



BALANCE SOCIAL

N° 2

Período 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013

usina
TANDIL

USINA POPULAR Y MUNICIPAL DE TANDIL S.E.M.

BALANCE SOCIAL 2012/2013

Índice

A. MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD.....	3
1. Mensaje del Presidente [1.1].....	3
2. Parámetros de la memoria [3.1 a 3.8].....	5
2.1. Grupos de interés [4.14 y 4.15].....	6
3. La empresa [2.1, 2.2 y 2.4]	7
3.1. Dimensiones de la organización [2.5, 2.7 y 2.8]	7
3.2. Un poco de historia	8
3.3. Estructura de capital [2.6]	9
3.4. Asambleas de accionistas [4.4].....	9
3.5. Gobierno corporativo [2.3, 4.1 a 4.3, LA13 y EC7]	10
4. Marco regulatorio de la actividad	12
4.1. Infracciones y multas [EN28, SO8, PR2, PR4, PR8 y PR9]	13
5. Asociaciones estratégicas [4.13].....	14
6. Sistema de Gestión [EN26]	17
6.1. Sistema de Gestión de la Calidad	17
6.2. Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente	17
6.3. Manual del Sistema de Gestión	18
6.4. Principales iniciativas ambientales [EN5, EN29]	20
6.4.a) Prevención y gestión	20
6.4.b) Eliminación de residuos y remediación [EN22 y EN24]	21
6.5. Objetivos e indicadores ambientales [EN5].....	25
6.6. Energía [EN5].....	26
7. Recursos humanos.....	28
7.1. Nuestra fuerza laboral [LA1 y LA13]	28
7.2. Rotación [LA2]	28
7.3. Beneficios sociales a empleados [LA3]	29
7.3.a) Plan de beneficios definidos por finalización de la relación laboral: [EC3].....	29
7.3.b) Otros beneficios:.....	30
7.4. Programa de incentivo en la prevención de accidentes.....	30

7.5.	Ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y accidentes laborales [LA7]	31
7.6.	La Usina de Tandil “Libre de Humo”	32
8.	Iniciativas y hechos destacados en materia social y medioambiental del período [SO1, EN6]	33
8.1.	Premios y distinciones [2.10]	33
8.2.	Capacitación a la comunidad	34
8.3.	Principales iniciativas del período	37
8.4.	Donaciones	39
9.	Nuestros proveedores	41
9.1.	Análisis y control de proveedores [HR6]	41
9.2.	Proveedores locales [EC6]	42
9.3.	Comunicación	43
10.	Nuestros clientes	44
10.1.	Algunos datos	44
10.2.	Encuestas de satisfacción de clientes [PR5]	46
10.3.	Centros de atención y cobro	52
10.4.	Comunicación con nuestros usuarios	53
11.	Requisitos GRI	54
11.1.	Nivel de aplicación GRI [3.13]	54
11.2.	Índice de contenidos GRI [3.12]	55
12.	Índice de abreviaturas	62
B.	ESTADO DE VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EVEGyD)	63
i.	Estado de Valor Económico Generado y Distribuido	63
ii.	Evolución del EVEGyD correspondiente a los propietarios	65
iii.	Anexo – Gastos e inversiones medioambientales [EN30]	66

A. MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

1. Mensaje del Presidente [1.1]

El Directorio comenzó hace un tiempo atrás a considerar como tema de agenda de la empresa cuestiones relacionadas a efectuar acciones vinculadas a la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), y al mismo tiempo encontrar mecanismos de comunicar tales acciones a la comunidad y actores que se relacionan con la empresa.

Actualmente la empresa está posicionada en lo que hace a imagen corporativa como la empresa de servicios líder en una de las tres ciudades intermedias con mejor calidad de vida en todo el País. En ese contexto es que las demandas de nuestros usuarios trascienden a la calidad de servicio y cobertura territorial.

Si consideramos además que somos una Sociedad de Economía Mixta, con fuerte participación municipal y de organizaciones intermedias, su crecimiento sostenido incrementa el impacto en la comunidad, lo cual implica cuidar y capacitar a nuestros empleados, ofrecer mejores servicios a nuestros clientes, respetar el medio ambiente y contribuir con el desarrollo socioeconómico de la comunidad.

Por ello consideramos a cada reporte de RSE como una valiosa herramienta para rendirle cuentas y acercarnos a nuestros clientes, proveedores, socios y otros grupos con información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental de forma clara y transparente.

Por tal motivo estamos muy satisfechos de presentar nuestro segundo Balance Social coincidente con el Ejercicio Económico N° 78 de la sociedad, correspondiente al período comenzado el 1 de julio de 2012 y finalizado el 30 de junio de 2013.

Este nuevo reporte nos presenta el desafío de exponer por primera vez información comparativa, dando cuenta no sólo en términos de situación sino también de evolución. De esta forma, transparentamos el resultado periódico de nuestra gestión en materia de RSE y nos abocamos a la definición de políticas y concreción de acciones que mejoren nuestra performance en esta materia.

Ser socialmente responsables es un compromiso adoptado por todos los que formamos parte de la empresa, contribuyendo al desarrollo sustentable mediante acciones concretas.

Entendemos que todavía nos queda mucho camino para crecer y mejorar como compañía junto a un equipo de trabajo sólido, donde el diálogo permanente y la construcción de relaciones duraderas con los diferentes grupos de interés son un factor fundamental, y con la convicción que el desarrollo económico de la empresa debe estar en armonía con el bienestar y la inclusión social y con la valorización, conservación y defensa del medio ambiente.

Como Presidente de esta empresa que le da el mismo, o incluso más, valor al Balance Social que al Económico quiero invitar a cada una de las personas con quienes nos relacionamos a integrarse a este compromiso para construir juntos un futuro sustentable para todos.



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to be 'MRC'.

Cr. Matías Raúl Civalé
Presidente

2. Parámetros de la memoria [3.1 a 3.8]

Hace varios años el Directorio de la Usina ha decidido dar inicio a un proceso de reporte anual en materia de Responsabilidad Social Empresaria, el cual se materializara en un reporte de alta calidad, cumpliendo con estándares de amplio reconocimiento nacional e internacional.

Como muestra de la seriedad y compromiso de la empresa con la calidad de este emprendimiento, se ha elegido el modelo desarrollado por el Consejo Emisor de Normas de Contabilidad y de Auditoría (CENCyA), aprobado por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) a través de su Resolución Técnica N° 36. Este modelo se basa en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), por ser el modelo internacional de mayor reconocimiento.

La mencionada norma tiene vigencia para los ejercicios iniciados a partir del 1° de enero del 2013, permitiéndose su aplicación anticipada a partir de los ejercicios iniciados desde el 30 de noviembre de 2012. No obstante las fechas mencionadas, se ha decidido utilizar este modelo desde el primer balance social de la Usina, favoreciendo la homogeneidad y comparabilidad de la información en él contenida.

Adicionalmente, la FACPCE ha determinado, a través del Anexo de la mencionada Resolución Técnica, que la versión aplicable de la Guía del GRI es la 3.1.

Este segundo Balance Social abarca el período coincidente con el ejercicio económico N° 78 de la sociedad, comenzado el 1° de julio de 2012 y finalizado el 30 de junio de 2013.

A los efectos de una mejor visualización de la evolución de los indicadores, estos se presentan en forma comparativa con el Balance Social anterior (1° de julio de 2011 a 30 de junio de 2012), tal como prescribe la mencionada Resolución Técnica N° 36.

El contenido de la memoria ha sido definido en base al análisis de aspectos sociales, ambientales y económicos materiales para la Usina, considerando los siguientes elementos:

- las normas y regulaciones aplicables a la empresa;
- las metas y objetivos definidos en el marco de su Sistema de Gestión;
- los requerimientos e indicadores establecidos por el GRI en la versión 3.1 de su Guía; y
- los principales riesgos e impactos que afectan la sustentabilidad de las operaciones de la empresa (pasibles de ser medidos razonablemente).

Asimismo, abarca las actividades llevadas a cabo por la empresa en el territorio de su área de concesión, sin contemplar las de su sociedad controlada (USICOM S.A.) por la escasa significatividad económica de sus operaciones.

Ante cualquier consulta o sugerencia respecto al contenido del presente Balance Social, por favor contactarse con el área responsable de la Usina al e-mail rse@usinatandil.com.ar.

2.1. Grupos de interés [4.14 y 4.15]

Se entiende por “Grupos de interés” aquellas entidades o individuos a los que puedan afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

En función a ello, los grupos de interés inicialmente determinados como prioritarios corresponden a: empleados, clientes, proveedores y la comunidad local.

Los mismos han sido seleccionados identificando los grupos mayormente afectados por las actividades de la Usina, tanto internos (ej. empleados) como externos (ej. clientes).

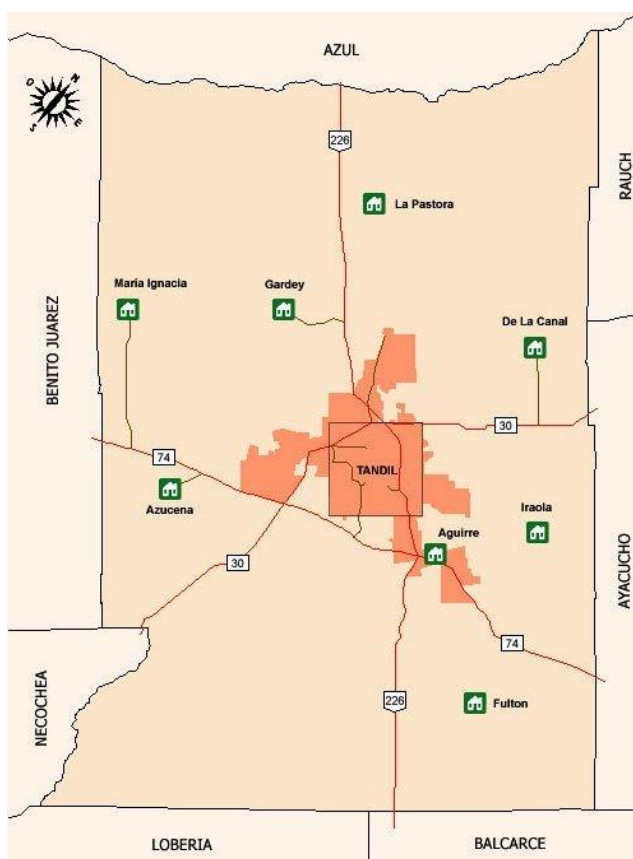
3. La empresa [2.1, 2.2 y 2.4]

La Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M. (la Usina) es una empresa distribuidora de energía eléctrica, con domicilio social en la calle Nigro N° 575 de la ciudad de Tandil (B7001DBC), Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Adicionalmente, la empresa también realiza obras de pavimentación y alquiler de postes y ménsulas a otras compañías prestadoras de servicios por cable (telefonía, Internet, TV por cable, etc.).

3.1. Dimensiones de la organización [2.5, 2.7 y 2.8]

Su área de concesión está comprendida por la totalidad de la ciudad de Tandil y algunas zonas rurales adyacentes, cubriendo aproximadamente una superficie de 300 km². Cuenta con 281 km. de líneas de Media tensión y 1.002 km. de líneas de Baja tensión, con una potencia instalada de 194 MVA en 450 centros de transformación al 31 de diciembre de 2012, atendiendo la demanda de 55.046 clientes entre Residenciales, Generales, Comerciales e Industriales.



Algunos datos económicos al 30 de junio de 2013 y 2012 son:

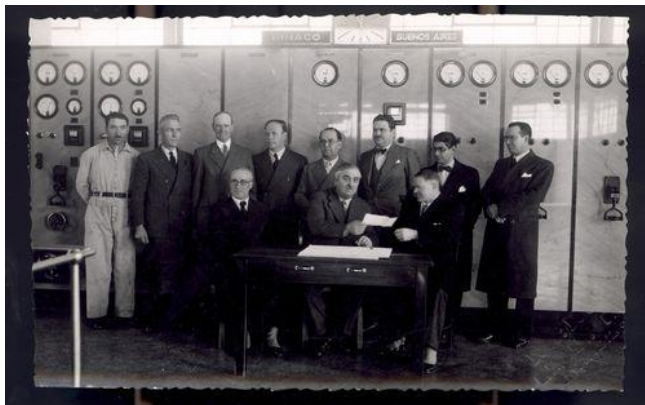
	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
Ventas netas: (*)		
Servicio de distribución de energía eléctrica	\$ 94.557.692	\$ 75.473.319
Otros servicios	\$ 1.508.971	\$ 2.034.855
Bienes	\$ 1.131.202	\$ 1.474.368
Total	\$ 97.197.865	\$ 78.982.542
Cantidad de empleados	122	124
Activos totales (*)	\$ 85.112.803	\$ 71.632.865
Deuda total (*)	\$ 54.824.505	\$ 41.353.587
Patrimonio neto (*)	\$ 30.288.298	\$ 30.279.278

(*) Según los Estados contables por los ejercicios económicos N° 78 y 77, finalizados el 30 de junio de 2013 y 2012, respectivamente.

3.2. Un poco de historia

La actual Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M. fue fundada por un grupo de vecinos progresistas como Usina Popular S.A. en el año 1934, ante la difícil situación energética que vivía Tandil en esa época.

La nueva iniciativa tuvo un fuerte apoyo de la población, y el 8 de marzo de 1936, el pueblo y las instituciones de la ciudad, todos juntos, pusieron en marcha su primer grupo electrógeno de 625 kW con 388 abonados, instalado en un terreno donado por los vecinos Pablo Fosatti y Vicente Montoro, bajo el lema "Tandil nunca será más grande que su Usina". Al final del primer ejercicio en Diciembre de 1936, los abonados ascendían a 2035.



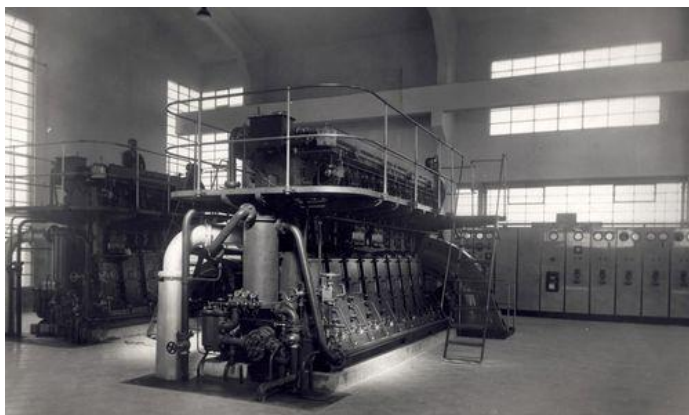
La potencia inicial fue en aumento con la instalación de nuevos grupos electrógenos, llegando en 1961 a ocho máquinas con 10.000 kW que abastecían la demanda de energía eléctrica de una ciudad pujante y creciente, convirtiéndose en uno de los pilares principales del polo industrial en que se transformó Tandil.

En el año 1964 se interconectó con el Sistema Eléctrico Provincial, que luego en el año 1973 quedó integrado a la Red Eléctrica Nacional a través de las líneas de 500.000 voltios "Chocón - Buenos Aires".

Más tarde, en el año 1974, la modificación de la legislación llevó a la transformación de la sociedad en Usina Popular y Municipal de Tandil Sociedad de Economía Mixta.

El crecimiento continuó con ampliaciones constantes de la red de distribución, manteniendo en forma permanente el lema de sus fundadores.

El crecimiento señalado superó ampliamente la potencia local instalada, llevando a la Usina a instalar en 2002 un tercer transformador de gran potencia (30/30/20 MVA) en la estación transformadora de TRANSBA.



Dicho transformador de 30.000 KVA, complementa las otras dos unidades existentes de igual potencia, garantizando la disponibilidad de energía para los próximos 8 a 10 años para Tandil y localidades vecinas, como Ayacucho, Rauch, Vela y C.R.E.T.A.L.

3.3. Estructura de capital [2.6]

Por su constitución como Sociedad de Economía Mixta (S.E.M.), la Usina posee una participación estatal mayoritaria representada por el 60% del total de las acciones en poder de la Municipalidad de Tandil, perteneciendo el 40% restante al sector privado. Al 30 de junio de 2013, el capital está compuesto por 1.651.240 acciones nominativas, no endosables, de un Valor Nominal de \$ 10 cada una; totalmente suscripto e integrado por accionistas privados y la Municipalidad de Tandil.

La participación correspondiente a la Municipalidad de Tandil (60% del capital social) está compuesta en un 22,22% por acciones ordinarias con derecho a un voto por acción, y el restante 77,78% por acciones preferidas sin derecho a voto. Estas últimas conllevan una prioridad en el reembolso del capital en caso de liquidación de la sociedad.

Conforme lo expresado, el capital social se encuentra agrupado y clasificado de la siguiente manera:

<i>Tipo acciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>		<i>Tenedor</i>
		<i>Capital</i>	<i>Votos</i>	
Ordinarias Grupo I (1 voto)	660.496	40,00 %	75,00 %	Capital privado
Ordinarias Grupo II - Clase A (1 voto)	220.165	13,33 %	25,00 %	Capital público
Preferidas Grupo II - Clase B (sin voto)	770.579	46,67 %	-	Capital público
Total	1.651.240	100,00 %	100,00 %	

3.4. Asambleas de accionistas [4.4]

De acuerdo a lo estipulado en el Estatuto de la sociedad, las Asambleas serán Ordinarias, Extraordinarias y Especiales; debiendo reunirse todas ellas en la sede o en lugar que designe el Directorio en la ciudad de Tandil.

