovadores.

La CEB 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 e incorporar el hábito de la mejora continua a todos sus procesos y desempeño como organización.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

En la CEB se promueve el enfoque basado en procesos. Se promueve el cumplimiento con los requisitos del usuario intentando añadir valor a cada uno de los procesos. Se implementa la mejora continua basada en la planificación estratégica, el establecimiento de objetivos, y la medición de los procesos. La interacción de los procesos es demostrada en el Diagrama de Interacción de Procesos que se expone a continuación.



1. ALCANCE

El objeto es describir la función, alcance, responsabilidad y objetivos del Departamento de Calidad CEB-Sistemas Integrados de Gestión (SIG), detallando la metodología de implementación y lineamientos de gestión según los requisitos exigidos por las Normas integradas o próximas a la integración.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

NORMAS Y DOCUMENTOS PARA CONSULTA

En la CEB se identifican las siguientes referencias normativas que hay que tener en cuenta a la hora de medir el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, así como el cumplimiento de los requisitos.

Norma ISO 9000:2005 - Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2008 - Requisitos

Carlos M. Crado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Norma ISO 9001:2015 - Estructura de Alto nivel

Norma ISO 19011:2011 - Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión

Norma OSHAS 18001:2007- Gestión del Riesgo

Norma ISO 45001:2017/18 -Gestión de la Seguridad

Norma ISO 14001:2015 – Gestión Ambiental

Identificación de los requisitos legales y reglamentarios.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Auditoría Interna: Las auditorías internas se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de auditoría se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para identificar las oportunidades de mejora y las No Conformidades.

Revisión por la Dirección: Es una evaluación sistemática de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Las revisiones incluyen la necesidad de emprender acciones.

Documento: Información y su medio de soporte.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Producto: Resultado de actividades o procesos.

Servicio: Resultado generado por actividades en la interfaz entre el usuario y el suministrador, y por las actividades internas de la empresa para satisfacer las necesidades del usuario.

Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores...)

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr objetivos.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. La alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización. Si el alcance del sistema de gestión sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.

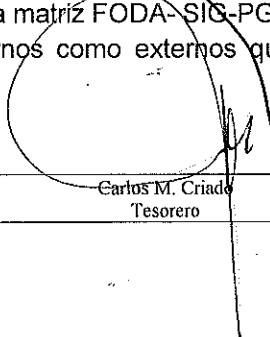
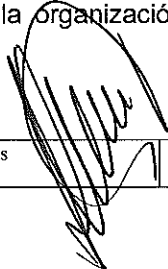
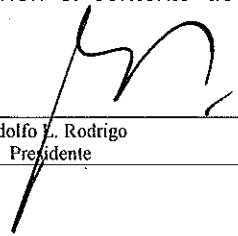
Eficacia: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.

Política: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO

La CEB es una Empresa prestadora de múltiples Servicios, pendiente de las nuevas necesidades de la comunidad y proyectando permanentemente la mejora en el sustento, la protección al medio ambiente, la seguridad de nuestros empleados y la calidad de nuestro servicio. En el SIG-PG07: Contexto de la Organización, el Departamento de Sistemas Integrados de Gestión establece la sistemática para la elaboración de la matriz FODA- SIG-PG07-RG01: Matriz FODA, con el objetivo de identificar los diferentes elementos tanto internos como externos que puedan afectar al área o a la organización y que definen el contexto de la

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo J. Rodrigo Presidente
---	--	---

organización. Mediante este método se pretende estudiar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades con la finalidad de fijar la situación actual, nuestras fortalezas y limitaciones para desarrollar unos objetivos para mejorar las debilidades y la toma de decisiones de los diferentes riesgos que puedan surgir.

SIG-PG07-RG01: Matriz FODA

MATRIZ F.O.D.A Depto. SIG- CEB	FOTALEZAS (F) 1. Personal Capacitado en Normas de Calidad. 2. Planificación y documentación para certificación de procesos completa. 3. Respaldo de la Alta Dirección. 4. Asesor Externo brinda asesoramiento intensivo para certificación de procesos.	DEBILIDADES (D) 1.Plazos cortos para el arribo de la Auditoría Externa de Certificación 2.Cambio de cultura de trabajo complicado 3. Falta de compromiso de las Partes Interesadas para el desarrollo del Sistema de Gestión. 4. Superposición de Registros. 5. No se encuentran unificados los Registros de Calidad con los Registros de Seguridad, aporta confusión a las Áreas a Certificar. 6. Dificultad para que las Partes Interesadas identifiquen utilidad del Sistema y no lo evidencien como una mejora a su trabajo diario.
OPORTUNIDADES (O) 1. Certificación del Proceso de AUQR en todas las Áreas de Atención al Usuario. 2. Implementación del Sistema de Gestión en toda la CEB. 3. Poder hacer planificaciones de trabajo efectivas a largo plazo con evidencia objetiva útil respaldada por Indicadores de Gestión para la Mejora Continua en todos los procesos.	ESTRATÉGIAS (FO) 1.Usar al personal capacitado del Depto. SIG para asesorar y lograr inducir a los demás sectores en todos los beneficios que traerá el Sistema de Gestión 2. Utilizar el apoyo de la Alta Dirección para que los sectores involucrados en los procesos de Certificación cumplan con las tareas requeridas por el Depto. SIG. 3. Respaldarse en la formación académica que identifica al Depto. SIG para lograr una Mejora Continua en el Sistema Integrado de Gestión de la CEB.	ESTRATÉGIAS (DO) 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 Partes Interesadas estén comprometidas y confíen en las estrategias del Depto. SIG.

4. Implementación de metodologías de trabajo seguras con objetivos seguros.		
---	--	--

4.2 LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión pretender trabajar con la Identificación de los grupos de interés de la organización que se ven afectados con el desarrollo de las operaciones propias de las área y del Sistema de Gestión implementado.

Este proceso es aplicable desde la identificación de las partes interesadas del área y de la CEB en su totalidad hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de intereses colectivos derivados de la toma de decisiones, ejecución de acciones, implementación de políticas empresariales y aplicación de requisitos de índole legal, normativa y contractual.

Plan de Acción

Definido el grado de impacto que se va a tener con cada parte interesada y la afectación de los mismos, se establece la necesidad de definir planes de acción para el mejoramiento mutuo.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL DEPARTAMENTO CEB - SIG

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión tiene como finalidad ser la evidencia objetiva de la misión, visión, política y plan estratégico de la CEB, asegurando el cumplimiento, la coordinación, el asesoramiento, el análisis de riesgos, las acciones correctivas y las auditorías de los procesos que involucren a todos los Servicios prestados por la organización, así como también de las áreas de apoyo, que en su conjunto son el gran motor de nuestra CEB. Priorizamos las necesidades vigentes de los asociados y nos anticipamos a las nuevas que nos depara el futuro como líderes de confianza para esta comunidad en constante aumento y en la mira permanente de las exigencias de nuestros asociados.

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.

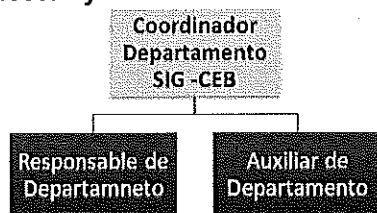
5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión se compromete a cumplir con los requisitos exigidos por las Normas. Para esto establece una Política de la Calidad, que sirve como marco general para el establecimiento de objetivos.

Se aseguran revisiones del Sistema para demostrar el seguimiento y la planificación continua del mismo.

Puestos y Tareas:



Coordinador de SIG- CEB

- Apoya a la Alta Dirección a definir, difundir y mantener la política de calidad y los principios del Sistema Integrado de Gestión..

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

- **Aprueba** la toma de acciones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del sistema Integrado de Gestión.
- **Asegura** que todos los componentes de la organización conocen los requisitos del asociado.
- **Asegura** el correcto procesamiento y uso de la información referente al Sistema Integrado de Gestión.
- **Aprueba** la transferencia de requisitos y plantillas de estructura del SIG vigente.
- **Coordina** la realización de las auditorías internas, siendo aconsejable que sea parte activa en las mismas.
- **Gestiona** y coordina las auditorías Externas.
- **Coordina** el seguimiento de las acciones derivadas para la corrección de las no conformidades.
- **Coordina** los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias.
- **Coordina** los programas de mejora.
- **Propone** las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de formación.
- **Aprueba** la uniformidad de la estructura y codificación de la documentación a utilizar.
- **Apoya** la activa participación del personal en el diseño y mejora de los procedimientos e instrucciones de trabajo.
- **Informa** al Comité de Calidad sobre el funcionamiento y aplicación del sistema

Responsable de Departamento

- **Ejecuta** las auditorías internas que se le asignen desde el Departamento a cualquiera de las unidades de negocio.
- **Sigue** las no conformidades registradas y las acciones correctivas, que surjan en los hallazgos de auditorías internas y externas que se realicen en cualquiera de los procesos certificados o a certificar.
- **Administra y consensua** el cronograma de fechas de Auditorías Internas y externas obligatorias, informando de las mismas a las partes interesadas, con 30 días de anticipación.
- **Colabora** con el Coordinador en el diseño de los canales de comunicación, concientización y motivación del personal en la mejora continua.
- **Sigue** registros de la selección y evaluación de los proveedores, analiza los riesgos y acuerda con los Directores la realización de la Revisión por la Dirección y sus registros necesarios.
- **Informa** al Coordinador sobre el funcionamiento y aplicación del sistema

Auxiliar de Departamento

- **Realiza** tareas administrativas relacionadas con el Departamento.
- **Colabora** con los Responsables de procesos en la elaboración de los documentos propios del SGC: manuales, procedimientos, registros, etc.
- **Verifica** que todos los datos y registros estén completos para asegurar la correcta implantación del SGC y la correcta operación de los diferentes procesos.
- **Recibe** las necesidades de todos los procesos en general para ser incorporadas al SIG y que este refleje los cambios que operan en la organización como la revisión de los procedimientos y necesidades de registros.
- **Mantiene** al SIG en cuanto a sus elementos fundamentales, tales como, Control de los documentos y registros, auditoría interna, seguimiento de los Hallazgos, las No conformidades y Acciones Correctivas, registro de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- **Informa** al Coordinador sobre el funcionamiento y aplicación del sistema.

