ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 4 DPTO. NUMERACION

RESOLUCION Nº 278 D

- Aprobar el pedido de los Prestadores, si fuera procedente, de afectación de bienes sujetos a expropiación o servidumbre para la extensión de los servicios, aplicando los procedimientos de la legislación vigente.
- Asesorar al Poder Ejecutivo en la formulación de políticas en materia de servicios públicos.
- Asesorar a Entes Prestatarios de Servicios Públicos.
- Percibir y administrar sus recursos, determinando en su caso, la tasa de fiscalización a percibir de los prestadores.
- Actuar en juicios como actor, demandando o interesado para asegurar el cumplimiento de sus funciones y los fines de las leyes, las reglamentaciones y los contratos vigentes.
- Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o discriminatorias entre los participantes de cada una de las etapas de los servicios por él regulado, incluyendo a productores y usuarios.
- Proporcionar al Poder Ejecutivo cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones y licencias.
- Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas.
- Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas operativos, incluyendo el derecho de acceso a las instalaciones, a efectos de investigar, cualquier amenaza real o potencial a la seguridad y conveniencia pública, en la medida que no obste la aplicación de normas específicas.
- Promover ante los tribunales competentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de las leyes vigentes, demás reglamentaciones y los contratos de concesión y licencias.
- Requerir de los Prestadores los documentos e información necesaria para verificar el cumplimiento de las leyes, demás reglamentaciones y los respectivos contratos de concesión y licencias, realizando las inspecciones, que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de la información que pueda corresponder, incluyendo las auditorías correspondientes.
- Asegurar la publicidad de las decisiones que se adopten, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas.
- Elevar anualmente al Poder Ejecutivo un informe sobre las actividades del año o sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los usuarios.
- Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para un eficiente y económico cumplimiento de sus fines.
- Ejecutar todas las funciones de inspección y policía de los servicios públicos y de aquellos considerados de interés general, sin perjuicio de las facultades que correspondan a los organismos nacionales en la órbita de su jurisdicción.
- Dictar las normas y actos que considere necesarias para el ejercicio de las potestades encomendadas por las Leyes.

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaria Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 5 DPTO. NUMERACION

RESOLUCION Nº 278 D

- En general realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de los respectivos marcos regulatorios y demás reglamentación.

"Participación ciudadana:
Audiencias Públicas: tratamiento público para la resolución de cuestiones de naturaleza técnica o regulatoria en materia de servicios públicos
Publicación en el Boletín Oficial de proyectos de normas reglamentarias de significativa importancia, para someter a aquellos interesados en formular opiniones, comentarios y sugerencias, por el término de 30 días.
Dictados de cursos y/o talleres denominados: "Usuarios Responsables y Participativos", en los diferentes niveles educativos, instituciones, barrios y localidades del interior provincial.
Página Web de contacto con los Usuarios, con la previsión de formularios de consultas y reclamos para que los mismos puedan plasmar sus inquietudes.

Redes sociales Facebook y Twitter también tenemos contacto y vías de reclamo con los usuarios.

Mesa de Entradas del ENRESP.
Audiencias Conciliatorias: para propiciar acuerdos entre el Usuario o grupo de Usuarios con las Prestadoras.
Encuestas de sondeo y opinión.
Visitas institucionales para asesoramiento o gestión de temas inherentes a los servicios públicos regulados.
Atención personalizada y telefónica para asesoramiento, recepción de consultas, y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos regulados.

"Referencia normativa:

Ley Nº 6835 y Modificatorias

"Sistema de reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones: con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados en este Organismo, se encuentra a disposición del ciudadano través de la página Web, "libro de quejas", buzón de sugerencias, línea gratuita 0800-4447400, oficinas de atención personalizada al Usuario para poder expresar sus reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por en este Organismo.

El Ente Regulador recibirá la opinión del Usuario a través de los medios disponibles, donde consten datos personales tales como su nombre y apellido, número de NIS o de Usuario, dirección, correo electrónico o teléfono para responderle a la brevedad posible."

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 6 DPTO. NUMERACION

RESOLUCION N° 278 D.E.J.

"Compromisos de calidad:
A fin de optimizar los niveles de calidad en los servicios el En.Re.S.P. se compromete al cumplimiento con:

- Cumplir con los requisitos del Plan de Calidad establecido por el Gobierno Provincial a través de la Oficina de Calidad de los Servicios para el año 2015.
- Mantener los registros de autoevaluación del Organismo del FUNDIBEQ actualizado en el año 2015.