En las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias participarán todos los accionistas con derecho a voto.

Se considera Asamblea Especial a la Asamblea Ordinaria o Extraordinaria que sesiona exclusivamente con los accionistas privados del Grupo I, debiendo retirarse del recinto los representantes de la Municipalidad de Tandil.

La Asamblea Especial no tendrá un funcionamiento autónomo, debiendo ser convocada para la misma ocasión en que lo fuera la Ordinaria o Extraordinaria, mediante la inclusión de un punto especial en el respectivo orden del día.

Las Asambleas Ordinarias, Extraordinarias y Especiales serán convocadas por el Directorio, la Comisión Fiscalizadora o cualquiera de los Síndicos en los casos que lo prevén las disposiciones legales vigentes, o cuando cualquiera de ellos lo juzgue necesario.

Asimismo, cualquiera de los Órganos mencionados en el párrafo anterior convocará a Asamblea cuando lo requieran accionistas que representen por lo menos el 5% del capital social, debiendo la petición indicar los temas a tratar y celebrarse en tal caso la Asamblea dentro del plazo máximo de 45 días de recibida la misma.

Deberá mencionarse el carácter de la Asamblea, fecha, hora y lugar de reunión y orden del día con especificación de los asuntos a tratar por la Asamblea constituida en Especial con la única participación de los accionistas privados del Grupo I.

Se hará constar asimismo los recaudos especiales exigidos por el Estatuto para la concurrencia de los accionistas.

Con referencia a la llegada con que cuentan los accionistas al máximo órgano de gobierno, es de destacar que aproximadamente un 78% del capital se encuentra representado en el Directorio al 30 de junio de 2013 (77% al 30 de junio de 2012).

3.5. Gobierno corporativo [2.3, 4.1 a 4.3, LA13 y EC7]

La dirección y administración de la sociedad se encuentra a cargo de un Directorio compuesto por cinco miembros titulares, y tres suplentes. La fiscalización está a cargo de la Comisión Fiscalizadora, compuesta por tres Síndicos Titulares, designándose asimismo tres Suplentes.

La Municipalidad de Tandil, a propuesta del Departamento Ejecutivo con acuerdo del Concejo Deliberante, designa para el Directorio al Presidente, al Vicepresidente y un Director Suplente, así como dos Síndicos Titulares y dos Suplentes para la Comisión Fiscalizadora. Por otra parte, la Asamblea Especial de Accionistas privados del Grupo I elige y designa tres Directores Titulares y dos Directores Suplentes, un Síndico Titular y un Suplente de acuerdo al Estatuto de la Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M.

Al 30 de junio de 2013, la integración del Directorio y la Comisión Fiscalizadora es la siguiente:

<i>Directorio</i>	<i>Comisión Fiscalizadora</i>
<i>Presidente:</i> Ing. Oscar Alberto Maggiori	C.P. Ricardo Daniel Saracca
<i>Vice-Presidente:</i> Lic. Jorge Santiago Renis	C.P. Daniel Alvarez
<i>Secretario:</i> Lic. Sebastián Pedro Alewaerts Fiorini	C.P. Omar Luis Farah
<i>Director:</i> Sr. Horacio Juan Canziani	
<i>Director:</i> Lic. Eduardo Agustín Usandizaga	
<u>Suplentes:</u>	<u>Suplentes:</u>
Sr. Gabriel Fuente	C.P. Marcos Redolatti
Sr. Alfredo Gagetti	

Cuatro de los cinco Directores titulares y todos los Directores suplentes son independientes, entendiéndose por tal a la persona que no es titular de capital de la sociedad, tanto directa como indirectamente, aunque sea designada para su cargo por un accionista titular de capital.

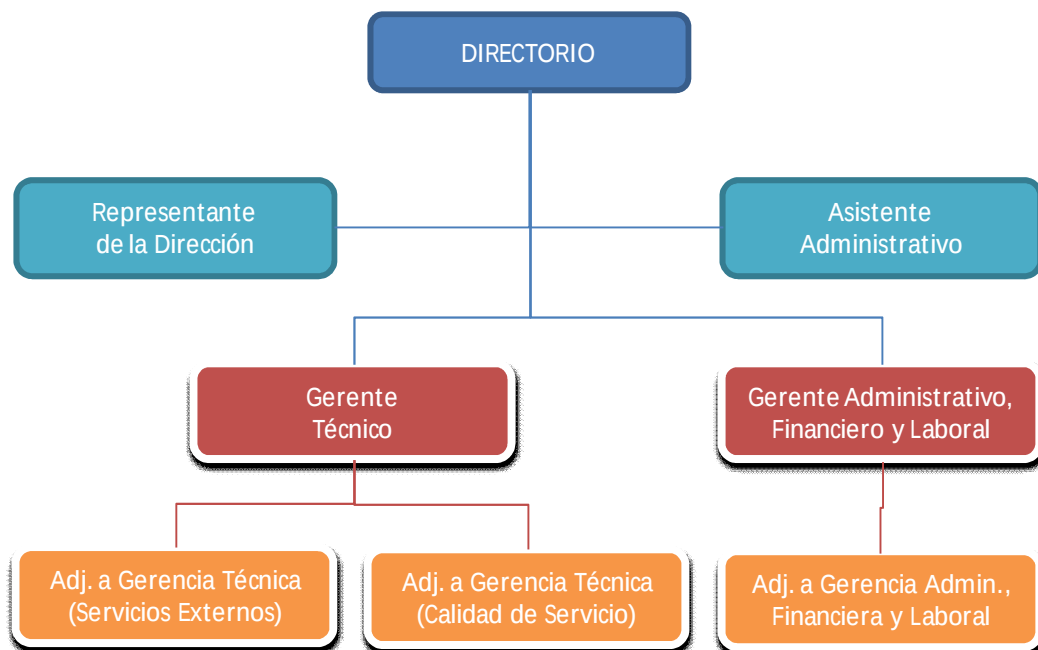
La composición del órgano de gobierno corporativo desglosado por sexo y grupo de edad es la siguiente:

<i>Edad</i>	<i>30/06/13</i>			<i>30/06/12</i>
	<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	<i>Totales</i>	<i>Totales</i>
Menores de 30 años	-	-	-	-
Entre 30 y 40 años	1	-	1	1
Entre 40 y 50 años	2	-	2	1
Mayores de 50 años	4	-	4	5
Totales al 30/06/13	7	-	7	
Totales al 30/06/12	7	-		7

Se incluye en el cuadro anterior a todos los Directores, tanto titulares como suplentes.

Aunque no existe una política escrita respecto a la preferencia hacia la designación de residentes locales, las prácticas comunes indican que la casi totalidad de sus miembros tienen residencia en la ciudad de Tandil previa a su designación, o sea, que tienen procedencia de la propia comunidad. Del Directorio actual antes mencionado (incluyendo suplentes), los 7 integrantes son residentes locales.

Siendo el Directorio la máxima autoridad, la estructura operativa de la empresa se conforma de la siguiente manera:



El Presidente es el representante legal de la sociedad en todos los actos en que ésta deba actuar, debiendo suscribir conjuntamente con el Secretario todos los instrumentos públicos o privados donde la misma intervenga. Su función es ejecutiva.

4. Marco regulatorio de la actividad

Dentro del área de concesión, la Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M. es el único proveedor del servicio de distribución de energía eléctrica, por lo cual, es importante mencionar que su actividad se encuentra regulada, controlada y fiscalizada por el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA).



Este organismo tiene su razón de ser en el cumplimiento del nuevo rol del Estado, derivado del proceso de privatización y concesión de actividades de interés general y de servicio público en materia eléctrica en jurisdicción provincial.

Las funciones que la ley acuerda al Organismo de Control se rigen por el principio de la especialidad de la competencia, atribuyéndosele actividades de control y fiscalización, normativas y jurisdiccionales en materia eléctrica.

Entre las primeras (de control y fiscalización) se encuentran las de hacer cumplir la ley, el reglamento y los contratos de concesión, controlando la calidad técnica y comercial, fiscalizando la seguridad, el medio ambiente, exigiendo el cumplimiento de los cuadros tarifarios y aplicando las sanciones pertinentes cuando ello corresponda.

Entre las segundas (de carácter normativo) se encuentran las de reglamentar los procedimientos de audiencias públicas, de aplicación de sanciones, de controversias y todas aquellas necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines legales.

Por último (en su rol de tercero imparcial) dicta actos administrativos de alcance jurisdiccional, con control judicial suficiente, interviniendo en forma previa y obligatoria en toda controversia entre agentes de la actividad eléctrica provincial, como así también en los casos de usuarios residenciales que opten por la vía del Ente.

En el marco regulatorio se establecen principios rectores que obran como puntos fijos de referencia obligatoria para el cumplimiento de los fines del servicio público y su regulación; como por ejemplo:

- proteger adecuadamente los derechos de los usuarios;
- establecer un régimen tarifario y de prestación de servicios único;
- promover actividades económicamente viables;
- alentar inversiones para asegurar a los usuarios el abastecimiento;
- garantizar la operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de electricidad;
- asegurar que las tarifas que se apliquen sean justas y razonables;
- alentar la competitividad donde ello sea posible; y
- planificar y promover el desarrollo electroenergético provincial, asegurando metas de expansión y mejoramiento del servicio y asegurar adecuadamente la protección del medio ambiente.

El rol estatal en materia de servicio público de electricidad es de importancia gravitante, teniendo en cuenta que el acceso al servicio está considerado como un bien humano básico, directamente relacionado con el desarrollo de los fines existenciales de la persona humana, y respecto del cual la tutela y promoción de la vida, salud, educación y acceso a la cultura se potencian.

4.1. Infracciones y multas [EN28, SO8, PR2, PR4, PR8 y PR9]

El contrato de concesión de la Usina establece normas de calidad de servicio público, así como sanciones por apartamiento a los límites admisibles.

Las últimas mencionadas se clasifican en:

- **Calidad del Producto Técnico:** aplicables cuando la empresa entregue un producto con características distintas a las convenidas, fundamentalmente en los casos de incumplimientos en los niveles de tensión.
- **Calidad del Servicio Técnico:** aplicables cuando la concesionaria preste un servicio con características técnicas inferiores a las exigidas, en relación con la frecuencia y duración de las interrupciones.
- **Calidad del Servicio Comercial:** las penalizaciones en esta área abarcan 5 consideraciones:
 - Tratamiento de reclamaciones: ante incumplimientos en los plazos establecidos para dar respuesta y solución del problema;
 - Conexiones: por el incumplimiento de los plazos previstos en cada caso;
 - Facturación estimada: para los casos en que la concesionaria emita facturas con un mayor número de estimaciones que las previstas por el contrato de concesión;
 - Suspensión del suministro de energía por falta de pago: si el servicio no se restableciera en los plazos previstos; e
 - Instalación inicial de equipo de medición: si la concesionaria no efectuara la instalación de los equipos de medición en el lapso estipulado.

El importe de las multas de calidad devengadas durante el ejercicio, segregado por origen, es el siguiente:

	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
Calidad de Producto	\$ 183	\$ 216
Calidad de Servicio Técnico	\$ 127.413	\$ 241.986
Calidad de Servicio Comercial	\$ 8.655	\$ 1.160
Total	\$ 136.251	\$ 243.362

5. Asociaciones estratégicas [4.13]

La Usina, como empresa distribuidora de energía, forma parte de diferentes asociaciones sin fines de lucro, que buscan agrupar entidades con un fin común y en pos de la resolución de problemáticas comunes, persiguiendo el beneficio general. A continuación se detallan algunas de ellas.

5.1. Asociación de Prestadores Eléctricos de la Provincia de Buenos Aires (APEBA)



APEBA se encuentra formada por un grupo de distribuidoras eléctricas con concesiones municipales ubicadas dentro de la Provincia de Buenos Aires, unidas por un interés común para afrontar los desafíos del sector, mediante la participación activa de sus integrantes y en defensa de sus comunidades. En la actualidad, la constituyen 11 entidades cooperativas y 1 sociedad de economía mixta.

El servicio eléctrico en la Provincia de Buenos Aires es brindado por Distribuidoras Provinciales y Municipales a 1.700.000 usuarios finales (exceptuando a clientes de Distribuidoras de Jurisdicción Nacional). De dicho total, sus asociadas tienen a su cargo el servicio eléctrico de 300.000 usuarios bonaerenses.

5.2. La Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)



El inicio de ADEERA data de 1992. Actualmente está conformada por 45 distribuidoras de energía eléctrica de origen público, privado y cooperativo.

El conjunto de las distribuidoras asociadas a ADEERA presta el servicio público de electricidad a más de 11 millones de clientes en todo el país; la población beneficiada llega a 37 millones de habitantes. Las distribuidoras que conforman esta asociación operan el 93% de la energía eléctrica que se consume en la Argentina.

ADEERA es accionista de CAMMESA, la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A., representando al sector de la distribución, según lo establece la ley 24.064.

Entre sus propósitos, se encuentran:

- promover el desarrollo y el mejoramiento de la distribución de energía eléctrica;
- procurar la conservación del medio ambiente por parte de sus asociados, en relación al desarrollo de las actividades de construcción y operación de los sistemas de distribución de energía eléctrica;
- impulsar la investigación científica y técnica para el mejoramiento de la industria eléctrica;
- fomentar la seguridad en las instalaciones destinadas a la distribución de energía eléctrica; y
- armar equipos técnicos para investigación y desarrollo de temas energéticos.

5.3. Foro Regional Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires (FREBA)



FREBA fue creada en diciembre de 1999 y reconocida como tal por la Dirección Provincial de Personas Jurídicas de la Provincia de Buenos Aires en abril de 2001. Agrupa a distribuidores provinciales y municipales de la Provincia de Buenos Aires, y a TRANSENER (Compañía de Transporte de Energía Eléctrica en Alta Tensión Transener S.A.) y TRANSBA (Empresa de Transporte de Energía Eléctrica por Distribución Troncal de la Provincia de Buenos Aires S.A.) como miembros asesores, en un todo de acuerdo al Decreto P.E.P. 4052/2000.

Este foro se crea viendo la necesidad de concretar obras en el sistema de transporte en alta tensión y por distribución troncal, que permitan la eliminación de las restricciones a la capacidad de aporte en amplias zonas del territorio provincial actualmente existentes. Es necesario coordinar las posibles soluciones asegurando que respondan a óptimos del conjunto, siendo a la vez escalables e integrables en el tiempo. En 2008 se incorporan a sus intereses las obras de sub transmisión.

Objetivos:

- brindar a sus miembros Asociados y Adherentes asesoramiento técnico y económico para inversores en proyectos de transmisión eléctrica en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires;
- coordinar y seleccionar los proyectos de inversión para mejorar y ampliar la red de distribución troncal y alta tensión de energía eléctrica dentro de la provincia;
- colaborar con las autoridades en los temas de actuación del FREBA y asesorar en el dictado de normas legales, reglamentos, tarifas, presentación de informes y toda otra actividad que pueda ser de utilidad para tales organismos; y
- establecer contactos y relaciones con entidades similares dentro y fuera del país, para el intercambio de información y servicios beneficiosos para el sector eléctrico de la provincia.

A través de este Foro se logró la construcción de la nueva Estación Transformadora ET Tandil II Industrial, que permitirá aumentar en gran medida la potencia y energía para garantizar el desarrollo sustentable de la ciudad.

Con esta obra se busca dar respuesta a la creciente demanda de potencia y energía de Tandil, con la radicación de nuevas industrias y fuerte crecimiento de las existentes, como así también el crecimiento poblacional normal y el mayor consumo a nivel domiciliario, producto de la accesibilidad a las nuevas tecnologías y evolución de los productos eléctricos hogareños, lo que ha provocado que, las instalaciones actuales de la Estación Transformadora de Transba S.A. ubicada en la intersección de la Ruta Nacional 226 y Lavalle, desde donde la Usina abastece a sus clientes, se encuentren altamente solicitadas y por ende limitado su crecimiento como así también acotada la posibilidad de brindar energía en forma normal ante una falla que deje indisponible uno de los transformadores.

En los análisis técnicos efectuados, se tuvo en cuenta la estimación de instalación de nuevas industrias a concentrarse en el Parque Industrial, como así también el aumento de la demanda de las ya instaladas. Además se consideró que esa zona era la ideal para la instalación del emprendimiento a efectos de minimizar su impacto ambiental.

La fecha objetivo de entrada en servicio es diciembre de 2016, con un costo estimado cercano a los \$ 50.000.000 aportados por el FREBA como no reembolsables.

En el ejercicio bajo informe se concretó la adquisición del predio de poco más de 18.000 metros² en el que se construirá la nueva estación, habiéndose suscripto la escritura correspondiente el 17 de mayo de 2013.

**5.4. Unidad de Coordinación Operativa (UCOP)
y Programa Provincial de Incentivos a la
Generación de Energía Distribuida
(PROINGED)**



Dentro de la estructura del FREBA se creó en 2011 la UCOP, la cual se encuentra integrada por representantes de la Secretaría de Servicios Públicos, la Dirección Provincial de Energía y el FREBA, siendo asesorada asimismo por un Grupo de Análisis Técnico.

La misma cuenta con dos unidades: 1) la Unidad de Análisis y Seguimiento de Proyectos (UASP): encargada de análisis técnico y económico y seguimiento; y 2) la Unidad de Desarrollo y Promoción (UDEP): dedicada a la planificación y desarrollo de proyectos, así como a la comunicación y promoción.