5.2. Política de la calidad.

El departamento de Sistemas Integrados de Gestión asegura que la política de Calidad es adecuada a los propósitos de la organización y los mandatos regulatorios. Afianza el conocimiento permanente de los

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodrigo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

propósitos por todos los miembros de la organización, quienes deben estar comprometidos con su cumplimiento, y constante adecuación.

El departamento de Sistemas Integrados de Gestión, orienta su política a la estandarización de actividades mediante un enfoque basado en procesos, para una mejora continua en la organización de la gestión.

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión se compromete a cumplir con los requisitos exigidos por las Normas. Para esto establece una Política, que sirve como marco general para el establecimiento de objetivos.

Se aseguran revisiones del Sistema para demostrar el seguimiento y la planificación continua del mismo.

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión tiene la autoridad de exigir el cumplimiento de la política, 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.

6 Planificación

6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos.

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión asegura que los objetivos de calidad se encuentran estandarizados por los lineamientos que nos brindan las Normas, los mismos son coherentes con la Política de Calidad.

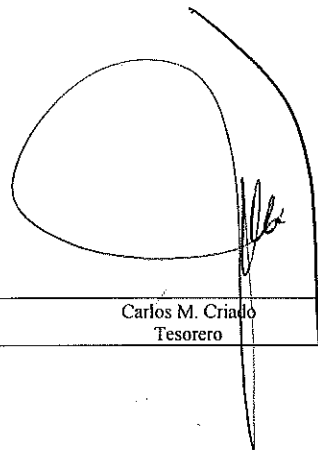
Para el cumplimiento de los Objetivos, el Sistema Integrado de Gestión cuenta con procesos de apoyo aprobados por la Alta Dirección que le permiten ejercer autoridad en el cumplimiento de los requisitos demandados por las Normas ISO sobre todas las Áreas de la CEB. Estos procesos son:

Programación y ejecución de Auditorías Internas.

Aplicación del Sistema de Desvíos, No conformidades y oportunidades de mejora.

Programación de Reuniones de Comité para el tratado y consenso de puntos importantes en el avance del Sistema.

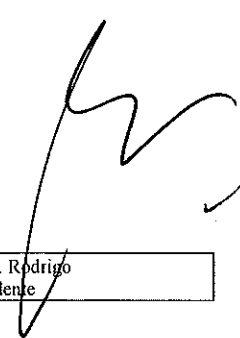
SIG-PG04-RG01: Programa anual de Auditorías 2017. En éste registro se reflejan todas las auditorías Internas y Externas realizadas y coordinadas por el Depto. CEB-SIG en todos los Procesos vigentes solo bajo normas ISO 9001-2015.



Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



83

AREA/SECTOR	PROCESOS-AÑO 2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviem	Diciem
DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO	Auditoría Interna ISO 9001:2015	9 y 10						31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR-SAN			27 y 28									
	Auditoría Externa AUQR-ISO 9001:2015												
DIRECCIÓN DE ENERGÍA	Auditoría Interna AUQR-ENE			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
DIRECCIÓN TELECOMUNICACION	Auditoría Interna AUQR-TEL			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
ACCIÓN COMUNITARIA	Auditoría Interna AUQR-ACO			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
SEPELLOS	Auditoría Interna AUQR-SEP			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
SEAS	Auditoría Interna AUQR-SEA			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
SICEI	Auditoría Interna AUQR-SIC			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
Atención al Asociado	Auditoría Interna AUQR-ATA			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	Auditoría Interna AUQR-FAC			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Interna FAC-ISO 9001:2015							7			9		
	Auditoría Externa AUQR												
DIRECCIÓN DE FINANZAS	Auditoría Interna AUQR-FRC			27 y 28				31	8	26			
	Auditoría Externa AUQR												
DIRECCIÓN Control de Riesgos-SySO													
RR-HH-Gestión de Talento Humano y Capacitaciones	Internas Saneamiento							31		26			
	Internas Formación							7			9		
	Internas AUQR			27 y 28				31	8	26			
	Externas Saneamiento												
	Externas Formación												
REFERENCIAS DE COLOR	Programa CEB-SIG	Realizadas											
AUDITORÍAS INTERNAS Programadas	CEB-SIG	100%											
AUDITORÍAS EXTERNAS Programadas	IRAM	100%											

• 7.2. Competencia.

Se mantienen los registros apropiados que demuestren la competencia y formación del personal.

La empresa tiene definidos y centralizado para todo el personal de la Organización, en el procedimiento **SIG-PG02 RRHH-Manual de Gestión de Talento Humano y Capacitaciones**, los requisitos para la definición de las competencias requeridas para los puestos de trabajo, para todos aquellos empleados que realicen algún trabajo que tenga incidencia sobre la calidad del servicio; la planificación de la capacitación y el seguimiento y evaluación de las acciones tomadas.

7.3. Toma de Conciencia.

El Departamento SIG hará una planificación anual de las Reuniones de Comité de Calidad, donde participan los cargos de mayor jerarquía de la Empresa. En la misma se tratan temas de culturización de Normas para los empleados y se pone especial énfasis en la importancia de la Comunicación Interna para generar una identidad unificada de la CEB para todas las áreas de múltiples servicios que la componen.

Existe una relación permanente entre los responsables de Calidad de todas las áreas con el Departamento SIG, para que estén siempre actualizados del avance del sistema y al tanto del progreso de los procesos en los que participan.

7.4. Comunicación.

El Departamento SIG cuenta con diversas herramientas para facilitar la comunicación interna de los requisitos y resultados del sistema integrado de gestión, la misma se efectúa a través de memorandos, minutas y de correos electrónicos. La organización cuenta con una red intranet, Office 365 Outlook y One Drive como herramientas de comunicación entre las diferentes unidades de negocio de la CEB en su conjunto.

8.1. Planificación y Control Operacional.

Carlos M. Criado Escribano	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
-------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

El Departamento de Sistemas Integrados de Gestión realiza sus operaciones enfocada en los procesos de todas las áreas de la CEB, está respaldada por los procedimientos generales exigidos por la Norma, en los cuales se encuentran identificados procesos realizados por SIG, en los que están incluidos el Control y Elaboración de la Información Documentada, la Gestión de Desvíos y No Conformidades, planificación de Auditorías Internas, Encuestas de Satisfacción al Cliente, Gestión de los Recursos Humanos, Evaluación de Proveedores, Revisión por la Dirección, Contexto de la Organización, Partes Interesadas e Indicadores de Gestión.

Nomenclaturas y Códigos SIG: Identifica procedimientos y registros de requisitos normativos.

SIG-PG01	ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	SIG-PG01-RG01	Listado de Documentos
		SIG-PG01-RG02	Listado de Registros
		SIG-PG01-RG03	Listado de Documentos Externos
SIG-PG02	RRHH-GESTION DE TALENTO HUMANO Y CAPACITACIÓN	SIG-PG02-RG01	Perfiles de Puestos y Competencias
		SIG-PG02-RG02	Evaluación de Desempeño
		SIG-PG02-RG03	Plan de Capacitación
		SIG-PG02-RG04	Registro de Capacitación
SIG-PG03	GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	SIG-PG03-RG01	Informe de Hallazgo
		SIG-PG03-RG02	Parte de No Conformidad
		SIG-PG03-RG03	Seguimientos de Acciones
SIG-PG04	AUDITORÍA INTERNA	SIG-PG04-RG01	Programa de Auditoría
		SIG-PG04-RG02	Plan de Auditoría
		SIG-PG04-RG03	Informe de Auditoría
SIG-PG05	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	SIG-PG05-RG01	Encuesta de Satisfacción
SIG-PG06	INDICADORES DE GESTIÓN	SIG-PG06-RG01	Ficha de Indicador
SIG-PG07	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	SIG-PG07-RG01	Matriz FODA
		SIG-PG07-RG02	Minuta de Reunión
SIG-PG08	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	SIG-PG08-RG01	Evaluación de Proveedores
		SIG-PG08-RG02	Listado de Proveedores
SIG-PG09	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SIG-PG09-RG01	Requisitos Legales
		SIG-PG09-RG02	Objetivos
		SIG-PG09-RG03	Informe de Revisión por la Dirección
SIG-PG10	GESTIÓN DEL RIESGO	SIG-PG10-RG01	Matriz de Riesgo
		SIG-PG10-RG02	Mapa de Riesgo
SIG-PG11	PARTES INTERESADAS	SIG-PG11-RG01	Matriz Partes Interesadas Trabajadores
		SIG-PG11-RG02	Matriz Partes Interesadas Personal Externo
		SIG-PG11-RG03	Matriz Partes Interesadas Org. Relacionadas con la Entidad
		SIG-PG11-RG04	Matriz Partes Interesadas Evaluación de Proveedores

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodríguez
Presidente

		SIG-PG11-RG05	Matriz Partes Interesadas Agregaciones
--	--	---------------	---

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Para conocer la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos se realizan encuestas de evaluación de la satisfacción, que son requeridas al asociado según lo establecido en el procedimiento de **SIG-PG 05 Satisfacción del Usuario**. Reflejado en el registro **SIG-PG05-RG01 Encuesta de Satisfacción**. En el Departamento SIG se aplican métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Dichos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados según lo establecido en los procedimientos generales ya mencionados.