"Criterios para la actualización de los compromisos de calidad:

Objetivos e Indicadores del S.G.C. En.Re.S.P. 2015

OBJETIVO de la Gerencia/Área		Indicadores	Frecuencia
Gcia. Agua Potable y Saneamiento	Mejorar la calidad de vida con igualdad de oportunidades realizando controles del agua abastecida en la Provincia. Promover la sustentabilidad ambiental auditando las instalaciones depuradoras. Mejorar las gestiones operativas	En los controles físico, químico y bacteriológicos del agua potable: alcanzar un 8% de las muestras analizadas por la Prestadora	anual
		Completar el muestreo de agua potable de las localidades concesionadas ≥ 100%	anual
		.Realizar auditorías a todas las PDLC en funcionamiento en el Provincia> 100%	anual
		El N° de reclamos ingresados al Ente Regulador de cada una de las temáticas que requieren verificación técnica, no debe exceder el 1% del Padrón de Usuarios facturados.	anual
		El N° de reclamos ingresados al Ente Regulador que requieren verificación técnica en total, no debe exceder el 3% del Padrón de Usuarios facturados.	anual
Gcia. Económica	Mejorar los procesos operativos	Alcanzar durante el año un mínimo de 2 auditorías de oficio.	anual
		Optimizar las tareas realizadas por los agentes llevando un control de la cantidad de expedientes ingresados y egresados de la GE. sea ≥ al 60% (Expedientes Comerciales)	cuatrimestral
Gia. Energía Eléctrica	Mejorar los procesos operativos,	Resolución de Exptes. de complejidad 1 en período de 15 días hábiles (cambia en septiembre 2014)	mensual
		Resolución de Expedientes con disconformidad de Complejidad 1 en periodo de 15 días hábiles (Inicia	mensual

ESCOPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 7 DPTO. NUMERACION

RESOLUCION Nº 278 D

		mejorar la atención al ciudadano	septiembre 2014)	
			Resolución de expedientes reclamos sin intervención previa de la Prestadora de Complejidad 1 en período de 30 días hábiles. (Inicia septiembre 2014))	mensual
			Resolución de Exptes. de Complejidad 2 en período de 5 días hábiles	mensual
Gcia. Jurídica		Mejorar los procesos operativos	Lograr remitir al Directorio, como mínimo de 12 expedientes por semana con dictamen	mensual
			Equiparar el número de expedientes ingresados/tramitados	mensual
			Disminuir el porcentaje de resoluciones judiciales en disenso	anual
Gerencia Usuarios y Gestión de Calidad	funciones SGC	Promover el cumplimiento de los procesos operativos y capacidad de respuesta para satisfacción de los Usuarios de la Provincia, mejorar continuamente nuestra gestión de calidad	Fomentar las acciones del equipo de calidad, capacitar antes de agosto del corriente año por lo menos a tres de sus integrantes en Organismos calificados a tal fin.	hasta agosto
			Promover a través del equipo los beneficios de la implementación de un SGC en todas las depedencias del En.Re.S.P. cumpliendo con el Plan de Calidad instruido por el Gobierno Provincial	anual
			Promover a través del equipo los beneficios de la implementación de un SGC registrando en el sistema la conformación del relatorio de gestión modelo FUNDIBEQ para el corriente año	anual
			Cumplir con la planificación 2015 para el mantenimiento y mejora del SGC En.Re.S.P.	anual
			Cumplir con el cronograma de Auditorias de Oficinas Comerciales de las Prestadoras (indicador: cantidad planificada/cantidad cumplida)	anual
	funciones de Subsidios		Expediente ingresado/expediente en movimiento ≥ 80% Subsidios	Semestral
			Expediente ingresado/expediente en movimiento ≥ 80% Comerciales	trimestral
			Total de usuarios subsidiados/ total 100%	dato semestral
			Total de usuarios subsidiados/ total 60%	
			Total de usuarios subsidiados/ total rechazados	
			Cierre del 80% de Expedientes por Reconsideraciones ingresados/egresados hasta el mes anterior (Para los casos de Salta Capital).	Mensual
			Verificar el 12% del Padrón de Subsidiados	anual
			Obtener un tiempo promedio de entrevista y carga de postulación inferior a 13 minutos.	trimestral

RESOLUCION Nº 278 D

ES COPIA
RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 8 DPTO. NUMERACION