Desde esta unidad se lanzó el PROINGED. Este programa consiste en la búsqueda, desarrollo y ejecución de un conjunto de proyectos de inversión en el sector de generación de energía eléctrica distribuida en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires. De esta forma brinda asesoramiento y financiación a los proyectos enmarcados en sus áreas de intervención. Su misión principal reside en ser el facilitador de la concreción de nuevos emprendimientos energéticos a través de incentivos y mecanismos idóneos a tal fin.

Funciones del PROINGED:

- brindar asistencia técnica para que en el desarrollo de proyectos de generación de energía eléctrica distribuida, preferentemente en base a fuentes renovables, los mismos sean convertidos en unidades económicas activas que inyecten su producción a la red pública de transporte y/o distribución de electricidad;
- financiar los estudios previos, los proyectos ejecutivos y la inversión en fuentes de generación de energía basadas en la utilización del recurso eólico, solar, hidráulico, biomasa o cualquier otro recurso eficiente económica y ambientalmente; y
- promover la investigación del aprovechamiento y la utilización de la energía originada en fuentes renovables, difundiendo las tecnologías aplicables a su captación y transformación.

En el marco de los programas de I&D dentro del PROINGED, se está realizando la campaña de medición del recurso eólico que permitirá dar mayor precisión al mapa eólico de la Provincia de Buenos Aires. Los datos de dicha campaña permitirán ajustar la modelación destinada a la prospección de oportunidades de inversión en granjas eólicas de distintas escalas.

6. Sistema de Gestión [EN26]

Para conducir y operar en forma exitosa una organización se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática, sustentable y preservando el medio ambiente.

Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión integrado que esté diseñado para mejorar continuamente el desempeño de sus procesos con la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los aspectos ambientales.

Aunque la actividad que ejerce la Usina es un proceso monopólico natural, el Directorio, a través de un fuerte compromiso en mejorar y transparentar las actividades de la organización, para optimizar recursos y brindar una mejor atención al cliente toma de esta forma una decisión estratégica, decidiendo a principios de este milenio, como objetivo a corto plazo, implementar un sistema de gestión en la empresa que se verá fuertemente desarrollado a lo largo de la década posterior.

6.1. Sistema de Gestión de la Calidad

En un desafiante proceso comenzado en el año 2002, la Usina formalizó y revisó su Sistema de Gestión de la Calidad, obteniendo en 2003 la certificación bajo normas ISO 9001 por parte del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM, por su antigua sigla), institución con alta trayectoria y reputación en esa y otras áreas.

Para esto se contrató a la firma Quality System Group (QSG), por su experiencia con otras empresas actoras del mercado eléctrico, para que realizara el asesoramiento necesario durante los 12 meses que duraría la implementación.

El 15 de noviembre de 2002 se realizó la primera reunión por la implementación. En ella se definieron las premisas para el armado de la documentación de base y se acordó la realización de la primera capacitación, que se realizó en los últimos días del mes de diciembre y fue dirigida a integrantes del Directorio, gerentes y encargados de sector.

Siempre bajo la asistencia de QSG, empresa asesora en la implementación, se continuó trabajando, realizando reuniones con todos los sectores para informar de los beneficios del proyecto embarcado y definir la documentación básica de los mismos.

Finalmente, el 28 de Noviembre de 2003, a través de IRAM, se logró certificar que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Usina cumplía con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, y con esto se alcanzó el tan ansiado objetivo, un año después de la primera reunión.

El camino no terminó ahí, sino que se comenzó con otra etapa consistente en afianzar lo conseguido. De esta forma, se continuó trabajando en el Sistema de Gestión, conservando la certificación tras dos recertificaciones (17 de abril de 2007 y 20 de julio de 2010) y numerosas auditorías de mantenimiento de frecuencia anual, todas efectuadas por el mencionado Instituto. La segunda recertificación obtenida el 20 de julio de 2010 permitió actualizar el estándar a las normas ISO 9001:2008, renovando el compromiso de la empresa con la superación continua.

6.2. Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente

No satisfechos con esto, se redobló la apuesta afrontando seriamente la promoción del cumplimiento de la normativa ambiental ISO 14001:2004, con el

objetivo de obtener un solo Sistema de Gestión que responda a las exigencias e inquietudes en lo referente al desempeño de la organización, tanto en materia de gestión de calidad como ambiental.

Al 30 de junio de 2012, fecha de cierre de su 77° ejercicio económico, la empresa se encontraba abocada a la ampliación de su Sistema de Gestión de la Calidad, para transformarlo en un Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.

Con posterioridad, el día 18 de diciembre de 2012, y luego de la evaluación pertinente, la Usina logró certificar a través de IRAM que su Sistema de Gestión también cumple con los requisitos de la norma ISO 14001:2004 (Norma de Gestión Ambiental).

Para ello se debió transitar por dos auditorías externas de gestión ambiental, correspondientes a la Etapa I (realizada en julio del 2012) y a la Etapa II, (efectuada en noviembre del mismo año).

Dicho certificado fue entregado el 8 de enero del 2013 en las propias oficinas de la casa central de IRAM, en una ceremonia a la cual asistió, por la Usina, el Ing. Nicolás Urraco, Asistente de Gestión, uno de los encargados del mantenimiento del Sistema de Gestión.

De esta forma, la empresa ha cumplido su objetivo fortaleciendo lo logrado hasta ahora según lo requerido por la ISO 9001:2008 en lo que a calidad se refiere, y obteniendo la certificación de la norma ambiental ISO 14001:2004, integrando en un solo Sistema de Gestión ambas normas para responder a las exigencias en materia de gestión de calidad y ambiental.

En el marco de este desarrollo, la Usina ha redefinido su misión para reflejar su propósito más amplio: “Mejorar la Calidad de vida brindando un servicio de distribución de energía eléctrica de calidad y un cuidado responsable del medio ambiente”.

Basada en esa misión, se establece la política de la calidad y ambiental de acuerdo a los siguientes principios:

- satisfacer necesidades de los clientes en cuanto a la calidad de los servicios prestados y de la Sociedad en su conjunto, cuidando del medio ambiente, cumpliendo con la legislación aplicable y otros compromisos voluntariamente asumidos;
- promover la mejora continua como prioridad de la gestión de la calidad y el medio ambiente, buscando permanente oportunidades de mejora en los procesos del Sistema de Gestión previniendo la contaminación que pudiera generar por sus actividades y procesos en toda el área de concesión;
- alto rendimiento de nuestros procesos, a través de una adecuada administración de los recursos, buscando en todos los casos minimizar los impactos ambientales relacionados con la prestación de los servicios; y
- administrar los recursos humanos de la organización y externos en el marco de un proceso de mejora continua para obtener una mayor eficiencia en la gestión, buscando constantemente la excelencia y el cuidado responsable del medio ambiente.

6.3. Manual del Sistema de Gestión

Como punto de partida, y con el objetivo de asegurar el desarrollo y la mejora del Sistema de Gestión de la Usina, se establece el compromiso de la dirección con el cumplimiento de los requisitos. Para ello, se enuncian determinadas actividades que aportan al mismo, en tareas diversas como el establecimiento de políticas, el

aseguramiento de la implementación de objetivos, la revisión periódica del Sistema, la comunicación a la organización o la planificación de recursos.

A continuación se define el “enfoque al cliente”, principio por el cual la organización se compromete a satisfacer sus necesidades implícitas y explícitas. Tal es así que el Directorio de la Usina encarga anualmente la realización de una encuesta de satisfacción de los clientes (ver título 10.2), y como consecuencia del análisis de su resultado define acciones para aumentar la misma. Adicionalmente, el Directorio de la Usina asigna a las Gerencias la responsabilidad de interpretar las necesidades de los clientes (necesidades que excedan a lo exigido por la legislación) y tratar de satisfacerlas, siempre que sea posible y no contradiga la reglamentación aplicable.

Planificación del sistema

En el marco de su Sistema de Gestión, la Usina identifica los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y sobre los que pueda influir (dentro del alcance del sistema de gestión ambiental). Esta tarea no sólo abarca los aspectos actuales, sino también los potenciales relacionados con posibles incidentes o situaciones de emergencia.

Adicionalmente, la empresa evalúa los impactos ambientales para determinar aquellos que tengan o puedan resultar significativos, de modo de establecer distintos tipos de acciones y control.

A efectos de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable, la Usina identifica los requisitos legales, regulatorios y otros a los que la empresa suscribe, relacionados a sus aspectos ambientales y de servicio, los documenta y verifica su cumplimiento y actualización.

También la dirección de la Usina, dentro de las actividades de revisión del Sistema de Gestión, establece y documenta los objetivos generales de desempeño ambiental y de calidad.

Finalmente, la Usina ha establecido y mantiene procedimientos para enfrentar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir y mitigar los aspectos ambientales asociados a ellos (ver título 6.4).

Provisión de recursos

Con el objeto de asegurar la oportuna provisión de los recursos, se elabora anualmente un presupuesto de gastos e inversiones el cual permite, a través de su sistema informático, su seguimiento en línea, tanto sea por el Directorio, como por las gerencias.

Revisión por la dirección

El Directorio de la Usina estableció una periodicidad mínima anual para la revisión del Sistema de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Como resultado de esta revisión deben surgir acciones de mejora del sistema de gestión.

Enfoque basado en procesos

Finalmente, vale destacar que se adopta, para llevar a cabo la confección del Manual del Sistema de Gestión, un “enfoque basado en procesos” de acuerdo a los lineamientos propuestos por la última versión de la Norma ISO 9001 y el cuidado del medio ambiente de acuerdo a la norma ISO 14001.

6.4. Principales iniciativas ambientales [EN5, EN29]

Para la identificación de los aspectos ambientales, la evaluación de los impactos que los mismos generan y la determinación respecto a su significatividad se utiliza una matriz electrónica denominada “Matriz de Aspectos Ambientales”.

Los aspectos relevados son evaluados y calificados para determinar cuáles pueden generar un impacto significativo sobre el medio ambiente. El mecanismo de evaluación consiste en analizar una serie de ítems y otorgarle un puntaje a cada uno. De la evaluación combinada de los mismos surge un Factor de Evaluación.

Las características a evaluar en cada aspecto, su abreviatura y su puntaje son las siguientes: 1) Probabilidad (indica el grado de probabilidad de ocurrencia del aspecto); 2) Severidad (indica, en caso de ocurrencia, la severidad del mismo); 3) Nivel de detección (calificación de la probabilidad de detección a través del control o monitoreo de los aspectos ambientales); y 4) Legislación (indica si el aspecto está legislado o no).

Por otra parte, y con el objetivo de mejorar la prevención y gestión ambiental a través de la comunicación con nuestros usuarios, se incluyó en el sector Mesa de Entrada una nueva planilla denominada de “Consulta Ambiental” sobre aspectos ambientales, de seguridad o cualquier tema referido al sistema de gestión de la Usina. Dicha solicitud se emite en el Sistema Lanza Módulo Trámites, y se remite el mismo al área de Calidad de Servicio para su gestión.

6.4.a) Prevención y gestión

Ensayos de Agua

De acuerdo con la normativa aplicable, la empresa no se encuentra obligada al registro ante la Autoridad del Agua, aunque sí cuenta con la exigencia de llevar a cabo un control de acuerdo con lo dispuesto por la ley 12.257.

En fechas 14 de junio de 2013 y 11 de abril de 2012 se realizaron sendas determinaciones de HCT (Hidrocarburos totales) en agua en dos subestaciones.

La tarea estuvo a cargo de una empresa independiente homologada por la OPDS (Organismo para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires), contratada al efecto.

La muestra se realizó con una botella de vidrio refrigerada de 1.000 cm³ como tipo de muestra, y los valores estuvieron dentro del rango permitido (menor o igual a 30 mg/L (miligramos por litro), según Resolución 336/03 de la Autoridad del Agua de la Provincia de Buenos Aires).

Nivel de ruido

La medición de ruidos tiene como finalidad las evaluaciones periódicas de niveles de presión sonora (ruido audible y ruidos molestos al vecindario).

La presencia de efecto corona en conductores de líneas de alta tensión puede dar origen a sonidos audibles (RA: ruido audible). La intensidad de dicho ruido depende del gradiente superficial de campo eléctrico en los conductores, de su estado superficial y de las condiciones atmosféricas.

Estos niveles de perturbación de ruido audible (RA) se incrementan junto con el nivel de tensión de operación de los sistemas de transmisión, y comienza a tomar importancia para tensiones superiores a trescientos kilovoltios (300 kV) aproximadamente.

Se cuenta con la medición de Ruido Audible, tal como expresan los procedimientos de la empresa. La última realizada al cierre del período bajo informe

(30 de junio de 2013) fue llevada a cabo en las tres subestaciones el día 14 de marzo de 2012.

Los resultados en todos los casos, tanto en horario diurno como nocturno y en descanso, resultaron “no molestos”. Corresponde esta calificación cuando el indicador se encuentra por debajo de los 8 dBA (decibelios A), adecuada medida del riesgo auditivo y vital.

Medición de campo magnético

Las mediciones de campos magnéticos a 50 Hz (hercios) se realizan de acuerdo con las especificaciones y guías que están indicadas en la bibliografía de la Prenorma ENV - 50166 - 1, conforme lo establecido en los procedimientos de la Usina.

El nivel máximo de campo de inducción magnética, en cualquier posición, deberá ser tal que las corrientes de contacto en régimen permanente, debido al contacto con objetos metálicos largos cercanos a las líneas, no deberán superar el límite de salvaguarda de 5mA (0,005 amperios).

Al 30 de junio de 2013, se contaba con las mediciones de campo magnético realizadas los días 21 y 23 de diciembre de 2011 en las tres subestaciones, arrojando resultados más que favorables, encontrándose la mayor medición un 86% por debajo del límite establecido en los procedimientos de la empresa (250 mG).

Medición de radiaciones

La resolución N° 3690/04 de la Comisión Nacional de Comunicaciones establece el protocolo a través del cual los titulares de autorizaciones radioeléctricas y los licenciarios de estaciones de radiodifusión deberán demostrar que las radiaciones generadas por las antenas de sus estaciones no afectan a la población en el espacio circundante a las mismas.

Se entienden como Radiaciones No Ionizantes (RNI) aquellas radiaciones del espectro electromagnético que no tienen energía suficiente para ionizar la materia.

La empresa cuenta con tres antenas: Antena Las Ánimas, Antena Parque y Antena Sala. En su último registro llevado a cabo con fecha 26 de marzo de 2012, queda eximido de la aplicación del protocolo RNI ya que ninguna de ellas sobrepasa los valores.

6.4.b) Eliminación de residuos y remediación [EN22 y EN24]

Emergencias

La Usina cuenta con pautas operativas de primera respuesta, que permiten gestionar de mejor forma las medidas de control existentes, ante contingencias naturales, o las originadas por acciones del ser humano.

La primera manera de reducir el impacto de una emergencia es realizando actividades preventivas, según lo formulado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Usina.

Se detalla su aplicación:

- separar a distancias seguras los materiales potencialmente combustibles de los equipos y elementos que pueden iniciar la combustión (estufas, soldadoras, etc.);
- hacer hincapié en las actividades de capacitación sobre las medidas preventivas a tomar para disminuir los riesgos de incendio;

- en el mantenimiento preventivo de vehículos, controlar pequeñas exudaciones o pérdidas de fluidos para prevenir derrames;
- controlar exudaciones y pequeñas perdidas en los transformadores, equipos y contenedores de acuerdo a lo programado para evitar derrames;
- papeles a desempeñar por el personal;
- líneas de mando; e
- identificar necesidades de capacitación respecto a:
 - evacuación (la cual puede realizarse por incendios o por cualquier otro tipo de incidente que lo requiera);
 - incendio (consiste en cumplimiento de roles y uso de elementos para combatir incendios); y
 - derrames (consiste en simulación de operaciones a realizar ante un derrame).

Adicionalmente, la empresa cuenta con un Programa anual de simulacros de emergencias, el cual proyecta diversas actividades de simulacro (de evacuación, de incendio y de derrame) en el período cubierto por el ejercicio económico. En el mes de junio de 2013 se realizó el simulacro de evacuación a cargo del Ing. en Seguridad e Higiene contratado por la empresa. Según la evaluación correspondiente, los resultados obtenidos se encuentran dentro de los parámetros necesarios para una correcta evacuación del edificio.