En el caso de no alcanzarse los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas tal y como se establece en el procedimiento **SIG-PG03** Gestión de No Conformidades. Acciones Correctivas y Análisis de Riesgo.

9.2. Auditoría Interna.

En el Departamento de SIG, a intervalos planificados se llevan a cabo Auditorías internas y coordinas las externas para determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las Normas pertinentes y con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión establecidos por la empresa, así como para determinar que dicho sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Todo ello se realiza según lo establecido en el procedimiento de Auditorías Internas y planificadas según **SIG-PG04-RG01 Programa Anual de Auditorias** como se muestra en el punto 6.2 de la presente. Con la posterior realización del Informe pertinente, **SIG-PG04-RG03 Informe de Auditoría**, que luego será elevado al Área correspondiente con copia a Gerencia General.

En el caso de no alcanzarse los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas tal y como se establece en el procedimiento general de Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Análisis de Riesgo, SIG-PG03 Gestión de NO Conformidades las cuales también se envían con copia a Gerencia General.

9.3. Revisión por la Dirección.

La Dirección revisa a intervalos planificados la buena marcha del Sistema Integrado de Gestión según lo establecido en el **"CEB-SIG-PG09 Revisión por la Dirección"**.

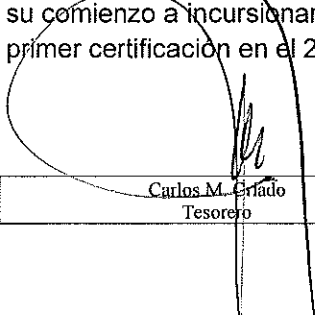
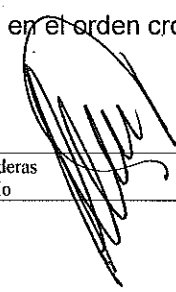
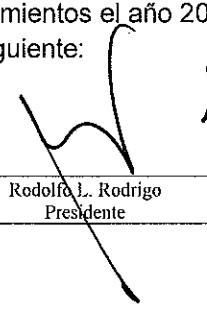
Esta revisión incluirá la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, quedando todo ello registrado en el Registro **SIG-PG09-RG03 "Informe de Revisión por la Dirección"**.

La información que se le entrega a la Dirección para llevar a cabo la revisión del Sistema Integrado de Gestión incluye los Resultados de Auditorías, retroalimentación del usuario, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y de los análisis de Riesgo, acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección, cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión, y recomendaciones para la mejora.

10.2 Mejora Continua.

Gracias a la adaptación a la Estructura de Alto Nivel que nos brindan las Normas ISO 9001; 14001; 45001, el Sistema puede permitirse ampliarse y ahondar en nuevos horizontes para lograr la excelencia en los servicios prestados por la Cooperativa de Electricidad Bariloche.

En cuanto a lo que podemos reflejar, en esta memoria, la Mejora Continua que tuvo la CEB partiendo desde su comienzo a incursionar en la implementación de Sistemas de Gestión con relevamientos el año 2012 y su primer certificación en el 2014 hasta la fecha comenzada en el orden cronológico siguiente:

 Carlos M. Criado Tesoroero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
--	--	---

1º) Dirección del Área Servicio de Saneamiento. (SAN)

Logros:

Año 2014. Certificación de la Calidad, en ésta ocasión con ISO 9001:2008 otorgado por el ente internacional de certificación IRAM.

Con el alcance de todo el servicio:(**Recolección, Transporte, Tratamiento y Disposición de efluente cloacal**)

Año 2015. 1ra. Auditoria IRAM de Seguimiento. (Aprobada)

Año 2016. 2da. Auditoria IRAM de Seguimiento. (Aprobada)

Año 2017. Recertificación IRAM en ISO 9001-2015 (En Proceso)

2º) Dirección Área de Administración, "Proceso de Facturación". (FAC)

Logros:

- ✓ **Año 2015. Certificación de la Calidad, en ésta ocasión con ISO 9001:2008** otorgado por el ente internacional de certificación IRAM. Con el siguiente alcance: ("Recopilación de la información, generación, emisión e impresión de facturas mensuales de los servicios prestados y gestión de la distribución")

Año 2016. 1ra. Auditoria IRAM de Seguimiento. (Aprobada)

Año 2017/18 2da. Auditoria IRAM de Seguimiento en ISO 9001-2015 (En Proceso)

3º) Dirección de Control de Riesgo -SySO (DCR)

Logros:

Año 2016. Certificación en la Norma OHSAS 18001 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Sistema de Gestión transversal a las tres direcciones de servicios: Energía-Saneamiento y Telecomunicaciones.

Año 2017. 1ra. Auditoria IRAM de Seguimiento (En Proceso)

4º) Atención al Usuario-CEB-PG-AUQR-01.

Nuevo proyecto por iniciativa de Gerencia General, éste **Procedimiento General transversal a todos los servicios**, tiene por objetivo la mejora continua de los estándares de calidad en la atención al usuario y asociado como también la gestión de las quejas y reclamos que se puedan generar en la atención y prestación de los servicios que brinda la CEB

Logros:

Año 2016/17. Durante el periodo de referencia, con la asistencia, colaboración y seguimiento de éste Departamento CEB-SIG, se realizaron relevamiento a cada uno de los sectores de atención al Asociado/Usuario generando los Procedimientos y Registros Normativos que cumplen con los requisitos que exige la NUEVA VERSION Norma ISO 9001-2015 en los sectores de todas las áreas de servicios que se relacionen de una u otra forma con el usuario, quedando dentro el diseño en ésta primera instancia, preparados para recibir la auditoria IRAM **1ra. Etapa de pre-certificación, en el mes de octubre de 2017**, con sus correspondientes Registros (RG), Instructivos Técnicos (IT) e Indicadores (IN) los siguientes Procedimientos Técnicos:

1. AUQR-ACO - PT01: Acción Comunitaria
2. AUQR-ATA - PT01: Atención al Asociado
3. AUQR-ENE - PT01: Energía Reclamos Tec.
4. AUQR-ENE - RT02: Energía Nvas. Conex.
5. AUQR-FAC - PT01: Facturación
6. AUQR-REC - PT01: Recaudaciones

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodrigo L. Rodrigo
Presidente

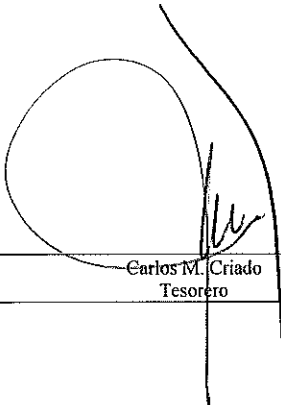
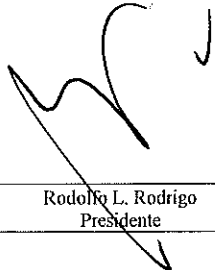
7. AUQR-SAN - PT01: Saneamiento
8. AUQR-SEA - PT01: Servicio de Asistencia Simple (SEAS)
9. AUQR-SEP - PT01: Sepelios
10. AUQR-SIC - PT01: Sistema de Cobranza a Entidades Intermedias (SICEI)
11. AUQR-TEL -PT01: Telecomunicaciones

OBJETIVOS HACIA ADELANTE

2018/2019

- ✓ **Recertificación Dirección de Saneamiento:** Proceso SAN- "Recolección, Transporte, Tratamiento y Disposición de efluentes cloacales" en ISO 9001-2015
- ✓ **Recertificación: Dirección de Administración: En ISO 9001-2015**-Proceso FAC- "Recopilación de la información, generación, emisión e impresión de facturas mensuales de los servicios prestados y gestión de la distribución".
- ✓ **Certificación: Proceso CEB** Procedimiento General "Atención al Usuario-Quejas y Reclamos"
- ✓ **Gestión para adquirir Plataforma:** de soporte tecnológico que optimice la integración de los SG normalizados.
- ✓ **Consolidar:** Estructura Organizativa de CEB-SIG.(roles y equipo)
- ✓ **Generar Indicador:** de Evidencia de MEJORA que midan en su conjunto todos los Procesos certificados de la CEB
- ✓ **Comienzo del Proceso :** "Integración de los Sistemas de Gestión Normalizados de CEB"
- ✓ **Comienzo de estudio:** sobre requisitos de la Norma ISO-14001-2015 en Medio Ambiente y relevamiento en Áreas de Servicio o Sectores a designar.