	funciones de Subsidios		Superar el 80% (MB) de resultado de percepción de la calidad de Atención Personalizada	anual
			Superar el 80% (MB) de resultado de imagen positiva Call Center	semestral
			Superar el 67% de llamadas buenas.	mensual
Secretaría General		Procurar la satisfacción a los usuarios. Mejorar los procesos operativos	Sistemas: Lograr el reemplazo del 10% del parque informático del ENRESP	anual
			Sistemas: Actualizar el 80% del software de escritorio del equipamiento nuevo	anual
			Sistemas: Actualizar el 100% del software antivirus	mensual
			SG: Alcanzar con "capacitación dirigida" al 50% del personal (capacitación dirigida: Capacitar individualmente al agente)	anual
			Mantenimiento Edilicio: Lograr el cumplimiento del 60% del plan preventivo	semestral
			Mesa de entrada: Efectuar el cómputo del flujo de documentación ingresada/egresada	semestral
			Felicitaciones, sugerencias y quejas: Efectuar el cómputo de la cantidad de Felicitaciones, sugerencias y quejas recibidas	dato semestral
Presidencia	**Recursos Humanos**	Mejorar los procesos operativos a fin de procurar el grado de satisfacción del Personal	Alcanzar el 70% de satisfacción de los empleados (control anual)	Anual (octubre)
			El 50% de los empleados tenga conocimiento o haga uso del plan de beneficios (control anual) a través de la encuesta de clima laboral	Anual
			Evaluar el nivel de desempeño. El 70% de performance de las ED (control anual)	Anual (nov)
	Relaciones Institucionales	Procurara la satisfacción de los Usuarios de la Provincia, conforme a los requisitos legales aplicables. Mejorar continuamente nuestra gestión de calidad.	Dictar los siguientes núcleos educativos al 0,5% (promedio de usuarios capacitados semestral x100% por total de usuarios de la provincia de salta) del total de los usuarios de los servicios de luz, agua y cloaca de la Provincia de Salta: Talleres para primaria/secundaria - Centros Vecinales - Adultos (judiciales, municipales, docentes, etc.) - Seminarios de Actualización Eléctrica y de servicios Sanitarios. Total de capacitados sobre total de usuarios de luz, agua y cloaca (Usuarios promedio de luz, agua y cloaca a Julio de 2013 son 684,566 multiplicados por 4.5 (familia tipo)	semestral
			Encuestar a los participantes de las capacitaciones brindadas por el En.Re.S.P.- Alcanzar el 80% de imagen positiva del total de encuestas realizadas en las capacitaciones	semestral

RESOLUCION Nº 278 D

ES COPIA
RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 9 DPTO. NUMERACION

		Controlar, fiscalizar y regular la prestación de los servicios sanitarios (agua y cloaca) y de distribución de energía eléctrica en la Provincia de Salta	Comunicar noticias relacionadas con la labor del En.Re.S.P., informes, resoluciones y ordenes regulatorias. Obtener el 60% de imagen positiva de la encuesta anual de clima laboral realizada por RRHH y el 50% de la encuesta de comunicación anual realizada por RRII	anual
			Proveer de uniformes y material corporativo al 100% del personal que mantiene contacto con el usuario fuera del edificio del Organismo: Personal en contacto con el usuario: Técnicos, Auditores Sociales, Mantenimiento y Parque Automotor. Cantidad de personal uniformado del total requerido /// o encuesta de imagen institucional	Bienal
			Relevar las actuaciones de las delegaciones del En.Re.S.P. Obtener el 80% de imagen positiva de la Encuesta de Atención a Usuarios del Interior	Anual

"**Catálogo de los derechos del ciudadano.** Los Usuarios tienen derecho a:

- la prestación de los servicios públicos en los lugares donde estuviese establecido
- que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir un trato digno y equitativo
- prestaciones eficientes que garanticen la continuidad, regularidad, calidad, cantidad y generalidad del servicio
- recibir información adecuada y veraz;
- constituir asociaciones de Usuarios a los fines previstos en las leyes 6835 y 24240;
- ser adecuadamente informado acerca de las características y modalidades de los servicios, de la composición de las tarifas, de las interrupciones programadas de los mismos, con indicación de su duración estimada
- solicitar que el Ente pida informes a las prestadoras acerca de los planes de expansión de los servicios
- asociarse y constituir sublicenciatarias a los fines de una mejor prestación de los servicios en las condiciones dispuestas por las reglamentaciones pertinentes;
- tarifas justas y razonables determinadas de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias;
- la provisión de agua potable y/o desagües cloacales dentro del área servida.
- reclamar ante el prestador por deficiencias en los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la solución inmediata a las deficiencias en el marco de los reglamentos procedimentales de reclamos;
- recurrir ante el Ente Regulador cuando los prestadores no hubieran solucionado correctamente el reclamo pertinente

ES COPIA

RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Derechos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 10 DPTO. NUMERACION

RESOLUCION Nº 270 D

- ser informado con antelación y a través de los medios de comunicación masiva, de los cortes de servicios programados por razones operativas;
- reclamar ante el prestador y el Ente Regulador por la falta de cumplimiento de los planes de expansión y metas fijados;
- exigir al prestador que haga conocer los regímenes tarifarios y de facturación aprobados con la debida antelación y adecuada publicidad.
- reclamar ante el prestador y el Ente Regulador cuando se produjeren alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario aprobado.
- recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- denunciar ante el Ente Regulador cualquier irregularidad, incumplimiento u omisión por parte del prestador del servicio
- asociarse para trabajar en la extensión del servicio y su mejoramiento con arreglo a este marco y previa autorización del Ente Regulador
- ser resarcido en caso de sufrir daños en su propiedad por la impericia, negligencia y/u omisión del prestador y/o por deficiencias en la calidad técnica del servicio, salvo casos de fuerza mayor;
- exigir la prestación del servicio eléctrico –en las zonas servidas del área concesionada-con los niveles de calidad establecidos
- ser informados con suficiente detalle sobre los servicios que les son prestados, su sistema de medición y facturación, a los efectos de poder ejercer sus derechos como Usuarios.

Dr. GUSTAVO FIGUEROA JEREZ
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Dr. JORGE FIGUEROA GARZON
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PUBLICOS