Gestión de residuos

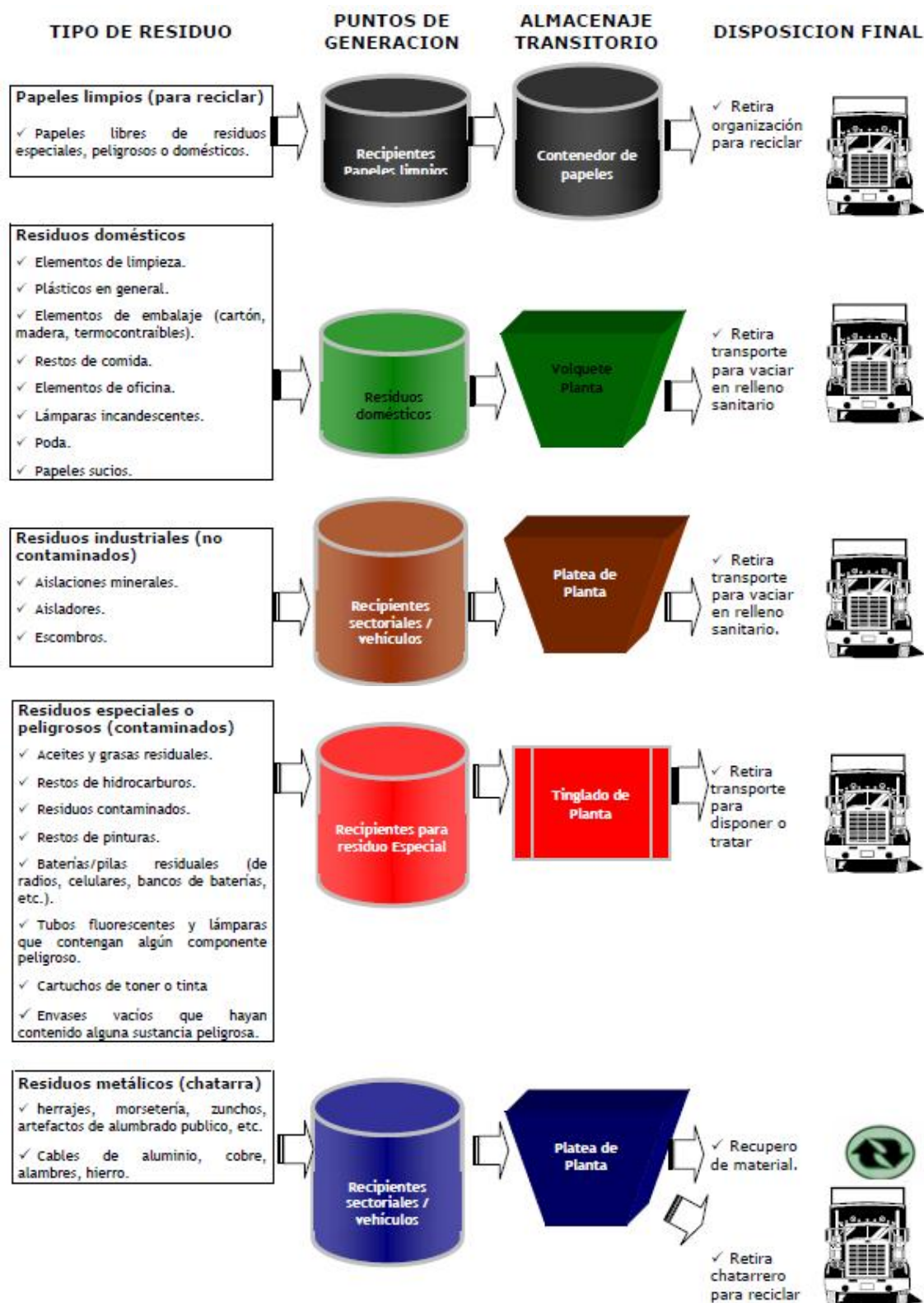
Se estableció una metodología para el manejo ambiental de los residuos, sobre la base de su correcta caracterización, clasificación y la incorporación de acciones tendientes a la reducción de la generación de residuos de todo tipo.

En la búsqueda de evitar la contaminación a través de la prevención y la planificación de las actividades en la gestión de los residuos, aplicada a todas las áreas, procesos y actividades de la Usina.

Clasificación y tratamiento:

- ***Papeles limpios (para reciclar):*** se deposita en recipientes limpios de color negro y luego son retirados de la empresa para su reciclaje. El total retirado para ese destino en el ejercicio finalizado el 30 de junio de 2013 fue de 2.146 kg.
- ***Residuos domésticos (asimilables con domésticos):*** se depositan en recipientes de color verde y luego son depositados en un volquete para su posterior retiro a través de una empresa habilitada para el transporte de RSU (Residuos Urbanos) teniendo como destino final el relleno sanitario. Durante el período bajo informe se han retirado de la empresa residuos urbanos por un peso total de 29.060 kg., habiendo sido en el ejercicio anterior de 20.910 kg.
- ***Residuos industriales (no contaminados):*** estos residuos se depositan en la platea de planta y comprenden escombros, aislaciones minerales y aisladores entre otros, su disposición final es destinada a relleno sanitario.
- ***Residuos especiales o peligrosos según Ley Nacional 24.051:*** estos residuos son depositados en cisternas ubicadas en el tinglado de planta, donde se especifican según la codificación de Ley 24.051/91 de la siguiente manera: (Y16) desechos resultantes de productos químicos, (Y29) compuestos de mercurio (Y18) desechos industriales, baterías y pilas residuales. Estos residuos son retirados por empresas de transporte certificadas por OPDS para el tratamiento y disposición de los mismos. En agosto de 2012 se liberó manifiesto donde se detalla la habilitación del transporte y la planta tratadora. En septiembre de ese año se emitió certificado de tratamiento de residuos de aproximadamente 150 kg. de Y18.

- **Chatarra:** comprenden esta categoría herrajes, morsetería, zunchos, artefactos de alumbrado público, cables de aluminio, cobre, alambres, hierro. Y son depositados en platea de planta para recuperar parte del material y retiro de chatarrero para reciclar. El retiro total del ejercicio N° 78 fue de 5.955 kg.



Equipos y residuos contaminados con PCB

La sigla PCB deriva del término en inglés PolyChlorinated Biphenyls, que significa Bifenilos Policlorados. Los mismos son una clase de compuestos químicos orgánicos clorados (organoclorados) de muy alta estabilidad, no corrosivos y muy baja inflamabilidad.

Los mismos pueden contaminar aire, agua y suelo durante su fabricación, uso y disposición; a causa de derrames accidentales y pérdidas durante su transporte; y por fugas o incendios de equipos o productos que los contienen.

Por ser los PCB categorizados como residuos peligrosos y/o especiales por la legislación local e internacional vigente y aplicable, categoría Y10, los mismos deben ser gestionados de acuerdo a lo establecido por las leyes N° 24.051, 25.612 y 25.670 y sus respectivas reglamentaciones, además de dar cumplimiento a los requisitos específicos sobre la materia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el OPDS (Organismo para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires).

En el caso de equipos y tambores ubicados en la batea del depósito transitorio de la Usina que contengan aceites con una concentración de PCB superior a las 2 ppm (partes por millón), además de identificarse de acuerdo a lo establecido en este procedimiento deberán poseer el cartel especificado en la Resolución 618/03 de la ex-Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires.

El transporte de estos residuos, como así también su tratamiento, se encuentran debidamente establecidos en los procedimientos del sistema de gestión de la empresa.

La Usina es responsable por la gestión ante el OPDS de los manifiestos para el transporte de residuos peligrosos (PCB), los que deben documentar y acompañar la carga de residuos en todo su trayecto.

En todos los casos el transportista, al retirar los residuos, debe acompañar los mismos con el/los correspondiente(s) manifiesto(s). Además, se requiere de un segundo manifiesto exigido por la ley de residuos especiales (peligrosos) N° 11.720, que es aportado por el transportista y gestionado por éste, quedándole al generador un talón de dicho documento, que certifica la entrega de los residuos, con las firmas correspondientes.

Asimismo, luego de la entrega de la carga en el destino (operador, almacenamiento u otro), una copia del manifiesto con las firmas de todas las partes participantes de la operación (entrega, traslado, destino) vuelve al generador para ser entregada por éste al OPDS.

Los PCB en desuso deben ser adecuadamente tratados, utilizando la mejor tecnología disponible y demostrada. De existir alternativas locales se dará prioridad a aquellas orientadas al reciclado y recuperación de materiales, a la regeneración de aceites y metales, siempre que las mismas estén disponibles y sean viables.

Si el tratamiento de los PCB se realiza en el exterior, se dará cumplimiento a lo establecido en el Convenio de Basilea, aprobado por ley N° 23.922 y demás resoluciones en vigencia sobre el particular.

Tal como fuera mencionado en el título anterior, en el mes de agosto de 2012 se procedió al retiro de aproximadamente 150 kg. de residuos peligrosos tipo Y18, a través de transporte habilitado al efecto, según manifiesto correspondiente.

Remediación del suelo

Ante la evidencia u ocurrencia de un derrame accidental de algún material o sustancia contaminante, o en presencia de suelo impactado por derrames de aceite, y luego de haber adoptado todas las medidas necesarias para controlar dicho

derrame, se procede a realizar la remediación del suelo contaminado, según los procedimientos incorporados al sistema de gestión de la Usina.

Según métodos homologados, las muestras extraídas serán representativas de tipo y alcance de contaminación y contarán con su correspondiente cadena de custodia y ensayos analíticos según los requerimientos legales vigentes.

Una vez retirados todos los suelos contaminados del área afectada, se procederá a la inspección final que irá acompañada por un informe con fotografías del área, a través del cual se corrobore la descontaminación aludida y la reparación.

Durante el ejercicio (septiembre de 2012) se ha proporcionado capacitación al personal para asegurar el adecuado conocimiento y entendimiento de los procedimientos vigentes, así como práctica fundamental para el éxito ante un eventual derrame.

Derrames

Se encuentran establecidos los requisitos mínimos de gestión ambiental sobre prevención y contención de derrames, y los mecanismos a seguir ante derrames en equipos y/o instalaciones con presencia de aceite u otros materiales o sustancias contaminantes, de modo tal de tender a contribuir a minimizar los efectos que se producen.

Los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de la empresa especifican este punto, al igual que el detalle de cómo proceder ante los diversos casos que se pueden presentar, así sean derrames en equipos, derrames de ácidos de baterías, derrame con incendio, contingencias que afecten la vía pública o contingencias con PCB.

Tal como fuera mencionado en el título anterior, el personal ha sido capacitado en esta materia durante el período informado.

6.5. Objetivos e indicadores ambientales [EN5]

A continuación se mencionan los objetivos e indicadores del sistema de gestión de la Usina, junto a la descripción de su desempeño histórico:

- **Factura digital**: La meta inicialmente establecida (2,36% del total de clientes), se encontraba cumplida en un 89,4% a junio de 2012; habían adherido el 2,11% de los mismos. Posteriormente, la meta fue elevada a 2,69% y a 3,34% sucesivamente, estableciendo un nivel de tolerancia del 5%. A junio de 2013, la adhesión a este medio era del 3,23% del total de clientes, encontrándose dicha medida por debajo de la meta pero por encima del mencionado nivel de tolerancia (3,17%). La meta fue alcanzada posteriormente al cierre del ejercicio, en el mes de agosto de ese año.
- **Papel de uso interno**: Aunque la meta establecida (138 kg. de consumo promedio mensual) no había sido alcanzada al cierre del ejercicio, la medición de los primeros seis meses del año 2013 arrojó un promedio de 148 kg. mensuales, representando una disminución interanual significativa de alrededor del 8% (161 kg. promedio mensuales de enero a junio de 2012). La referencia a esos períodos se debe a que la medición comenzó en enero de 2012. Adicionalmente, con posterioridad a junio 2013 todos los consumos se ubicaron dentro del margen de tolerancia establecido (5% por encima de la meta, es decir 145 kg.), incluyendo varios registros inferiores a la meta establecida.
- **Consumo de energía total de la Usina**: A junio de 2012, éste se encontraba en 46.131 kWh mensuales, un 5,7% por encima de la meta (43.630 kWh de consumo de energía mensual). No obstante, a junio de 2013 el consumo promedio acumulado móvil (promedio de los últimos 12 meses) se encontraba

en 39.404 kWh, un 3% por debajo de la meta consolidada (40.457 kWh), representando adicionalmente una reducción interanual del 15%. La medición a través de un promedio acumulado móvil permite evitar distorsiones ocasionadas por cuestiones de corte o de estacionalidad. No obstante el buen resultado global, la comparación del consumo versus la meta en cada locación, sumado a la determinación de las causas, permitió trabajar para reducir aún más el consumo y mantenerlo en todos los casos por debajo de las metas individuales.

- **Disminución de PCB en transformadores:** Al cierre de esta memoria, se había culminado con las etapas I y II de tratamiento de aceites contaminados con PCB, que conjuntamente incluyó alrededor del 64% de los transformadores que poseen aceite contaminado con PCB. Con fecha 9 de agosto de 2012, se presentó nota de cierre de operaciones y recategorización de los transformadores de la etapa I (36%) ante OPDS, encontrándose pendiente a la fecha de emisión de la presente memoria dicha presentación correspondiente a la tarea culminada de la etapa II (28% de los transformadores pertinentes).

6.6. Energía [EN5]

a) Consumo interno de energía:

El consumo total en kWh fue el siguiente:

	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
Edificio Nigro 575	422.895 kWh	507.565 kWh
Edificio Nigro 598	35.525 kWh	35.181 kWh
Subestación 500	9.361 kWh	15.630 kWh
Subestación 501	3.059 kWh	-
Subestación 502	<u>2.119 kWh</u>	<u>2.477 kWh</u>
Total	472.959 kWh	560.853 kWh

Se puede observar una reducción del 16% en el consumo total de energía, a pesar de la mayor actividad (clientes, distribución de energía, etc.), con un destacado 17% en el edificio de administración de la calle Nigro, el de mayor consumo (representa un 89% del consumo total de energía de la Usina).

b) Pérdida de distribución:

Las pérdidas se obtienen por diferencia entre la energía entregada y la energía vendida.

Las pérdidas totales de energía comprenden tanto a las pérdidas de origen técnico como a las pérdidas de origen no técnico:

- **Pérdidas técnicas:** las pérdidas se deben en general a las condiciones propias de las instalaciones. Están provocadas por la circulación de corriente eléctrica a través de la red de distribución. Su magnitud depende entonces de las características de las redes y de la carga a que éstas se ven exigidas.
- **Pérdidas no técnicas:** se consideran pérdidas no técnicas a la diferencia entre las pérdidas totales de un sistema eléctrico de distribución y las pérdidas técnicas medidas. Ello representa para la empresa prestadora del servicio público una pérdida económica. Según el origen puede clasificarse en:
 - 1- por robo o hurto: comprende a la energía que es apropiada ilegalmente de las redes por usuarios que no tienen sistemas de medición (conexiones clandestinas o "colgados").

- 2- por fraude: corresponde a aquellos usuarios que manipulan los equipos de medición para que registren consumos inferiores a los reales.
- 3- por administración: corresponde a energía no registrada por la gestión administrativa de la empresa (errores de medición, errores en los procesos administrativos, falta de registro adecuada, obsolescencia de medidores, errores en los registros de censos de instalaciones de alumbrado público).

El Contrato de Concesión establece precios de la Energía Adicional de Pérdidas por Nivel de Tensión y por Tipo de Demanda, los que son trasladados a la tarifa mediante el Mecanismo de Pass Through del subAnexo B del mencionado Contrato. Esa Energía Adicional de Pérdidas, es en definitiva un reconocimiento de pérdidas, establecido en el mismo contrato, el cual, debido a la energía operada de la Usina, ronda el 6%.

La empresa realiza diversas medidas que contribuyen a la reducción de la misma:

- controles de medidores con registro de consumo cero;
- denuncias, observaciones de lecturistas;
- controles en subestaciones (registradores versus medidores);
- muestra por lote de medidores (marca, modelo, año, etc.). En caso de arrojar error, se deben desechar todos los del lote. Esta medida se encuentra establecida por Resolución 314 del OCEBA;
- control de consumo semestral de medidores para alumbrado público; y
- controles técnicos para T2 y T3 (medianas y grandes demandas).

La pérdida total de energía en los ejercicios finalizados el 30 de junio de 2013 y 2012 fue de 7,41% y 7,75% de la energía distribuida, respectivamente.

Las conexiones eléctricas irregulares no solo constituyen un delito, sino que fundamentalmente conllevan un serio riesgo para la seguridad de la población.

Con el objetivo de seguir generando conciencia de que las conexiones clandestinas en cualquiera de sus formas generan riesgo y ponen en peligro la seguridad de la población, la Usina intensificó sus acciones con el trabajo de dos cuadrillas de operarios con una fuerte presencia en la calle con operativos diarios contra el fraude eléctrico.

Por otra parte, la empresa dispone en sus centros de atención y en su sede de calle Nigro N° 575 de urnas donde los vecinos pueden denunciar de manera anónima casos de fraude eléctrico. También se puede denunciar de manera gratuita al teléfono 0800-333-4415.

7. Recursos humanos

La Usina, a nivel de recursos humanos, hace un esfuerzo por exceder sus obligaciones legales y contractuales, acompañando y siendo parte en el desarrollo personal y familiar de sus empleados. Por eso, en su selección se analizan tanto sus capacidades intelectuales como actitudinales, buscando permanentemente su crecimiento desde el punto de vista profesional y personal, priorizando su bienestar, que le permitirá a la empresa incorporar un valor agregado al servicio que presta, hecho que le permite destacarse con relación a otras prestadoras de servicios y empresas en general.

Como política, la empresa busca ser una rueda fundamental en la vida de los empleados y su familia, colaborando en su desarrollo, facilitando recursos económicos, capacitaciones, asesoramiento, etc.

Durante la vida laboral, los empleados encuentran posibilidades de crecimiento profesional dentro de la empresa, las cuales implican usualmente nuevos desafíos. Ejemplos de ello son: mayor predisposición, capacitación y responsabilidad, que son retribuidos económicamente.

Luego de finalizada la vida laboral, los jubilados de la empresa continúan con los beneficios económicos establecidos en 7.3.