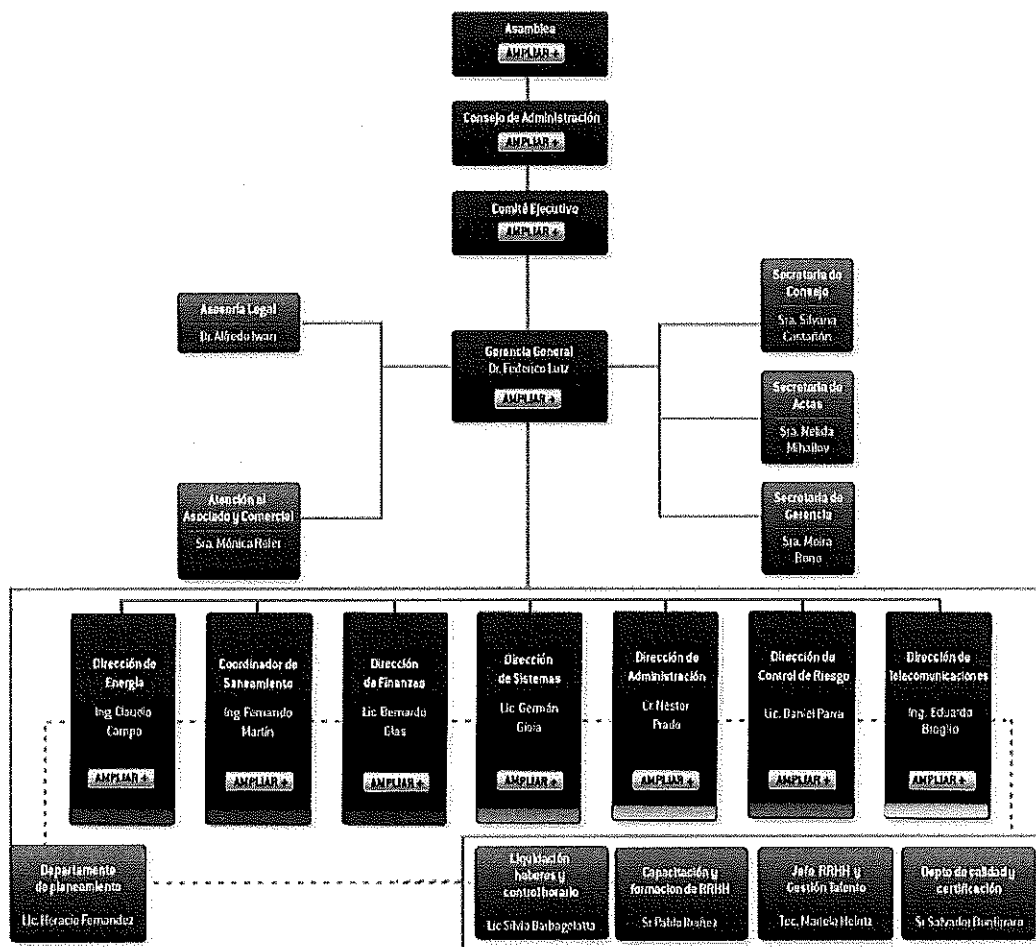
Anexo 1 Organigrama CEB

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**

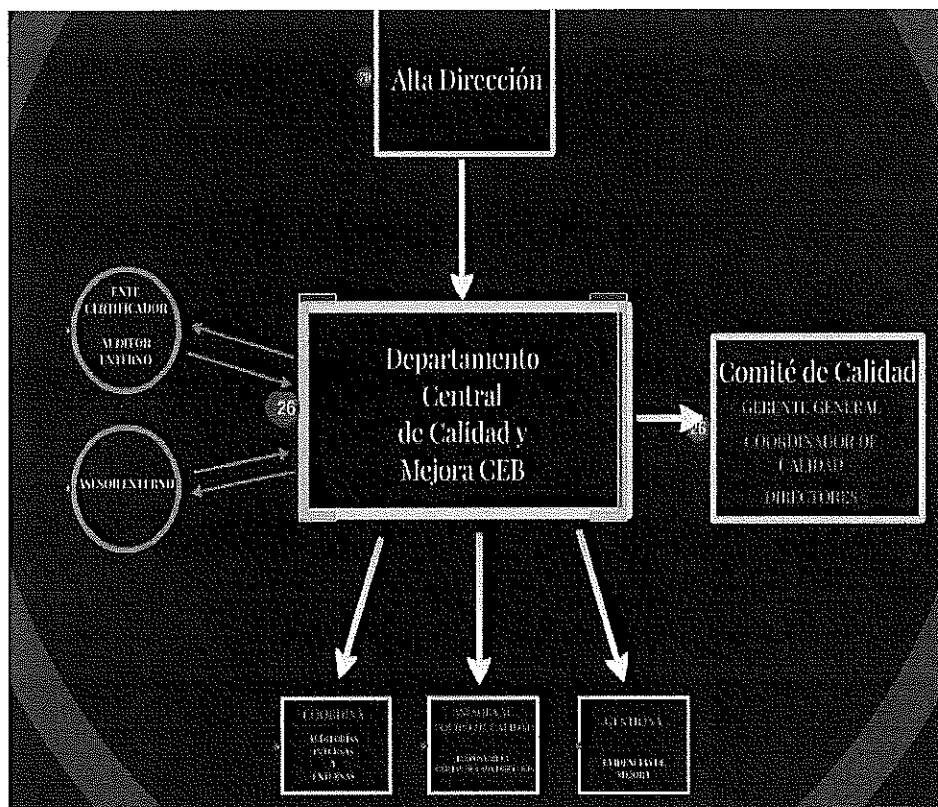


88

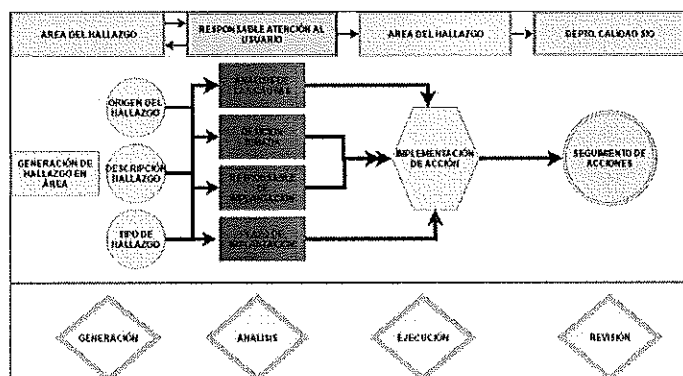


Anexo 2 Gobernanza SIG-CEB

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente



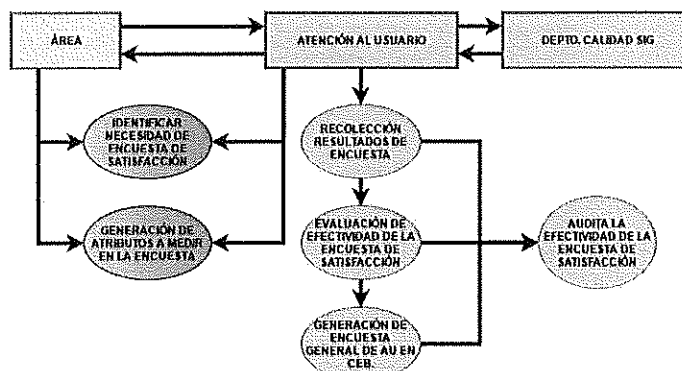
Anexo 3 Flujogramas de interacción con SIG-CEB



Carlos M. Criado
Tesorero

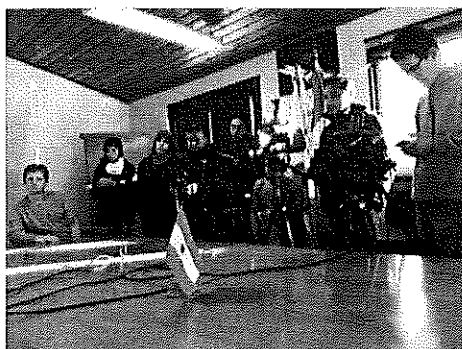
Luis A. Valderrama
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



VOCERO CONSEJO:

El área de Comunicación de CEB fue reestructurada a finales de 2016. Quedó a cargo de la figura de la Vocera del Consejo de Administración, como responsable de la comunicación externa de la empresa con el fin de llevar un mensaje no sólo operativo sino de gestión a través de la comunicación pública. En ese sentido se fue evaluando durante el año, una correcta interacción con medios de prensa. Cada vez que lo han requerido, se ha recibido a los medios para brindar información. También se han organizado conferencias de prensa o ruedas de periodistas.



En diciembre de 2016 se hizo la presentación de la nueva estructura del área ante la prensa local en un desayuno en la Planta Depuradora para hacer un claro paso al nuevo ciclo del área.