7.1. Nuestra fuerza laboral [LA1 y LA13]

La Usina, al 30 de junio de 2013 contaba con 122 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

<i>Edad</i>	<i>30/06/13</i>			<i>30/06/12</i>
	<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	<i>Totales</i>	<i>Totales</i>
Menores de 30 años	30	3	33	29
Entre 30 y 40 años	19	1	20	18
Entre 40 y 50 años	13	1	14	16
Mayores de 50 años	44	11	55	61
Totales al 30/06/13	106	16	122	
Totales al 30/06/12	111	13		124

Todos los empleados de la Usina cuentan con contratos permanentes a jornada completa, con la sola excepción de 4 contratos a plazo fijo (3 corresponden a menores de 30 años y 1 de entre 30 y 40 años). Igual número de contratos a plazo fijo se registraba al 30 de junio de 2012, siendo la totalidad trabajadores menores de 30 años en esa oportunidad.

7.2. Rotación [LA2]

Durante el período de esta memoria, se realizaron 7 nuevas contrataciones:

<i>Edad</i>	<i>30/06/13</i>			<i>30/06/12</i>
	<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	<i>Totales</i>	<i>Totales</i>
Menores de 30 años	2	3	5	6
Entre 30 y 40 años	2	-	2	2
Entre 40 y 50 años	-	-	-	-
Mayores de 50 años	-	-	-	-
Totales al 30/06/13	4	3	7	
Totales al 30/06/12	8	-		8

De estas personas, ninguna ha dejado de trabajar en el período de referencia:

<i>Edad</i>	<i>30/06/13</i>			<i>30/06/12</i>
	<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	<i>Totales</i>	<i>Totales</i>
Menores de 30 años	-	-	-	1
Entre 30 y 40 años	-	-	-	-
Entre 40 y 50 años	-	-	-	-
Mayores de 50 años	-	-	-	-
Totales al 30/06/13	-	-	-	
Totales al 30/06/12	1	-		1

Por otra parte, un total de 9 empleados han dejado de trabajar en la empresa durante el ejercicio finalizado el 30 de junio de 2013, todos ellos con motivo de haber obtenido su jubilación. Con respecto al ejercicio finalizado el 30 de junio de 2012, exceptuando a la persona mencionada en el párrafo anterior, los restantes 7 concluyeron la relación laboral por haberse jubilado dentro de la empresa:

<i>Edad</i>	<i>30/06/13</i>			<i>30/06/12</i>
	<i>Masculino</i>	<i>Femenino</i>	<i>Totales</i>	<i>Totales</i>
Menores de 30 años	-	-	-	1
Entre 30 y 40 años	-	-	-	-
Entre 40 y 50 años	-	-	-	-
Mayores de 50 años	9	-	9	7
Totales al 30/06/13	9	-	9	
Totales al 30/06/12	8	-		8

7.3. Beneficios sociales a empleados [LA3]

A continuación se describen los beneficios adicionales con que cuentan los empleados incluidos en Convenio Colectivo de Trabajo (ver título 11.2 indicador, LA4 en página 64).

7.3.a) Plan de beneficios definidos por finalización de la relación laboral: [EC3]

El Convenio Colectivo de Trabajo 36/75, en su artículo 9 establece un plan de beneficios para todo trabajador que se acoja a la jubilación, al momento de retirarse.

El mismo consiste en una bonificación equivalente a 10 meses de la última remuneración mensual, cuando tuviere hasta 5 años de antigüedad. Este beneficio será aumentado en un 2% por cada año de servicio que exceda de los 5 primeros.

El régimen también es extensible al derechohabiente del trabajador fallecido en actividad, otorgable al momento de su deceso.

La totalidad de estos montos son aportados por la empresa.

Para hacer frente a estos pagos, anualmente la Usina incluye en sus estados contables una estimación confiable del importe de los beneficios que los empleados han acumulado hasta el cierre del ejercicio correspondiente. La misma se expone como una provisión en su pasivo.

7.3.b) Otros beneficios:

Entre los beneficios aplicables a los empleados con contrato permanente, se pueden destacar los siguientes:

- Luz y gas: Otorgado por Convenio Colectivo (CCT) 36/75, corresponde al equivalente del valor de 200 kWh (luz) y a 3 garrafas de gas. El mismo continúa durante la jubilación.
- Refrigerio: Valor económico integrado en el haber mensual.
- Becas para hijos estudiantes: Beneficio de CCT para hijos de empleados que cursan estudios universitarios. Anualmente, de todos los solicitantes, se seleccionan 5 en base a un reglamento interno.

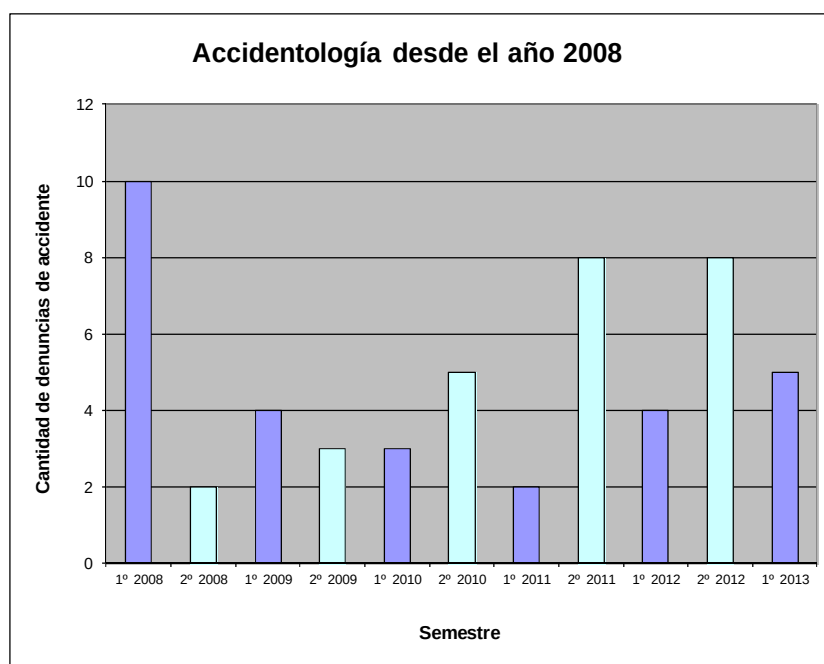
7.4. Programa de incentivo en la prevención de accidentes

Con el objetivo de reducir la accidentología, la empresa lleva a cabo desde 2008 un programa consistente en el sorteo de premios (electrodomésticos) entre el personal que no sufra accidentes laborales. Las evaluaciones y los sorteos se efectúan dos veces al año, abarcando los períodos 1º de julio al 30 de noviembre y 1º de diciembre al 30 de junio del año siguiente.

Participan del sorteo la totalidad del personal activo a la fecha de cierre de cada período (excepto Gerentes y Adjuntos). Se excluye del mismo el personal accidentado en el período de control, así como aquel que recibiera sanciones disciplinarias y aquellos empleados que hayan tenido en el período de control, más del 50% de inasistencias, por cualquier motivo.

Para la definición de “accidente”, se considera como tal cuando fuera ingresado mediante la denuncia respectiva a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (A.R.T.).

A continuación se muestran los resultados durante la vigencia de este programa:



7.5. Ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y accidentes laborales [LA7]

En los indicadores a continuación, el total de horas trabajadas (219.600) se calcula considerando 50 semanas laborales × 36 horas semanales × 122,8 empleados (promedio del ejercicio).

Asimismo, el factor 180.000 es el resultado de 50 semanas laborales de 36 horas por cada 100 empleados. Al utilizar este factor, la tasa resultante queda vinculada al número de trabajadores, no al número de horas.

30/06/13

30/06/12

a) Tasa de accidentes:

$\frac{\text{N° total accidentes} \times 180.000}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{13 \times 180.000}{221.040}$	10,6	9,7
---	-------------------------------------	------	-----

Como accidentes se incluyen todos los denunciados a la correspondiente Aseguradora de Riesgo de Trabajo (A.R.T.).

b) Tasa de enfermedades profesionales:

$\frac{\text{N° total de casos de Enf. Ocup.} \times 180.000}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{0 \times 180.000}{221.040}$	0,0	0,0
---	------------------------------------	-----	-----

c) Tasa de días perdidos:

$\frac{\text{N° total de días perdidos} \times 180.000}{\text{Total horas trabajadas}}$	$\frac{198 \times 180.000}{221.040}$	161,2	301,6
---	--------------------------------------	-------	-------

Para el cómputo de días perdidos se consideran días corridos contados desde el día del accidente.

d) Tasa de ausentismo:

$\frac{\text{N° total de días perdidos (ausencia)} \times 180.000}{\text{Total días trabajados por el colectivo de trabaj.}}$	$\frac{1.624 \times 180.000}{31.500}$		
	$5,2\% \times 180.000$	9.279,9	6.823,1

e) Víctimas mortales durante el período:

No hubo víctimas mortales en el período informado (30 de junio de 2013), ni en el presentado a fines comparativos (30 de junio de 2012).

7.6. La Usina de Tandil “Libre de Humo”

La Usina se convirtió, en diciembre del año 2011, en la primera distribuidora de energía eléctrica de la Provincia de Buenos Aires en obtener la certificación de empresa “Libre de Humo” de tabaco, para su edificio central de calle Nigro N° 575.

Dicho certificado se obtuvo tras la auditoría realizada por el Ministerio de Salud de la Nación, que estuvo a cargo de la Farmacéutica María Cristina Gavarotto perteneciente al Programa Nacional de Control del Trabajo, del Plan Argentina

Saludable que impulsa tal Ministerio. La funcionaria realizó una recorrida por las instalaciones de la empresa donde certificó el cumplimiento de las normas establecidas por la cartera de Salud para ser “100% libre de humo” y junto a otras 150 entidades se recibió oficialmente dicho certificado por cuidar la salud de los empleados en un acto llevado a cabo el 31 de mayo del año 2012 en la sede de la cartera sanitaria nacional.



8. Iniciativas y hechos destacados en materia social y medioambiental del período [SO1, EN6]

8.1. Premios y distinciones [2.10]

8.1.a) Distinción de la VI Brigada Aérea

El 20 de agosto de 2012, la Usina fue distinguida por autoridades militares de la VI Brigada Aérea, en el marco de los festejos por el centésimo aniversario de la Aviación Militar Argentina. El motivo fue “su constante amistad y colaboración” para con la guarnición militar con asiento en nuestra ciudad.

El reconocimiento se plasmó en el acto desarrollado en la Sexta Brigada Aérea, con la presencia del jefe de la guarnición Comodoro Héctor Aníbal Ascazuri, el intendente municipal Miguel Lunghi, el Jefe de Gabinete, Marcos Nicolini, y el Presidente del Directorio de la Usina, Ing. Oscar Maggiori. También participaron autoridades militares e invitados especiales.

Entre los considerandos de la resolución 476/88 del Estado Mayor General de la Fuerza Aérea, que distingue a la Usina, se destaca que “durante el transcurso de los últimos años se establecieron vínculos significativos entre la Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M. y la VI Brigada Aérea”, y que “la permanente relación con la Institución nos ha permitido profundizar en la optimización del uso del recurso energético”.

Además se indica que “ha sido de suma importancia el asesoramiento y capacitación técnico-profesional especializado brindado por al personal de esta Unidad Militar en cada una de las oportunidades que las circunstancias lo requirieron. Ya sea por eventuales episodios, como en el caso de los climatológicos o porque actividades de planificación estratégica lo demandan”.

En otro tramo de los fundamentos del reconocimiento a la Usina, se destaca que la empresa “siempre ha contribuido con material, como en el caso del préstamo de vehículos hidroelevadores, torres de iluminación transitoria para plataformas y hangares, instrumental específico, repuestos y a cuanta solicitud ha sido necesaria para dar solución inmediata a problemáticas funcionales”.

Por todo ello se hizo entrega a la empresa de la distinción “Amigos de la Fuerza Aérea”, de parte del Jefe de la Unidad Militar, Comodoro Héctor Ascazuri, al Presidente del Directorio, Ing. Oscar Maggiori.



8.2. Capacitación a la comunidad

La Usina lleva a cabo diversos programas de capacitación destinados a la comunidad. Entre los objetivos de los mismos se pueden mencionar: la formación de técnicos con adecuados conocimientos y experiencia, el apoyo a la inserción de los técnicos y profesionales en el mercado laboral y la concientización respecto a temas relacionados con la seguridad y el medio ambiente, entre otros.

8.2.a) Proyecto Envi3n



El Programa de Responsabilidad Social Compartida “Envi3n” es impulsado por la Provincia de Buenos Aires y se instrumenta en Tandil a partir del trabajo conjunto entre el Municipio y el Ministerio de Desarrollo Social bonaerense. La “responsabilidad social compartida” abarca el dise1o, promoci3n, ejecuci3n y aportes por parte del Estado, la conformaci3n de una red de contenci3n y acci3n desde la comunidad, al tiempo que las empresas destinan recursos y oportunidades laborales para los j3venes.

Este programa est1 destinado a j3venes de entre 16 y 21 a1os que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad social. Adem1s de posibilitarles terminar sus estudios primarios y secundarios, los j3venes acceden a actividades culturales, recreativas y deportivas, as1 como a capacitaciones en oficios. Cada uno de los beneficiarios recibe una beca que cobra mensualmente siempre y cuando cumpla con los requisitos educativos y de participaci3n en los talleres.

El objetivo fundamental es impulsar la integraci3n social y el desarrollo comunitario, brindando capacitaciones para la inserci3n laboral de los j3venes.

En julio de 2011 se comenz3 con el dictado de cursos en la sede de la Usina, proveyendo tanto el cuerpo de docentes como los materiales y herramientas necesarias para la formaci3n.

En septiembre de 2011, un primer grupo de 16 j3venes integrados al Programa Envi3n en las sedes de Villa Aguirre y Tunitas completaron su formaci3n en la especialidad de “auxiliar electricista”, y recibieron los diplomas oficiales de estudios y una caja de herramientas para poder comenzar a trabajar en dicho oficio.

En noviembre de 2012, la mitad de ellos completaron su formaci3n en el 2° nivel en la especialidad de “auxiliar electricista”, y recibieron los diplomas oficiales de estudios. El acto de entrega de los mismos se concret3 en el despacho del intendente Miguel Lunghi, quien estuvo acompa1ado por el Presidente del Directorio de la Usina, Ing. Oscar Maggi3ri, el Secretario de Desarrollo Social del Municipio, Oscar Teruggi, y el Director de Juventud, Pablo Civalleri.

8.2.b) Charlas a escuelas

Desde hace años, la Usina convoca a diversas instituciones educativas a un ciclo de charlas sobre energía destinada a alumnos y directivos de escuelas, con el apoyo del Consejo Escolar. Las mismas generalmente son llevadas a cabo en las instalaciones de la empresa, aunque en ciertas ocasiones ingenieros de la empresa se han acercado a los establecimientos para su dictado.

Las charlas versan sobre seguridad en el hogar, cuidado del medio ambiente, uso racional de la energía y conexiones clandestinas, a cargo de ingenieros que se desempeñan en el área de calidad de servicios de la empresa.



En el período bajo informe, particularmente en agosto de 2012, un grupo de alumnos de 6° año de la Escuela de Educación Técnica N° 2 "Ing. Felipe Senillosa" visitó el edificio de la Usina, donde fueron recibidos por el Ing. Guillermo Saab, quien les ofreció una charla en el SUM "Fosatti-Montoro" sobre el funcionamiento general de la Usina y los requisitos que son necesarios para las conexiones eléctricas.

Además, del encuentro participaron los profesores Marcos Possak, Daniel Pagge, Sergio Casco, Daniel Cortés y Marcelo Menchón.

Las actividades continuaron a fines de 2013 con "ensayos de transformador y contrastes de medidores", en 4 reuniones de las que participaron alrededor de 30 alumnos de dicho establecimiento.

Adicionalmente, en junio de 2013 el Gerente Técnico de la Usina brindó una charla similar a un grupo de alumnos de la Escuela Secundaria Básica N° 15.

Además, la charla versó sobre el transporte de la energía en el territorio nacional y el camino que recorre hasta llegar a cada uno de nuestros hogares

Los alumnos de 4°, 5° y 6° año del establecimiento que funciona en av. Juan B. Justo N° 950 estuvieron acompañados por la bibliotecaria Susana Fernández y la preceptora Nancy Montoya Moretti.



8.2.c) Charla para instaladores sobre nuevas tecnologías de la empresa ABB

En mayo de 2013, representantes de la empresa ABB llevaron adelante una charla dirigida a instaladores eléctricos sobre elementos de maniobra de media y baja tensión y protección, disyuntores, descargadores y tableros.

La disertación estuvo a cargo de los ingenieros César Picilli y Raúl Sayago, y tuvo lugar en el SUM Fosatti-Montoro ubicado en el 2° piso del edificio de la Usina ubicado en calle Nigro N° 575.

La charla estuvo destinada a conocer los nuevos desarrollos de la empresa ABB, una de las más importantes del sector, sobre elementos de protección para tableros domiciliarios de media tensión.

Además, en la disertación los profesionales hablaron sobre los disyuntores, térmicas y descargadores de sobretensión con sus criterios de selección.

“El objetivo de este tipo de charlas es que los instaladores conozcan sobre las nuevas tecnologías y estén actualizados para, de esa manera, asesorar a sus clientes tanto en la protección de sus hogares como la de su propia vida”, indicó el Gerente Técnico de la Usina, Ing. Guillermo Saab.