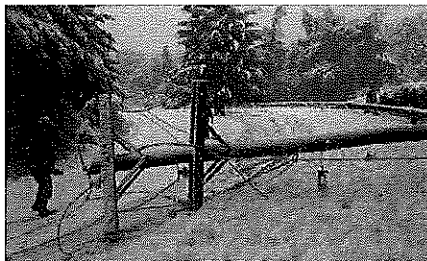


Durante la Gran Nevada de julio de 2017, se mantuvo un fluido sistema de comunicación hacia adentro y hacia afuera (CA y Prensa) a fin de brindar tranquilidad e información de lo que estaba ocurriendo en la ciudad con los cortes de energía. Así mismo se dio respuesta ante las contingencias ocurridas en las áreas de Saneamiento y Telecomunicaciones.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



El área de Comunicación estuvo presente en reuniones institucionales como la Comisión de Poda, en la que participan múltiples Entes; y de Fideicomiso, integrada por delegados veedores.



También se promovió desde el sector la participación de la empresa en la Semana Nacional de la Ciencia realizada en octubre en Dina Huapi y Bariloche. Como consecuencia de esa participación, CEB integrará el catálogo del emprendedor tecnológico rionegrino junto al Inti (Instituto Nacional de Tecnología Industrial) por el desarrollo de la Estufa SARA, Social Argentina Rendimiento Alto adaptada para los programas Argentina Trabaja que ejecuta la CEB.



Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Como eje central de la función de la comunicación de la empresa, se propuso acompañar la gestión de la Gerencia, Direcciones y del Consejo de Administración para transparentar las acciones en la toma de decisiones.



DIRECCION DE SERVICIOS SOCIALES

Durante el ejercicio 2016-2017 **SEAS** prestó sus servicio de medicina de 1º Nivel de atención a los afiliados al Plan Único de Salud, con cobertura en clínica médica, ginecología, pediatría, odontología básica, prestaciones bioquímicas y radiológicas, colocación de vacunas, practicas de enfermería y alquiler de elementos de ortopedia, en los consultorios ambulatorios de 24 de Setiembre 167.

Se realizaron un total de 3203 consultas a los afiliados que al 30-06-17 son 851 cápitass.

En enfermería se realizaron un total de 404 prácticas en el año que incluyen nebulizaciones, curas planas, extracción de puntos, aplicación de inyectables, electrocardiogramas y control de signos vitales.

El Vacunatorio habilitado por el Ministerio de Salud, 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 y se cobra un arancel mínimo al paciente, por la aplicación e insumos.

De esta manera **SEAS** colabora para descentralizar la vacunación en el Hospital Zonal.

Funciona de lunes a viernes de 9 a 15 hs.

Durante el ejercicio se realizaron 3715 aplicaciones.

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. Como todos los años a solicitud de los docentes, se llevaron a cabo 2 charlas informativas en el Jardín de infantes Nº 52 PEÑI NEHUEN, en setiembre de 2016 y junio 2017, ambas dirigidas a niños de las salitas de 3 y 4 años.

Carlos M. Crado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo A. Rodrigo
Presidente

La primera fue sobre vacunas y prevención de accidentes, solicitada como apoyo a la actividad que estaban realizando los niños junto a sus docentes, para concientizar sobre el conocimiento y cuidado del cuerpo, el rol del médico, la acción de las vacunas y prevención de accidentes y fue organizada por el servicio de Pediatría y Vacunatorio.

La segunda fue desarrollada por el Servicio de Odontología y se trato sobre Prevención y Enseñanza de Técnicas de Higiene Bucal, para ampliar y reforzar los conocimientos que habían adquirido los niños a través de un video.

Las profesionales del sector de Vacunatorio y Odontología del SEAS realizaron la actividad en el Jardín, con una serie de juegos e interacción con los niños y se entregó a cada participante un certificado de asistencia.

Se continúa prestando el servicio de certificaciones médicas para trámites varios.

Fue organizado especialmente para atender la demanda todo tipo de certificados médicos requeridos para distintos trámites, fuera de la prestación del Plan Único de Salud.

Conformado por un grupo de profesionales (médico, clínico, psicólogo y fonoaudiólogo), abocados exclusivamente a esta actividad que funciona de lunes a viernes de 9 a 15 hs.

SEAS está autorizado por la Dirección de Transito Municipal como emisor de las certificaciones médicas requeridas para la obtención de la Licencia Nacional de Conducir y habilitado por la Agencia Nacional de Seguridad Vial.

También se realizan los certificados solicitados para licencia de portación de armas del RENAR, carnet de timonel y de navegación, ingresos universitario, ingreso escolar, psicofísicos para ingreso a Instituto de Formación Docente, ingreso a Policía de la provincia, libreta sanitaria, etc.

Durante el ejercicio 2016-2017 se emitieron 7257 certificaciones médicas.

SICEI

Se comenzó a trabajar en el área en marzo 2017.

Se capacito al personal para el desarrollo de tareas.

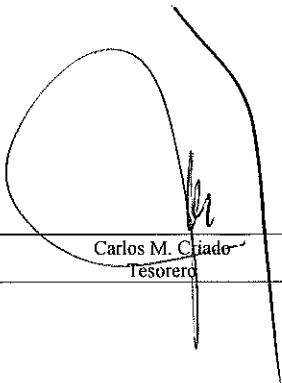
Se logra enviar por mail el 45% de las rendiciones a las entidades, es un trabajo manual por no contar con un sistema para realizarlo en forma ágil.

Se armo un proyecto para poder ordenar el sector y lograr junto al área de sistemas optimizar las tareas.

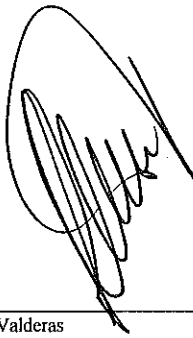
Es de suma importancia crear un sistema de envío de rendiciones, altas y bajas, facturas y novedades y crear un nuevo sistema de facturación. Hoy ambos son manuales generando una pérdida de tiempo importante.

Se enviaron mail a las Entidades que presentan irregularidades, como documentación faltante de sus cuentas bancarias, aumento de cuota, Juntas Vecinales con autoridades vencidas, ect., para evitar la retención de dicho dinero en la CEB, en muchos casos son entidades que tiene muy poca recaudación y la comisión es mínima.

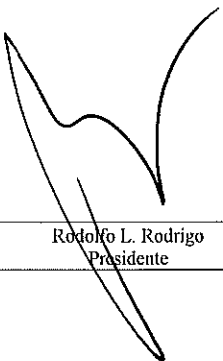
Se está trabajando en conjunto con la dirección de juntas Vecinales en la tarea de actualización de autoridades de juntas y así mismo con el ofrecimiento del sistema Sicei.



Carlos M. Chiado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario



Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



94

Período	Cantidad	Entidades	Asoc.	Club	Otros	Cooperadoras	Fundac.	Juntas	Consortios	Monto
	Cientes	Adheridas	Grupo 1	Grupo 2	Gr:4	Gr: 5 y 6	Gr:7	Vecinales	Gr:9	Facturado
07/16	14428	181	43	30	17	18	8	52	13	781786.91
08/16	14328	174	43	28	17	17	8	49	12	797000.87
09/16	14305	176	43	28	18	19	8	49	11	792796.95
10/16	14313	176	43	27	18	18	9	49	12	805026.25
11/16	14304	176	43	27	18	18	9	49	12	852160.56
12/16	14212	174	43	27	18	18	7	49	12	859565.87
01/17	14213	173	43	27	18	18	6	49	12	943812.16
02/17	14198	173	43	27	18	18	6	49	12	943712.16
03/17	14152	173	43	27	18	18	6	49	12	947987
04/17	14351	173	43	27	18	18	6	49	12	950354.33
05/17	14133	173	43	27	18	18	6	49	12	949837.33
06/17	14140	172	42	27	18	18	6	49	12	981073.37
Totales		172	42	27	18	18	6	49	12	10605113.76

Periodos	Entidades	Asociados	Facturado	Cobrado	Comisión	Altas	Bajas	Crecimiento	Crecimiento	Crecimiento
	adheridas	adheridos			Sicei			Entidades	Asociados	Facturado
2015-2016	182	14333	7606125.00	7502358.43	700933.35	898	879	1.11%	0.62%	29.83%
2016-2017	172	14140	\$ 10,605,113.76	\$ 10,371,622.43	\$ 944,023.88	1048	1168			

Altas		
04/08/2016	521	Club de Planeadores
19/08/2016	444	Bariloche en Red S Fco
05/09/2016	719	Grupo Ayuda Sebastián
19/09/2016	924	84 Viv Edif 10
01/03/2017	111	Asoc. Amigos del Museo

Bajas			
07/16	245	Boca unidos	Minima recaudacion ret. por deuda
	249	Club Deportivo Chicago	Sin datos bancarios
	829	Lomas de Monteverde	Sin datos bancarios
	846	Ñireco Norte	Sin datos bancarios
	850	Sara María Furman	Sin datos bancarios
	909	144 Viviendas	Sin datos bancarios
08/16	921	84 Viviendas	Disolucion del consorcio
	228	Club Nautico	Baja de todos los adherentes
	602	Esc. 298	Sin banco y pocos adherentes
11/16	707	A.R.S y D.E.D	Sin datos bancarios
	708	Instituto Arrayán	Sin datos bancarios
01/17	111	Asoc amigos del Museo Patag	Sin cuenta - minima recaudacion
06/17	711	Críanza Consciente	Baja Voluntad propia por tener solo 10 adherentes

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

SICEI			Período Anterior
Entidades adheridas		172	180
Asociaciones	Grupo 1	42	
Clubes	Grupo 2	27	
Otros	Grupo 4	18	
Cooperadoras	Grupo 5 y 6	18	
Fundaciones	Grupo 7	6	
Juntas Vecinales	Grupo 8	49	
Consortios	Grupo 9	12	
Cantidad de Adherentes		14140	14324
Total Altas		1048	898
Total Bajas		1168	921
Entidades Alta			
04/08/2016	521	Club de Planeadores	
19/08/2016	444	Barloche en Red S.Fco	
05/09/2016	719	Grupo Ayuda Sebastián	
19/09/2016	924	84 VivEdif 10	
01/03/2017	111	Asoc. Amigos del Museo	
Entidades Bajas	Fecha	Motivo	
07/16	245	Boca Unidos	Mínima recaudación rel. por deuda
	249	Club Deportivo Chicago	Sin datos bancarios
	829	Lomas de Monteverde	Sin datos bancarios
	846	Mirco Norte	Sin datos bancarios
	850	Sara María Fuman	Sin datos bancarios
	909	144 Viviendas	Sin datos bancarios
08/16	921	84 Viviendas	Disolución del consorcio
	228	Club Náutico	Baja de todos los adherentes
	602	Esc. 298	Sin banco y pocos adherentes
11/16	707	A.R.S y D.E.D	Sin datos bancarios
	708	Instituto Arayán	Sin datos bancarios
01/17	111	Asoc amigos del Museo Patagónico	Sin cuenta - mínima recaudación
06/17	711	Crianza Consciente	Baja Voluntad propia por tener solo 10 adherentes
Total facturado en Periodo	\$ 10.605.113,76	\$ 5.858.450,79	
Total cobrado en Periodo	\$ 10.371.622,43	\$ 5.805.827,53	
Comisión Sicei	\$ 944.023,88	\$ 544.967,42	

Se logro reducir al 95% el archivo de papel, estando todo digitalizado.

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINGUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



96

En este enorme trabajo contamos con la colaboración del sector de sistemas que nos brindo 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 creo 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, ENERGIA, SANEAMIENTO, TELECOM, ya que actualizamos la base de datos general de asociados. Ya no guardamos papel en las carpetas sino se envían las DDJJ a archivo, contando con el archivo de manera electrónico únicamente.

El valor cuota de los planes sufrió modificaciones en Enero de 2017.

Con el trabajo realizado ordenando los planes de acuerdo a la cantidad de adherentes, quedo de la siguiente manera.

Plan Básico	Mamá y papá con hijos menores de 21 años	\$ 50
Plan 9	Básico + 1/2 adherentes	\$ 80
Plan 10	Básico + 3/4 adherentes	\$ 110
Plan 11	Básico + 5/6 adherentes	\$ 140
Plan 12	Básico + 7/8 adherentes	\$ 170
Plan 13	Básico + 9/10 adherentes	\$ 200

La meta de re empadronamiento fue cumplida dentro de este ejercicio. Demostrando un incremento económico importante, alcanzando el doble de facturación respecto al ejercicio anterior, sin contar la Universalización, ya que fue cargado pero no facturado, ni cobrado hasta Julio 2017.

Se continuó trabajando en forma conjunta con el sector de Recaudaciones y legales.

Se realizó seguimiento y se financiaron y recuperaron \$180029,92 de servicios no contemplados en el reglamento de Sepelio (Sin cobertura o carencia), autorizados por Consejo. Generando en algunos casos financiados de un 15 a un 30 % de ganancia.

Se trabajo durante todo el año con el sector SIG, preparando el material solicitado para las auditorias.

SERVICIOS REALIZADOS	2016-2017	2015-2016
Cochería Sepelios Bariloche	596	556
Cochería Franze	261	181
	335	372

DESTINOS		
Municipal	267	221
Valle del Descanso	174	191
Cremación	138	128
Otras Localidades	17	18

FACTURACION		
Facturados Reales	253044	275314
Total Importe Facturado	\$14.919560,00	\$8.984.130,00

PLANES		
Alta Planes	16569	882
Alta Adherentes	4463	2942

Carlos M. Ordoño
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

**MEMORIA Y GESTION CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
QUINCUAGÉSIMO NOVENO (59º) EJERCICIO
1 DE JULIO DE 2016 AL 30 DE JUNIO DE 2017**



97

Baja Planes	4689	2140
Baja Adherentes	1563	1322
Cobranzas Sague SRL		
Importe abonado	\$9,093,354.27	\$6,199,868.58
Comisión por servicio (Sin iva)	\$786,357.92	\$49,600.39
Pago a Cocherías	\$5,926,698.40	\$3,280,650.58
Cochería Franze	\$3,140,029.10	\$2,112,696.78
Cochería Sepelios Bariloche	\$2,786,669.30	\$1,167,953.80
Indemnizaciones Abonadas Art 10	\$55,090.00	
Gastos Insumos		
Proveedor Ataúdes	\$2,701,680.05	\$2,127,724.50
Proveedor Cruces	\$132,185.00	\$64,110.00
Grabado de Placas	\$13,200.00	\$0.00
Estaño	\$9,999.44	\$12,924.33

ACCION COMUNITARIA

Durante el presente ejercicio se efectuaron las siguientes acciones:

PROYECTO TALLERES BARRIALES: Destinado a mujeres de los distintos barrios de la ciudad, se llevan a cabo desde hace varios años prácticas de aprendizaje e intercambio de conocimientos entre las participantes, orientadas por talleristas en cada rama.

	Ejercicio 58	Ejercicio 59
Cantidad Talleres	25	40
Cantidad de barrios	23	17
Cantidad de participantes estimado	260	600

CEB provee en comodato máquinas de coser, colabora con distintos materiales y promueve el ejercicio de valores y principios cooperativos.

Además de los talleres de costura se realizaron talleres de pintura en diferentes superficies ejem: madera-tela-vidrio-pintura artística. También se contó con la realización de tejidos a dos agujas- crochet- telar - decupage y artesanías en goma eva- fibrofácil- lanas.

Los barrios donde se llevaron a cabo los talleres desde este Sector y desde la Comisión de Acción Comunitaria de Delegados son los siguientes: 28 De Abril, Arrayanes, Nahuel-Hue, 400 Viviendas, Perito Moreno, 181 Viviendas, 270 Viviendas, Centro De Abuelos No Me Olvides, El Frutillar, 2 De Abril, Pilar II, Lera, Comedor Gotitas De Esfuerzo, Omega, Dina Huapi, Virgen Misionera, Km. 12 de Bustillo.

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 toman.

Carlos M. Crúdo Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
-----------------------------	--------------------------------	----------------------------------



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 eventos especiales.

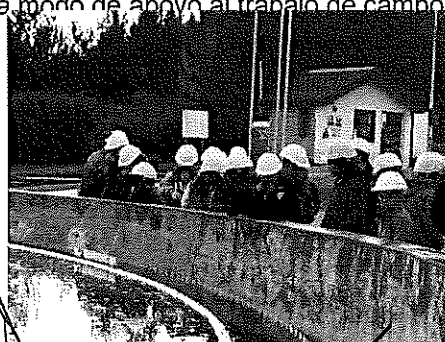
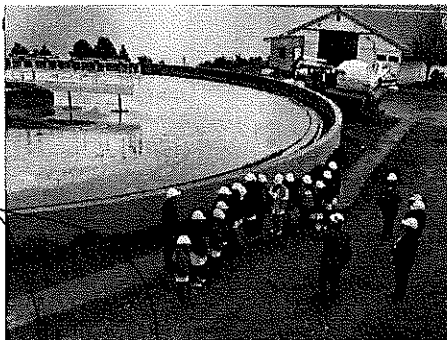
COLABORACIONES A INSTITUCIONES: Diferentes Instituciones y Organizaciones Sociales se acercaron al área para solicitar colaboración de eventos deportivos, culturales, educativos y con fines benéficos y solidarios. Luego de la evaluación correspondiente de cada proyecto en la mayoría de los casos se decidió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



Donación de computadora a Bomberos Voluntarios

PILARES COMUNITARIOS: Con la finalidad de colaborar para el ingreso de nuevos asociados, se ha implementado desde hace varios años el Pilar Comunitario, pudiendo abonarlos 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 abonan sin dificultad.

VISITAS USINA Y PLANTA DEPURADORA: Como es de práctica, se coordinaron desde el área visitas a Usina y Planta Depuradora de diversas instituciones educativas de nuestra ciudad. Para dichas visitas se establecieron pa



Carlos M. Chado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Tejiendo para ayudar

Se hizo entrega de mantas tejidas al Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo.

Esta acción fue posible gracias a la colaboración de personal de CEB, quienes realizaron los parches tejidos, para luego confeccionar las mantas. Las mismas fueron distribuidas en las salas de Maternidad y Neonatología, siendo recibidas con mucha alegría.