8.2.d) Pasantías a alumnos de escuelas técnicas

El 24 de junio de 2013 la Usina suscribió un Acta acuerdo con la Escuela de Educación Secundaria Técnica N° 2 “Ing. Felipe Senillosa”, con el propósito de implementar acciones tendientes al desarrollo de las Prácticas Profesionalizantes de ese establecimiento educativo.

Los objetivos acordados son los siguientes:

- generar instancias de encuentro y retroalimentación mutua que favorezcan la articulación con el sector productivo y las instituciones educativas para fortalecer los procesos formativos de los estudiantes en el campo de las Prácticas Profesionalizantes;
- posibilitar en los estudiantes practicantes la profundización y recreación de capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas vinculadas con el trabajo y la producción adquiridos en su proceso formativo, así como la adquisición de nuevas capacidades, en un contexto de trabajo concreto;
- propiciar la familiarización de los alumnos con el ambiente laboral en sectores o áreas afines con los estudios que están realizando, tomando contacto con la operatoria, actividades y forma de organización del trabajo del sector en una organización específica;
- promover la integración de los alumnos en grupos humanos y en situaciones laborales que les permitan desarrollar y afianzar las capacidades de trabajo en equipo, la responsabilidad y el cumplimiento de normas; y
- establecer puentes que faciliten la transición desde la escuela al mundo del trabajo y a los estudios superiores a través de las vivencias y aprendizajes adquiridos en las prácticas profesionalizantes desarrolladas en un contexto laboral específico.

Los participantes son provistos de elementos de seguridad para el desarrollo de las tareas y se les entrega un certificado de asistencia al finalizar el período.

Los primeros 5 pasantes fueron incorporados con posterioridad al cierre del período informado, en octubre de 2013.

8.3. Principales iniciativas del período

8.3.a) Factura digital

En agosto de 2010, la Usina implementó el servicio de envío de la factura en forma digital, una nueva opción que favorece el cuidado del medio ambiente y al mismo tiempo brinda más y mejores servicios para los clientes que la elijan.

La misma consiste en reemplazar la factura de papel, que mensualmente reciben los usuarios, por otra digital, evitando de esta manera sumar eslabones a la contaminación global.

Para recibir esta factura, y a efectos de facilitar el trámite, los clientes deben inscribirse en el sitio web de la empresa o completar los cupones dispuestos para tal fin en determinados centros de atención al cliente que posee la compañía.

Adicionalmente, con el objetivo de extender el alcance del sistema lo máximo posible, pueden suscribirse los usuarios titulares del suministro, sean personas físicas o jurídicas, de todas las categorías tarifarias.

Finalmente, con el objeto de fomentar el uso de este método ecológico y cómodo, las campañas de lanzamiento y relanzamiento de la factura digital fueron acompañadas de sorteos de atractivos premios (moto Honda Wave, notebook Samsung y consola Wii Black New Super Mario).

Al 30 de junio de 2013, 1783 clientes (3,23%) ya habían optado por este sistema, mostrando una creciente adhesión al sistema en línea con el cierre anterior (30 de junio de 2012: 1139 clientes, 2,11%).



8.3.b) Campaña de recolección de tapitas para el Hospital de Niños

A principios del mes de diciembre de 2011, la Usina y la Fundación del Hospital de Niños Debilio Blanco Villegas celebraron un convenio de colaboración para la recolección de tapitas de plástico de gaseosas y agua mineral, y posterior traslado a la planta de compactación. Para ello, la Usina colocó en sus centros de atención y edificio central, cestos especialmente adecuados para la recolección de tapas de botellas plásticas de bebidas PET (politereftalato de etileno) que periódicamente son trasladados a la planta de compactación. Dicha recolección también está a cargo de la empresa.



En palabras del Ing. Maggiori, es de destacar que “realmente es muy importante que la Usina pueda colaborar con la Fundación que tanto y tan bien viene trabajando, no sólo en la obtención de recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del Hospital de Niños, sino también para contribuir a la protección del medio ambiente, alentando los hábitos adecuados para su defensa permanente”.

Esta iniciativa exclusiva continuó vigente durante el ejercicio, viéndose reflejada en los diversos aportes que la mencionada Fundación realiza al Hospital y en beneficio de la comunidad de Tandil.



8.3.c) Programa “Apila Pilas”

Como parte de las acciones que se llevan adelante en el marco del plan “Tandil te quiero limpia”, el Municipio de Tandil anunció en abril de 2013 el inicio del Programa “Apila Pilas”, a través del cual los tandilenses pueden deshacerse de las pilas en desuso.

Las pilas ya gastadas y dejadas en lugares que no sean los apropiados, al contener sustancias tóxicas, pueden llegar a ser muy contaminantes y peligrosas. En cuanto a la logística, el Municipio se encargará de la recolección de las pilas de los recopiladores, para llevarlas hasta el depósito de la Dirección de Servicios dependiente de aquel, hasta que se acumulen aproximadamente seis toneladas, para trasladarlas luego al relleno de seguridad.



La iniciativa prevé la colocación de recipientes denominados recopiladores en diferentes puntos de la ciudad. Entre los lugares de recepción de las pilas se destacan 6 centros de atención de la Usina. De esta forma, la empresa colabora, junto al municipio y otras organizaciones de la ciudad, en la mejora en su calidad ambiental.

Otra acción fundamental en este orden es hacer llegar esta información a los chicos, a través del Consejo Escolar y a toda la comunidad adjuntando un folleto explicativo a la factura de la Usina.

8.4. Donaciones

El monto total de las donaciones efectuadas por la Usina se encuentra identificado en la línea correspondiente del Estado de Valor Económico Generado y Distribuido, incluido en el título B.i., en la segunda parte correspondiente a la descripción Distribución del Valor Económico Generado.

A continuación resaltamos algunas de particular interés para la comunidad.

8.4.a) Material a la Escuela Técnica N° 2

En agosto de 2012, la Usina realizó una importante donación de material de estudio a la Escuela Técnica N° 2 “Ing. Felipe Senillosa”, a través del Programa COPRET, la herramienta creada para vincular el trabajo con la educación.

Con el objetivo de potenciar la formación de los alumnos de escuelas públicas de nuestra ciudad, el equipamiento entregado al establecimiento educativo consistió en un Manipulador neumático de 3 ejes C/PLC, con los elementos de corte, cuyo valor ronda los \$ 50.000.

El Sr. José Pasucci, Jefe de Taller de la institución, agradeció “profundamente a la Usina haber pensado en nuestra escuela, pero más agradecemos la posibilidad de habernos dado a elegir el material que necesitábamos, teniendo en cuenta nuestra especialización de Automatismo”. “Este Manipulador Neumático era algo que anhelábamos desde hace mucho tiempo, pero por los altos costos no podíamos acceder. Por suerte gracias a la Usina, ya podemos decir que está en nuestros talleres”, agregó el docente.

Por su parte, el Vicepresidente de la Usina, Lic. Jorge Renis, valoró el hecho de que la Usina “siempre estuvo vinculada a la Escuela Técnica” a través de distintas acciones impulsadas desde la empresa distribuidora.

“Hay que seguir trabajando para robustecer a la escuela pública. Sabemos que esta nunca podrá ser reemplazada por la educación privada en su sentido de igualdad”, consideró Renis, quién además convocó la figura del Dr. Juan Carlos Pugliese, que bajo su gestión en el Ministerio de Economía nacional, en 1965, se levantó el actual edificio de la “Felipe Senillosa”.



8.4.b) Donación para los afectados por la inundación en La Plata

A principios de abril de 2013, la Usina donó diversos artículos (alimentos, artículos de limpieza e higiene, etc.) adquiridos especialmente para ser destinados a los afectados por la inundación.

En el marco de esta iniciativa de la empresa, se contó con la adhesión y colaboración del personal de la misma, quienes aportaron productos adicionales.

8.4.c) Aporte para Aula Virtual en IDEB

Entre noviembre de 2012 y mayo de 2013 se realizaron colaboraciones al Instituto de Desarrollo Empresario Bonaerense (IDEB) por un total de \$ 30.248,84 (+ IVA). El aporte consistió en equipamiento completo de audio, video e informático, juntamente con su instalación, destinado a la nueva aula virtual instalada por dicho instituto en su oficina ubicada en Galería de los Puentes local 28.

El nuevo espacio permitirá realizar capacitaciones a distancia ofrecidas por la SEPYME (Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional de la Nación) a los empresarios tandilenses.

La inauguración de la obra se realizó con posterioridad al cierre del presente informe, en julio de 2013.

8.4.d) Postes de rezago

Con un objetivo fundamentalmente orientado al reciclado de elementos de rezago, amén de colaborar con diversas instituciones de la ciudad, la Usina realiza periódicamente donaciones de postes que ya no pueden ser utilizados para alumbrado a instituciones que les puede dar un uso adecuado.

Durante el ejercicio comprendido entre julio de 2012 y junio de 2013, se entregó un total de 78 postes de rezago a un club y a la Municipalidad.

8.4.e) Espacio en postes para cámaras de seguridad

Comprometida con la seguridad de la población, la Usina cedió gratuitamente los postes para que el Municipio monte sobre los mismos la red de 70 km. de fibra óptica para interconectar las 90 cámaras de seguridad inicialmente programadas.

9. Nuestros proveedores

9.1. Análisis y control de proveedores [HR6]

Dada la significativa importancia de nuestros proveedores para asegurar una destacada provisión de energía eléctrica, los mismos se encuentran sujetos a diversos controles por parte de la Usina.

a) Evaluación de proveedores:

Todos los proveedores de materiales y contratistas críticos inscriptos en el registro de proveedores de la empresa están sujetos a un análisis a través de un Índice de Calidad del Proveedor. En función al resultado del mismo, los proveedores pueden encuadrarse en 3 estados: a) *Habilitado*: apto, sin condicionamiento alguno; b) *Habilitado con observaciones*: apto, pero con condicionamientos particulares; y c) *No habilitado*: no apto para la provisión del material o servicio considerado.

Asimismo, la mencionada determinación del estado de habilitación surge de un análisis con distintas consideraciones, según se trate de: proveedores habituales, proveedores reconocidos en el mercado, proveedores nuevos y/o contratistas.

Esta evaluación es llevada a cabo en forma permanente durante lapsos de 6 meses, requiriendo una nueva para su reincorporación si el proveedor no registra actividad por un período de 12 meses.

b) Control de cumplimiento de requisitos legales a contratistas:

Posteriormente a la adjudicación de la obra al contratista, se solicita al mismo la presentación de la documentación necesaria para el control de los requisitos legales, el cumplimiento de las leyes sociales, la presentación de seguros y Verificación Técnica Vehicular por parte de terceros, según lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Generales correspondiente.

Ante la verificación del incumplimiento de las obligaciones mencionadas, la Usina aplica al contratista una multa, procediéndose adicionalmente a suspender la obra hasta tanto aquel normalice sus obligaciones incumplidas, sin perjuicio de la posibilidad de poder optar por la resolución del contrato.

c) Control de obras:

En todo tipo de obra llevada a cabo por la Usina (ya sea a pedido de clientes, a pedido de la Municipalidad, obras propias de infraestructura de mantenimiento, proyección del Sistema eléctrico, su mantenimiento y ampliación, alumbrado público, etc.), se realiza un control de la misma.

Este control consiste en la verificación in situ de diversos aspectos, tales como: las condiciones de trabajo, la limpieza del sector de la obra, la utilización de los elementos de protección pertinentes, la adecuada señalización y vallado de las áreas de trabajo, que el personal que se encuentra en la misma haya sido informado previamente a la Usina para asegurar que se encuentra declarado, es apto para desempeñar la función y cuenta con los seguros y demás requisitos correspondientes.

Para las mencionadas verificaciones la empresa cuenta con un Ingeniero en Seguridad e Higiene contratado, el cual adicionalmente realiza tareas de capacitación a empleados y contratistas.

9.2. Proveedores locales [EC6]

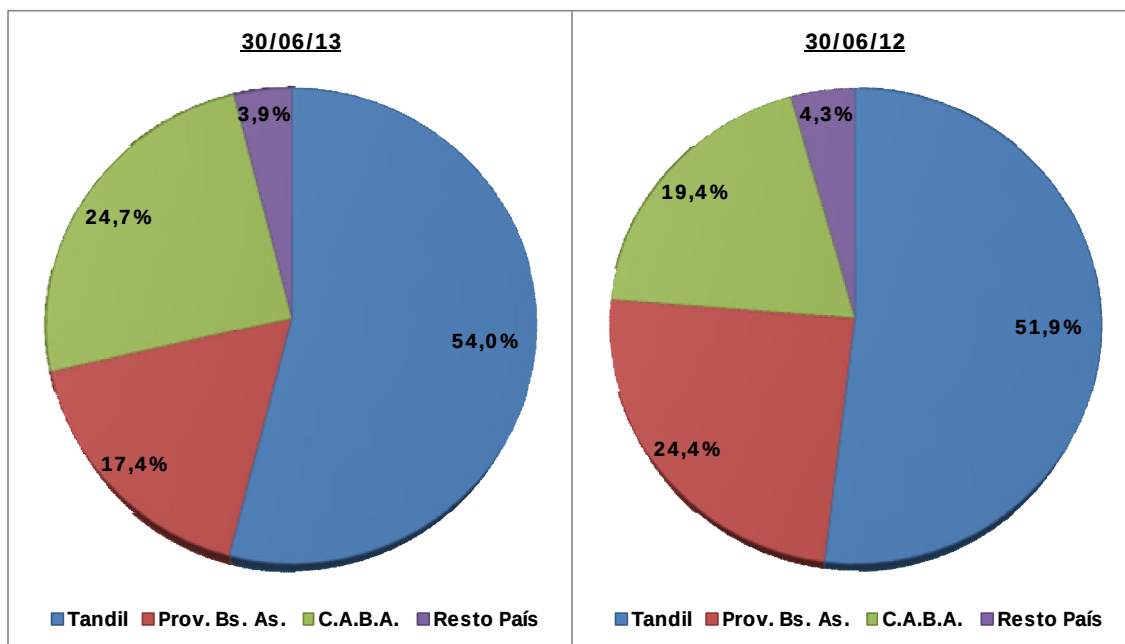
La Usina, a través de sus distintos sistemas de compra y contratación (licitación privada, concurso de precios o compra directa), prioriza a los proveedores locales, entendiendo por tales a los radicados en la ciudad de Tandil, ámbito de concesión de la empresa. Esta presencia en la localidad puede darse de diversas maneras: fábricas o comercios con asiento principal en la ciudad, o bien empresas radicadas en otro distritos pero con oficinas comerciales en la ciudad, las cuales favorecen la generación de empleo en la misma (tanto personal administrativo como personal de campo).

Se incluyen para el cálculo de esta proporción todos los gastos y compras realizadas por la empresa, ya sean reflejadas como gastos en el Estado de Resultados o como bienes en el Estado de Situación Patrimonial de sus estados contables. La información surge de la contabilidad de la empresa en coincidencia con los estados contables correspondientes al período de cobertura de la presente Memoria, cumpliendo con el principio de “devengado” según lo determinado por el punto 2.2 del indicador EC6 de la Guía del GRI.

No obstante, no se ha considerado la radicación de la empresa proveedora de energía eléctrica (CAMMESA), por tratarse de una empresa monopólica con presencia nacional. En dicho caso, no existe posibilidad por parte de la Usina de elegir el proveedor. De igual forma se procedió en otros casos de monopolios naturales, como la provisión de gas u otros servicios similares.

Asimismo, no se han incluido los impuestos, tasas, contribuciones, contribuciones sociales ni demás aportes a organismos públicos.

A continuación se presenta la proporción de compras a proveedores locales:



Se observa una transferencia de compras en Provincia de Buenos Aires (-7,0%) principalmente a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (+5,3%) y, en menor medida a la ciudad de Tandil (+2,1%).

Aunque estos guarismos dependen en buena medida de los proveedores disponibles para las inversiones a llevar a cabo en cada ejercicio (no hay proveedores de todos los materiales en Tandil o en Provincia de Buenos Aires), se observa un leve crecimiento (porcentual) de las compras a proveedores locales.

9.3. Comunicación

9.3.a) Avisos de pagos y transferencias vía correo electrónico

Desde mayo de 2013 se implementó la modalidad de información a proveedores de los pagos realizados a través de la sistematización del envío automático de un correo electrónico, abandonando en su gran mayoría el utilizado anteriormente mediante correspondencia.

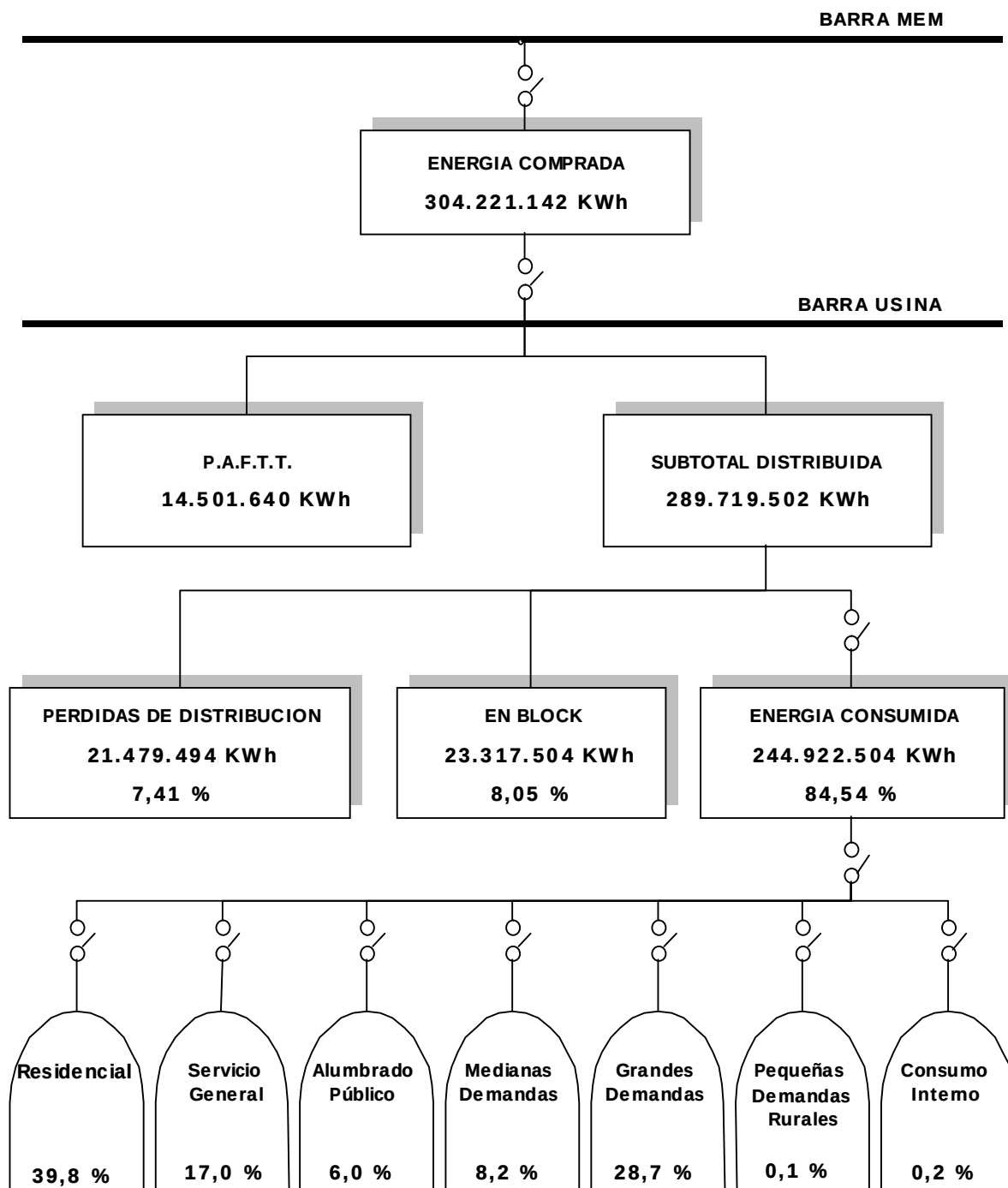
Esta medida no sólo mejora y agiliza la comunicación y la gestión con aquellos, sino que también disminuye notablemente el consumo de papel.



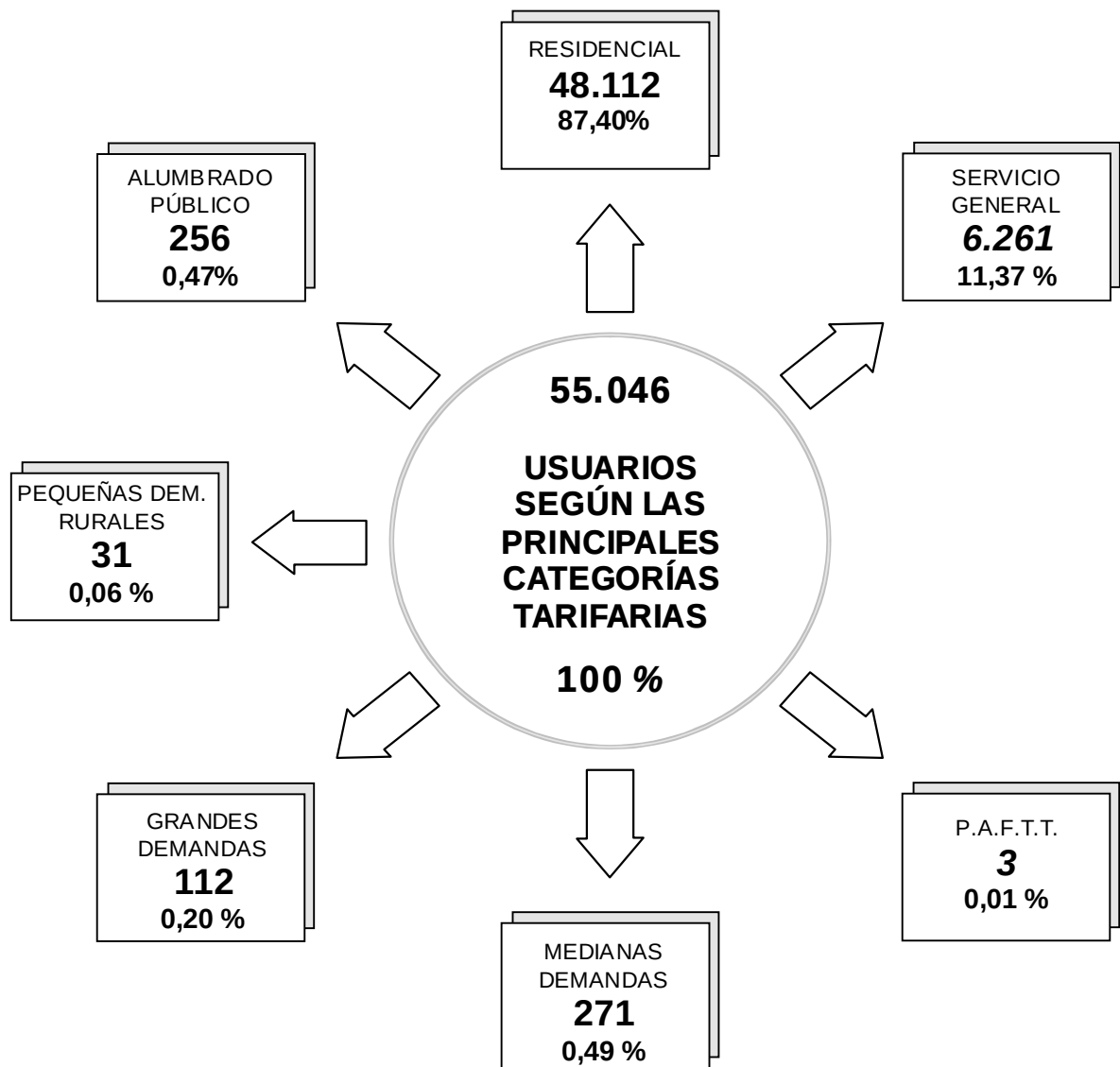
10. Nuestros clientes

10.1. Algunos datos

Distribución de energía



Distribución de usuarios



10.2. Encuestas de satisfacción de clientes [PR5]

Desde el año 2003 la Usina lleva a cabo una encuesta anual de satisfacción de clientes. Con el tiempo, su alta calidad ha permitido la comparación de su desempeño en un principio con otras distribuidoras, y posteriormente con parámetros publicados por el OCEBA en base a la información recolectada en toda la provincia.



Los objetivos específicos de la misma son los siguientes:

- conocer el grado de satisfacción de los clientes con la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora;
- generar índices que permitan comparar el desempeño de las distribuidoras entre sí;
- identificar el grado de fidelidad de los clientes a la distribuidora; a partir de la comparación con otras empresas que brindan servicios públicos; y
- generar un tablero de comando para apoyar la definición de acciones de mejora de acuerdo a la comparación con el promedio, mejor y peor rendimiento OCEBA del año 2008 (última información de referencia publicada por dicho organismo).

La mencionada encuesta se realiza actualmente en dos partes: a) una para los clientes residenciales de energía eléctrica; y b) otra para los clientes comerciales, industriales y de medianas y grandes empresas.

En la actual edición, los atributos encuestados se agrupan en las siguientes áreas de calidad percibida:

- Suministro de energía
- Información y comunicación con el cliente
- Factura
- Atención al cliente
- Imagen

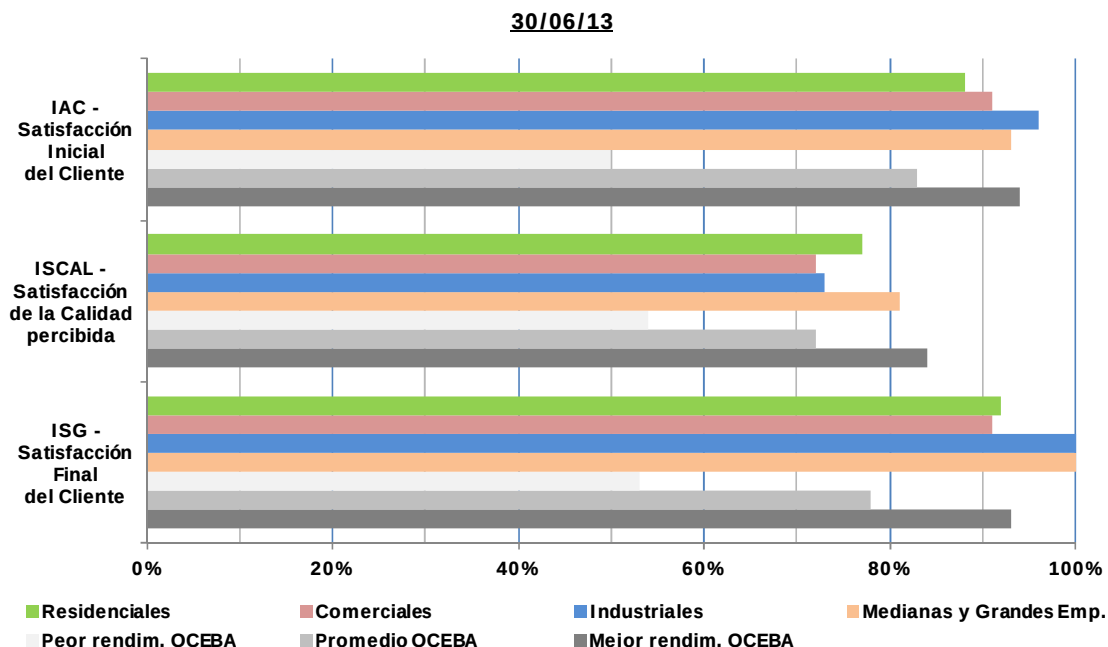
De la ponderación entre el total de clientes satisfechos y muy satisfechos con cada atributo de valor y la importancia relativa de cada uno de los atributos en el total global, surge el Índice de Satisfacción de la Calidad percibida (*ISCAL*). En este indicador se ponderan los resultados de los cinco atributos mencionados.

Adicionalmente, se solicita a los encuestados que otorguen una nota de entre 1 y 10 a la calidad de los servicios de la Usina. El porcentaje de clientes que le dan una nota igual o superior a 7, conforman el valor del mismo. Esta evaluación se realiza tanto antes de la evaluación de los atributos específicos, conformando el *IAC* o satisfacción inicial del cliente, como después de la misma (*ISG* o satisfacción final del cliente)

A continuación, un resumen de los resultados de la edición Diciembre/2012 de la misma, presentados en forma comparativa con los de la edición anterior (Enero/2012).

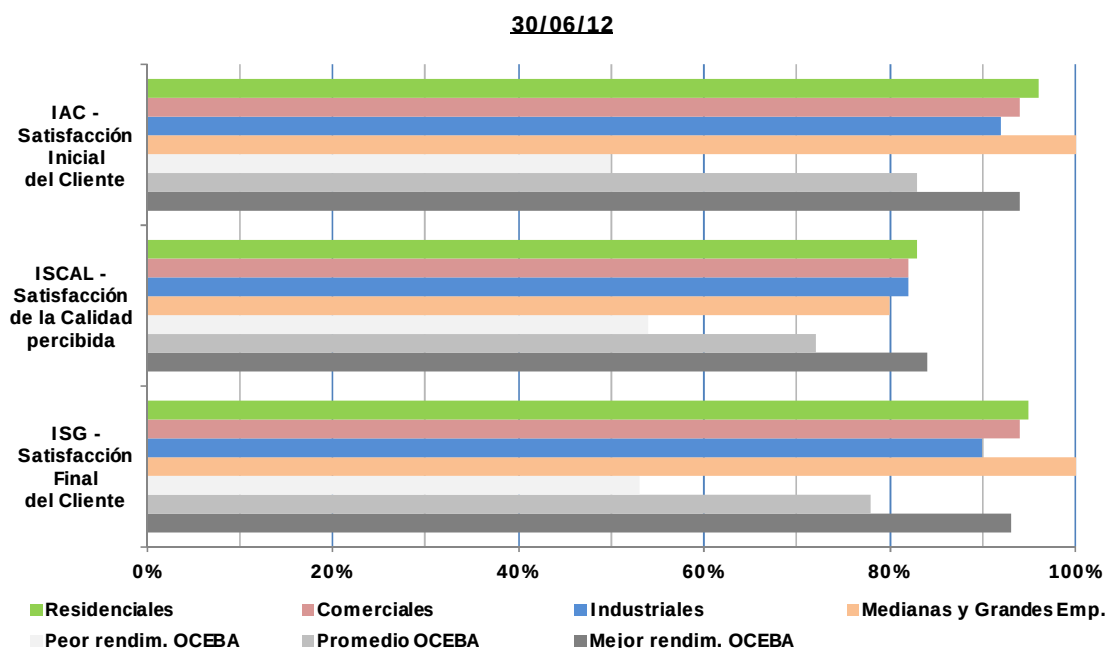
Índices de satisfacción generales

Los índices de satisfacción desagregados por tipo de cliente (Residenciales, Comerciales, Industriales y Medianas y grandes empresas), y comparados con los guarismos aportados por el OCEBA (peor rendimiento, promedio y mejor rendimiento) son los siguientes:



Del análisis de estas comparaciones, surge que el índice de satisfacción de los clientes de la Usina sigue siendo muy cercano al mejor rendimiento del OCEBA.

A efectos comparativos, se presentan seguidamente los datos del ejercicio anterior:

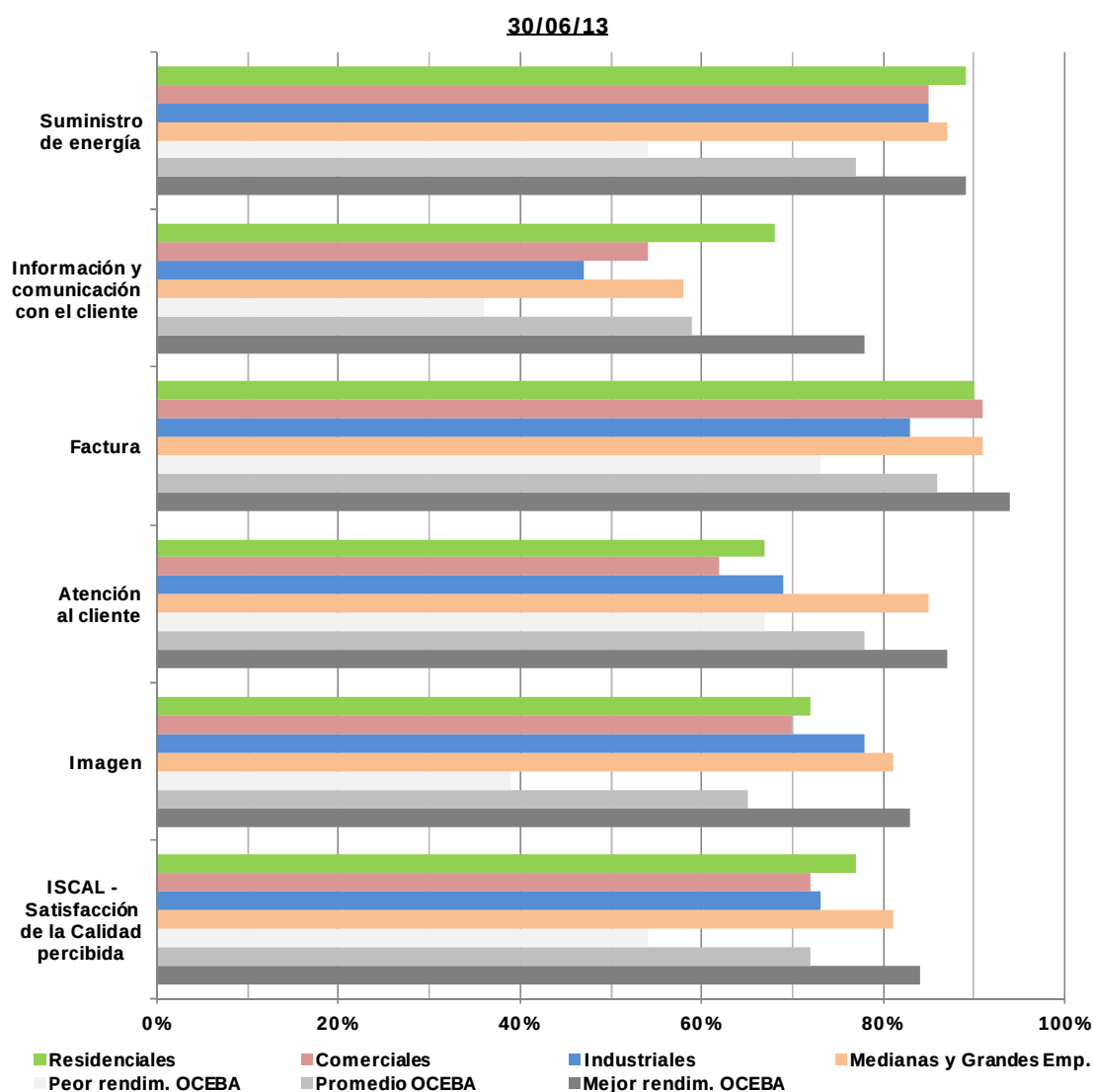


De la comparación de los datos de ambos ejercicios, podemos observar una mejora en los índices de satisfacción inicial (+10%) y final (+4%) de los clientes industriales.