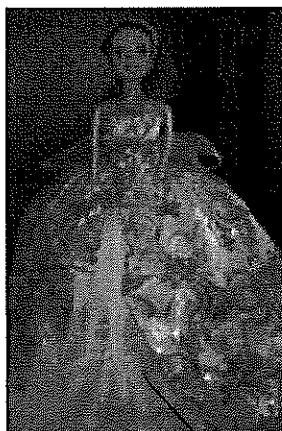


Tejer, es una terapia que se realiza con las manos, que nos relaja.

Ayudar, es una terapia para el espíritu, que nos reconforta

COMISIÓN ACCION COMUNITARIA PROMOCIÓN COOPERATIVA

Como es tradicional se llevaron a cabo distintos talleres de manualidades en tejido, macramé, reciclado de plásticos y papel, costura, goma eva, cerámica fría.



Caramelera



Entrega de certificados

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

Se trabajó en recreación acompañando a los centros de abuelos, compartiendo festejos especiales. Se entregó un horno eléctrico al Centro de Abuelos Amanecer por haber sufrido un robo general en sus instalaciones.



Se colaboró y compartió múltiples festejos del día del niño, organizados en su mayoría por Juntas Vecinales.

COMISIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIA

Reuniones distritales: San Francisco III (Dto. 14), Salón de Cobranzas CEB (Dto. 7), EL Mallín Dto. 8), ADEFUL (Dto. 12), Bomberos Campanario (Dto. 20).



Mejora en las ventas de enmienda orgánica: La comisión realizó una revisión total de las condiciones en que se desarrolla la explotación del producto. Se visitó la Planta de reciclado y se recibió una amplia explicación del proceso de elaboración, con seguimiento de l área de Suelos de la Universidad Nacional del Comahue. Finalmente, las expectativas quedaron en espera de lograr la aprobación del SENASA (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria) la categorización del producto como abono orgánico lo que mejoraría las condiciones de venta.

PROMOCIÓN COOPERATIVA

El BS, resume en un documento único los datos principales, expresados en cifras, que permiten apreciar la

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

situación de la empresa en el terreno social, registrar las realizaciones efectuadas, medir los cambios ocurridos en el curso del año y hasta los dos años precedentes y consecuentemente, proyectar futuras acciones.

Durante el pasado ejercicio se dio comienzo a la confección del BSC y en el presente, se encaró la corrección y aprobación de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) a través de sus veedores para la América Latina.

Uno de los temas considerados:

PRINCIPIO II. GESTIÓN DEMOCRÁTICA POR PARTE DE LOS ASOCIADOS

Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes son responsables ante los asociados. En las cooperativas primarias, los asociados tienen iguales derechos de voto (un asociado, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan asimismo en forma democrática.

PARTICIPACION EN LAS ASAMBLEAS

Tabla N° 1: Comparativo participación en asambleas

Asambleas por ejercicio	Delegados nombrados		Asistencia en %	
	Titulares	Suplentes	Titulares	Suplentes
Ej 57 Extraordinaria 21-07-2014	87	51	a.i.1.a. 36,8% 17,6%	
Ej. 57 Ordinaria 29-12-2014	63	26	65,08%	26,9%
Ej. 58 Ordinaria 21-12-2015	90	37	51,11%	37,08%
Ej. 58 Extraordinaria 18-04-2016	90	37	40,00%	18,9%
Ej. 59 Ordinaria 05-12-2016	94	39	65,9%	28,2%
Ej. 59 Extraordinaria 26-06-2017	94	37	46,8%	16,2%



PARTICIPACIÓN POR GÉNERO

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Tabla N° 2: Comparativo participación en asambleas por género

Asambleas por ejercicio	Delegados nombrados		Asistencia en %	
	Titulares	Suplentes	Titulares	Suplentes
Ej. 58 Ordinaria 21-12-2015	33 H 19 M	8 H 6 M	36,7% 21,1%	21,6% 16,2%
Ej. 58 Extraordinaria 18-04-2016	21 H 16 M	4 H 3 M	23,3% 17,8%	18,9% 17,6%
Ej. 59 Ordinaria 05-12-2016	34 H 28 M	7 H 4 M	36,2% 29,8%	17,9% 10,3%
Ej. 59 Extraordinaria 26-06-2017	26 H 19 M	3 H 2 M	27,6% 20,2%	8,1% 5,4%

Mientras que se observa una mayor participación en Asambleas Ordinarias con un importante incremento del 14,79 % en el ej. 59 respecto del ej. 58 en el cual, a su vez, se produjo un aumento del 42,8 % de nombramiento de nuevos Delegados Titulares y sus respectivos Delegados Suplentes (Tabla N° 1); dicho crecimiento se ha dado en el sector femenino titular en un orden del 47,4 %. (Tabla N° 2).

COMISIÓN INGRESO SOCIAL CON TRABAJO

Desde Agosto del año 2011 nuestra CEB acompaña el programa conocido como Argentina Trabaja, específicamente PROGRAMA DE INGRESO SOCIAL CON TRABAJO - CAPACITACIÓN CON OBRA, en el año 2013 fuimos nombrados como Ente Ejecutor para poner en marcha el programa en nuestra ciudad luego de la erupción del Volcán Cumbre Puyehue que origina una crisis laboral, social y económica.

Actualmente nuestro Ente sigue bajo la Dirección del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación teniendo a cargo 14 cooperativas de trabajo y proyectándonos para el año 2018 con nuevas actividades propuestas por este organismo. Tenemos el orgullo de haber sido destacados a nivel nacional por las actividades y proyectos que fueron realizadas en este periodo por autoridades del Ministerio de desarrollo de la Nación.

Cabe destacar que el objetivo primordial del Programa Argentina Trabaja es la generación de empleo y la ejecución de trabajos en beneficio de la comunidad para llegar a los sectores más postergados de la sociedad y darles herramientas para lograr su inserción, a través del trabajo en cooperativas con capacitación en obra. Además, crea oportunidades de inclusión que permiten mejorar la calidad de vida de las familias de los barrios a través de la generación de puestos de trabajo, la capacitación y la promoción de la organización cooperativa para la ejecución de obras de infraestructura, objetivo que se ha ido logrando paulatinamente por nuestro Ente. Todas las tareas realizadas por los cooperativistas son acompañados por profesionales y técnicos en la materia.

MARCO GENERAL DE LAS TAREAS REALIZADAS

Capacitación con Obras y Talleres - Objetivos de Capacitación y aprendizaje

Los objetivos planteados han sido ejecutados en forma exitosa teniendo en cuenta la limitación en las diferentes actividades desconocidas por los asociados de las cooperativas.

Se realizaron diferentes capacitaciones trabajando conceptos vinculados a las actividades indicadas por el Programa y la capacitación en materia de seguridad e Higiene a través de la Dirección a cargo de nuestra CEB.

Carlos M. Criado Tesorero	Luis A. Valderas Secretario	Rodolfo L. Rodrigo Presidente
------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Durante este periodo y sobre los espacios asignados en territorio, instituciones y en los talleres de carpintería y herrería se trabajaron diferentes conceptos en la materia y el total de lo producido en los talleres fueron instalados en diferentes instituciones que requerían de tal necesidad.



Recuperación de espacios verdes y Ampliación, refacción, refuncionalización de CIC y/o Edif. Publico.

Se finalizó con los trabajos de mantenimiento en general como recolección de vegetación acumulada, desmalezado, poda ornamental en plazas y espacios comunitarios.

Colocación de juegos infantiles y cestos de basuras en plazas y jardines de infantes, ejecución de moquetas, recuperación de espacios verdes y saneamiento en general, entre otros.

Los trabajos están destinados a diversas instituciones de orden público y social como centros de salud, centros de desarrollo infantil, centros de abuelos y jubilados, juntas vecinales de distintos barrios. Entre ellas se pueden mencionar:

Estos trabajos permitieron mejorar los espacios comunitarios de sectores carenciados que hacen uso de los mismos además de embellecerlos.

Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario

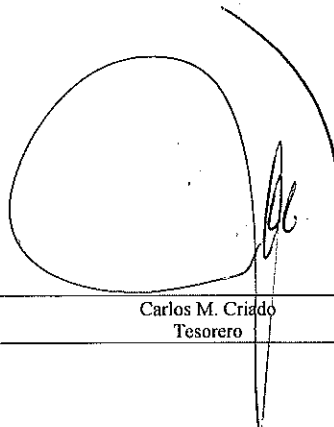
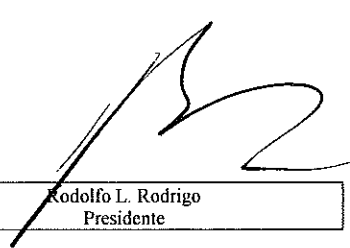
Rodolfo L. Rodrigo
Presidente



Programa Enseña y Aprende - FinEs

Los asociados siguieron participando en el Programa *FinEs* - Enseña y Aprende, a fines del año 2016 recibieron sus diplomas 5 asociados por finalización de los estudios secundarios. Además, se inició el FinEs primaria con una gran concurrencia y entusiasmo de los asociados.

Este Programa es una iniciativa conjunta de los ministerios de Educación y Desarrollo Social de la Nación y consiste en fortalecer la formación de las y los cooperativistas del programa de Ingreso Social con Trabajo asegurándoles a ellos y a sus familias el acceso a la alfabetización y a la finalización de sus estudios primarios o secundarios, en sus propios barrios y sin límite de edad y con modalidad presencial.

 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	--	---



Capacitación en Cooperativismo General, específica y de gestión

El aprendizaje y el conocimiento obtenido por los asociados en todos estos años, lograron que las autoridades de las cooperativas pudieran llevar a cabo el proceso asambleario para la aprobación de sus Balances y Memorias, fiscalizadas por el veedor enviado por la Dirección de Cooperativas de la Pcia. Río Negro. Este año las cooperativas fueron notificadas por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación que deberán afrontar los gastos de sus Balances y certificaciones.

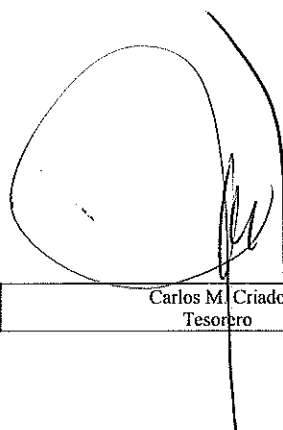
Cabe destacar que las capacitaciones realizadas tuvieron como finalidad que los asociados trabajen fuertemente sobre los valores y los Principios del cooperativismo, herramienta que permite a los asociados participar para lograr el bien común y compartir los trabajos diarios y continuos en base a la colaboración y la solidaridad con sus pares.

Capacitación Estufa SARA – Estufa Social Argentina de Rendimiento Alto

Nuestro Ente fue elegido por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para realizar la capacitación a los cooperativistas en la construcción de la Estufa SARA junto al diseñador industrial Germán Martínez – INTI. Se realizaron 4 estufas y fueron construidas en: 1 en el taller de carpintería del Programa, 1 Junta Vecinal B° Lera, 1 Biblioteca Néstor Kirchner y la ultima en la vivienda de una de las cooperativistas, todas ellas fueron construidas en presencia de los vecinos del lugar.

Las herramientas que brinda la construcción de la Estufa SARA son de suma utilidad ya que la misma es de bajo costo, no emite humo y supera el rendimiento del hogar a leña y salamandras tradicionales.

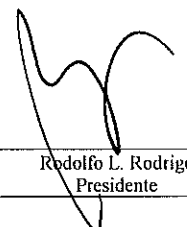
Esta estufa está especialmente diseñada para hogares que necesiten ser calefaccionados de manera segura y económica durante los inviernos en nuestra región.



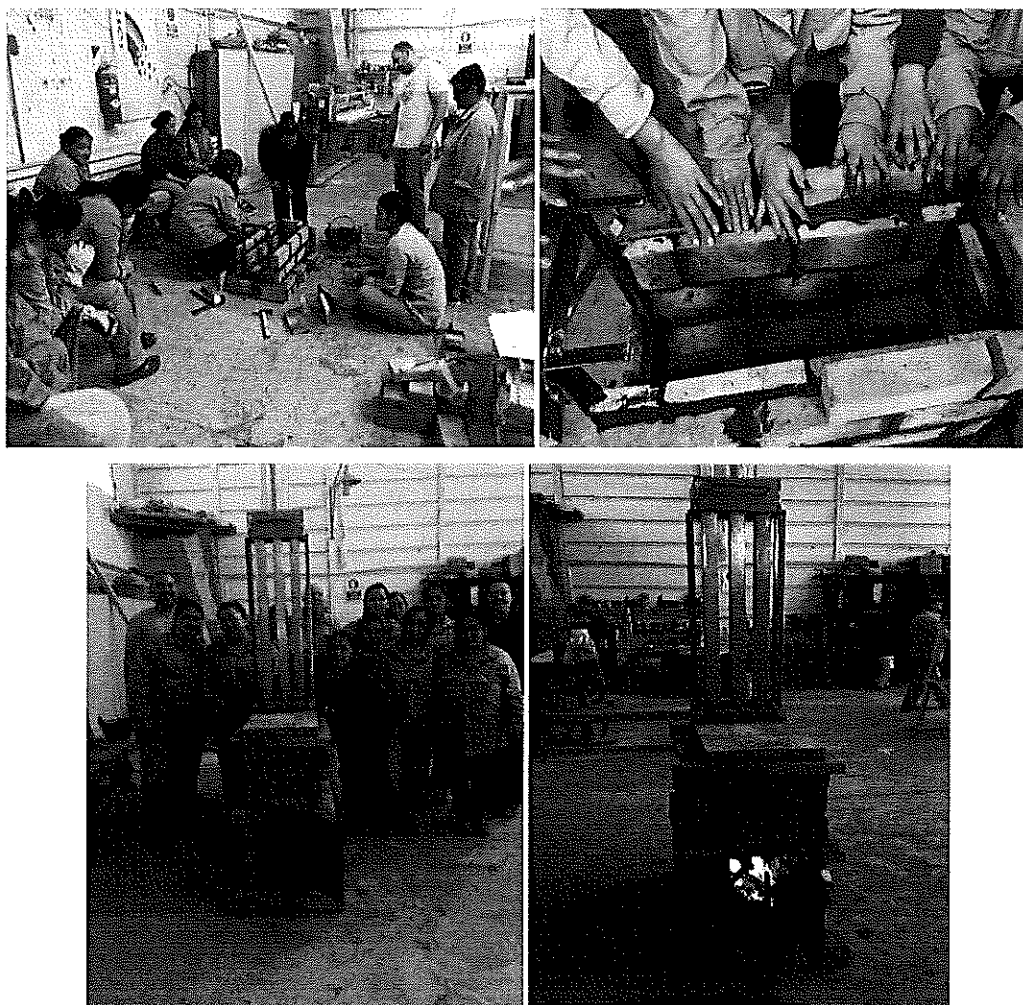
Carlos M. Criado
Tesorero



Luis A. Valderas
Secretario

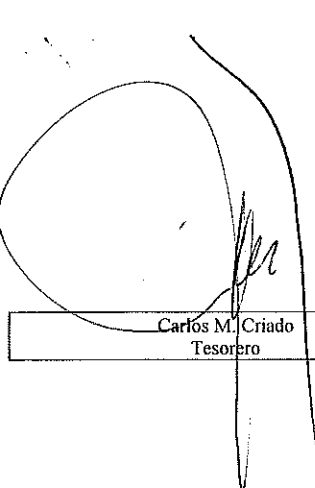


Rodolfo L. Rodrigo
Presidente

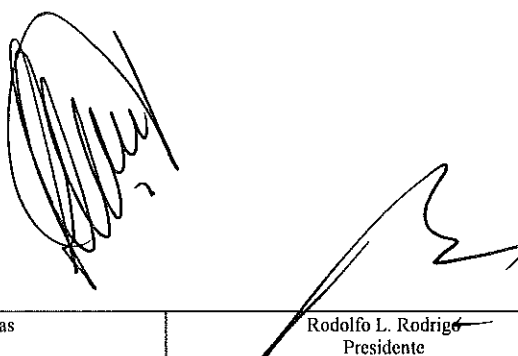


Lugares que se intervinieron:

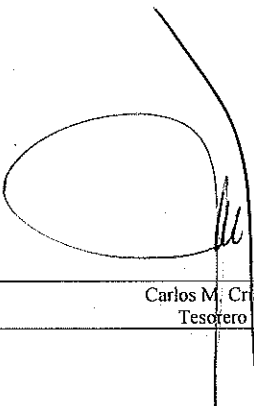
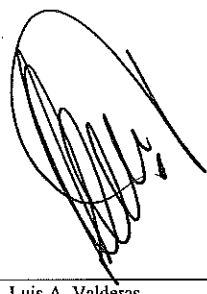
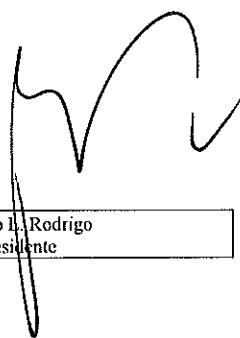
Recuperación de espacios verdes y Ampliación, refacción, re funcionalización de CIC y/o Edificios Públicos:
B° Plaza 2 de Abril, B° 170 viviendas, B° Plaza El Progreso, B° Las victorias, Plaza B° San Francisco III, Centro de Salud B° Malvinas Ojos de Agua, Centro de salud B° Frutillar, Centro de Jubilados La Esperanza B° Frutillar, Centro de Jubilados el Amanecer, Junta Vecinal B° Arrayanes, Junta Vecinal Barrio Frutillar; Comedor Gotitas de Esfuerzo, Junta vecinal B° Omega, Junta Vecinal B° Alborada, Centro de Jubilados 20 de Julio, Centro Comunitario B° 170 viviendas, Junta Vecinal B° La Cumbre, Escuela N° 320, Jardín N°61 Boris Furman, Escuela N° 284, Escuela 273, Jardín 60 B° Frutillar, Junta Vecinal Cooperativa 258, Biblioteca Popular Néstor Kirchner.


Carlos M. Criado
Tesorero

Luis A. Valderas
Secretario


Rodolfo L. Rodríguez
Presidente



 Carlos M. Criado Tesorero	 Luis A. Valderas Secretario	 Rodolfo L. Rodrigo Presidente
---	---	---