No obstante lo dicho, la principal disminución de la satisfacción se da en la calidad percibida de los clientes residenciales (-6%), comerciales (-10%) e industriales (-9%); no así en las medianas y grandes empresas (+1%). Veremos a continuación la desagregación del ISCAL en las cinco áreas de calidad percibida que los componen, para entender mejor esa disminución.

Índices de satisfacción de las áreas de calidad

A continuación se presentan los datos correspondientes a las cinco áreas de calidad percibida que conforman el Índice de Satisfacción de la Calidad percibida (ISCAL):

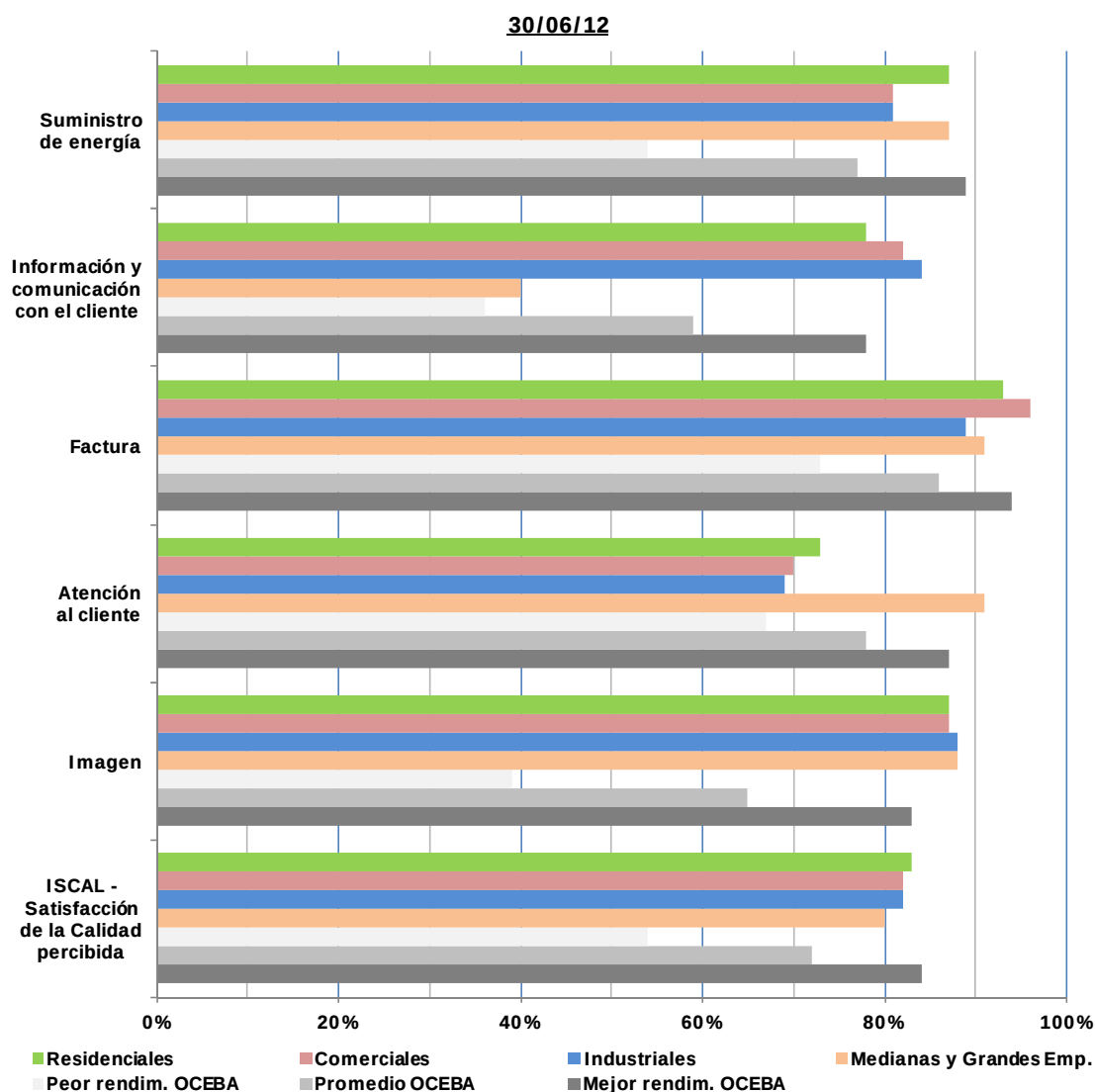


De la misma forma, prácticamente todos los atributos involucrados en la satisfacción de la calidad percibida en particular presentan destacado desempeño, manteniéndose en torno al mejor rendimiento del OCEBA.

Es de destacar la percepción de calidad en el suministro de energía, manteniéndose nuevamente en valores iguales o muy cercanos al mejor rendimiento del OCEBA.

Por otra parte, dos ítems merecen una especial revisión, por encontrarse por debajo del promedio del OCEBA: tanto la atención como la información y comunicación con el cliente.

Los índices correspondientes al ejercicio anterior se presentan a continuación:



Como se mencionó anteriormente, el área de “Suministro de energía” muestra nuevamente un desempeño destacado, registrando un aumento de la satisfacción en todas las categorías de clientes: residenciales (+2%) y comerciales e industriales (+4%).

En las restantes áreas se observan disminuciones de diversa magnitud, siendo los casos más significativos la Información y comunicación con el cliente (entre -10% y -37% según el tipo de cliente) y la Imagen (entre -10% y -17%).

Como consecuencia de estas mediciones, se han tomado medidas para identificar más profundamente sus causas y mejorar la atención, información y comunicación con los usuarios, todos aspectos muy relacionados entre sí.

En cuanto a la imagen en particular, aunque con valores superiores al promedio del OCEBA, la disminución interanual se explica fundamentalmente por el atributo “empresa preocupada con el medio ambiente”. El mayor esfuerzo volcado por la empresa en este aspecto y la comunicación generada por los balances sociales emitidos desde el ejercicio finalizado el 30 de junio de 2012 se espera den cuenta del esfuerzo realizado por la empresa en esta área y aumenten el apoyo de los clientes.

Comparación con otros servicios

En la comparación con empresas proveedoras otros servicios (en Tandil), los resultados fueron los siguientes:

30/06/13						
Empresas proveedoras de	Mucho peor	Peor	N/M N/P (1)	Mejor	Mucho mejor	N/S N/C (2)
<i>Gas natural en red</i>	0 %	2 %	44 %	26 %	13 %	15 %
<i>Servicio de agua potable</i>	0 %	1 %	43 %	27 %	20 %	9 %
<i>Servicio de telefonía fija</i>	0 %	0 %	17 %	30 %	44 %	9 %

Referencias: N/M N/P: Ni Mejor Ni Peor / (2) N/S N/C: No Sabe o No Contesta

De estos números, podemos concluir que, de las personas que contestaron afirmativamente (85%, 91% y 91% respectivamente), el 98%, 99% y 100% respectivamente consideran al servicio de la Usina igual o mejor a los prestados por las otras empresas consideradas (gas, agua y telefonía, respectivamente). Éstos son valores por demás destacados.

A continuación se exponen los datos del ejercicio anterior:

30/06/12						
Empresas proveedoras de	Mucho peor	Peor	N/M N/P	Mejor	Mucho mejor	N/S N/C
<i>Gas natural en red</i>	0 %	2 %	60 %	23 %	9 %	6 %
<i>Servicio de agua potable</i>	0 %	1 %	59 %	29 %	10 %	1 %
<i>Servicio de telefonía fija</i>	0 %	1 %	33 %	26 %	24 %	16 %

Comparación de opiniones favorables (servicio igual o mejor) entre ambos ejercicios:

Empresas proveedoras de	30/06/13	30/06/12	Var.
<i>Gas natural en red</i>	98 %	98 %	-
<i>Servicio de agua potable</i>	99 %	99 %	-
<i>Servicio de telefonía fija</i>	100 %	99 %	+1 %

Ante todo, se observa que prácticamente no hay variaciones en los porcentajes de encuestados que consideran al servicio de la Usina “no peor” que el de las otras prestadoras.

Adicionalmente, es de destacar que han aumentado sensiblemente las consideraciones como Mucho mejor del servicio de la Usina y en menor medida como Mejor, respecto del año anterior, en detrimento de la opinión de “Ni mejor ni peor”.

Nueva Era Net

En la encuesta llevada a cabo por Nueva Era Net, el portal de noticias del diario regional de Tandil, la Usina fue la más votada por brindar “el mejor servicio a sus clientes”. Así surge de los resultados publicados el 13 de mayo de 2013 en el mencionado sitio.

La misma apuntó a la situación de la distribuidora de energía local frente a otras empresas de servicios, de origen nacional e internacional. El resultado fue nuevamente un reconocimiento para la Usina: ante la pregunta “¿Cuál de las siguientes empresas de servicios brinda en Tandil una mejor atención?”, la empresa fue elegida por el 75% de los votantes.



Fuente: Diario Nueva Era

10.3. Centros de atención y cobro

Entre las acciones que la Usina lleva adelante para brindar más y mejores servicios se encuentra la apertura de nuevos centros de atención y/o de cobro en diferentes lugares de la ciudad, que se suman a los ya existentes, para que los clientes vecinos puedan realizar trámites y pagos con mayor facilidad y comodidad.

Así es como la empresa contaba, al 30 de junio de 2012, con 5 oficinas comerciales donde funcionan centros de atención y cobro, y 6 centros de cobro donde se puede pagar facturas eléctricas (vencidas o no) y avisos de corte (vencidos o no), restituciones de corte, etc.

Durante el ejercicio N° 78, la Usina continuó ampliando los servicios para sus clientes con la puesta en funcionamiento de un nuevo centro de atención, ubicado en avenida Colón 984. El nuevo espacio cuenta con un amplio horario de atención de su caja, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 hs. y los sábados de 9:30 a 12:30 hs.

Con esta apertura, la Usina totaliza al 30 de junio de 2013 6 centros de atención y 6 centros de cobro.



10.4. Comunicación con nuestros usuarios

10.4.a) Consultas y reclamos a través de SMS

Desde febrero de 2010 la Usina habilitó un canal de comunicación adicional con sus usuarios, a través del servicio de mensajes por SMS. De manera rápida y eficaz, enviando un mensaje de texto al (249) 434-6899 se puede consultar sobre el saldo de la factura, realizar reclamos por falta de suministro residencial y alumbrado público.

De esta manera, nuestra distribuidora de energía es la primera en su tipo en la provincia y la segunda en el país, en contar con esta novedosa prestación tecnológica, facilitando el contacto con los vecinos.

Sobre este servicio se adicionó, en diciembre de 2012, la posibilidad de hacer consultas y reclamos por SMS a través del código QR (código de respuesta rápida) para usuarios de teléfonos inteligentes (smartphones).

Al efecto, con la factura de energía de ese mes se distribuyó a los clientes un autoadhesivo con el código QR que puede ser leído por un smartphone (que debe contar con su correspondiente aplicación). Una vez descifrado el código, se genera automáticamente un mensaje de texto que debe ser completado con los datos adicionales. En el caso de un reclamo por falla en el alumbrado público se debe escribir la dirección del reclamo, mientras que por falta de suministro, al mensaje deberá anexársele el número de cliente.

Cabe aclarar que, en todos los casos, los SMS no tienen costo adicional, sólo el valor del mensaje establecido por la correspondiente prestadora de telefonía móvil.



SMS USINA
2494346899 **usina**
TANDIL

Reclamar por Lámpara de Alumbrado Público apagada
ALUMBRADO ... (dirección del reclamo)

Falta de Suministro
LUZ ... (número de cliente)

SU N° DE CLIENTE

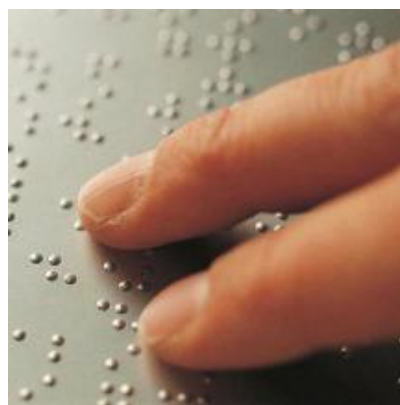
www.usinatandil.com.ar

10.4.b) Facturas con el sistema de impresión Braille

A través de la firma de un Convenio entre la Asociación Pro Ayuda Al No Vidente (Apronovid) y la Usina, se implementó la distribución de facturas con sistema de impresión Braille.

Desde finales del año 2011, este servicio posibilitó a los usuarios de la empresa no videntes y disminuidos visuales adherirse a esta nueva alternativa para, de manera gratuita, conocer los datos principales en relación al consumo de energía de sus hogares.

En oportunidad de la firma del convenio en agosto del año 2011, el Presidente de la Usina manifestó que: "Seguir trabajando en cuestiones que tienen que ver con la accesibilidad de personas que tienen capacidades diferentes es un hecho que como empresa nos moviliza, nos enorgullece y nos compromete a seguir trabajando por una mayor integración".



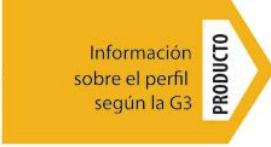
11. Requisitos GRI

11.1. Nivel de aplicación GRI [3.13]

La presente Memoria de Sustentabilidad no cuenta con verificación externa.

El nivel de aplicación del GRI autodeclarado es "C".

A efectos ilustrativos, a continuación se incluye la tabla de niveles de aplicación confeccionada por el GRI:

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	 Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	 Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
	 Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

*Versión final del Suplemento sectorial

11.2. Índice de contenidos GRI [3.12]

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización y su estrategia.	1.	3	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	n/d	n/d	
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	Nombre de la organización.	3.	7	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	3.	7	
2.3	Estructura operativa de la organización.	3.5.	10	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3.	7	
2.5	Países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.	3.1.	7	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3.3.	9	
2.7	Mercados servidos.	3.1.	7	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	3.1.	7	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			No se han producido cambios significativos en el período.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	8.1.	37	
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
	Perfil de la memoria			
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	2.	5	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	2.	5	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	2.	5	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2.	5	
	Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2.	5	
3.6	Cobertura de la memoria.	2.	5	
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2.	5	
3.8	Aspectos que puedan afectar significativamente la comparabilidad.	2.	5	
3.9	Técnicas de medición para realizar los cálculos.	n/d	n/d	
3.10	Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores (<i>por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio de los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración</i>).			No se ha producido reexpresión alguna de la información perteneciente a la memoria anterior (N° 1).
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.			Ídem.
	Índice del contenido del GRI			
3.12	Tabla de contenidos GRI.	11.2.	60	
	Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	11.1.	59	
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	3.5.	10	
4.2	Cargos ejecutivos ocupados por el presidente del máximo órgano de gobierno.	3.5.	10	
4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.	3.5.	10	

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3.4.	9	
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	n/d	n/d	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	n/d	n/d	
4.7	Procedimientos para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sustentabilidad.	n/d	n/d	
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	n/d	n/d	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	n/d	n/d	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	n/d	n/d	
Compromisos con iniciativas externas				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	n/d	n/d	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	n/d	n/d	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	5.	15	
Participación de los grupos de interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	2.1.	6	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2.1.	6	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	n/d	n/d	
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	n/d	n/d	
EC	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Desempeño económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	n/a	n/a	Reemplazado por el EVEGyD, de acuerdo a lo establecido por Res. Técnica N° 36 de la FACPCE. Ver título B.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	n/a	n/a	La actividad de la Usina no se ve afectada ni aporta significativa-mente al cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	7.3.a)	32	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			En el ejercicio N° 78 (finalizado el 30/06/13), a través del COPRET se recibieron bonos de la Provincia de Buenos Aires como crédito fiscal de impuesto, en contrapartida de la donación de un manipulador neumático a una escuela, descripta en título 8.4.a).

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
Presencia en el mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.			Al 30/06/2013, el salario inicial se encuentra un 110% por encima del Salario Mínimo Vital y Móvil (\$ 2.875). Al 30/06/2012, se encontraba un 62% por encima (\$ 2.300). Corresponde a un empleado administrativo categoría 5 sin antigüedad y con título secundario.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	9.2.	46	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	3.5.	10	
Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	n/d	n/d	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo su alcance.	n/d	n/d	
EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
Materiales				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	n/a	n/a	La actividad principal de la Usina es la prestación de un servicio.
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	n/a	n/a	Ídem.
Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	n/a	n/a	La actividad principal de la Usina es la prestación de un servicio. No implica consumos directos de energía significativos.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	n/a	n/a	Ídem.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	6.4. 6.5. 6.6.	22 27 28	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones logradas.	8.	37	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	n/a	n/a	Ídem indicador EN3.
Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	n/a	n/a	La actividad de la Usina no implica volúmenes significativos de consumo de agua.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	n/a	n/a	Ídem.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	n/a	n/a	Ídem.
Biodiversidad				
EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	n/a	n/a	La actividad de la Usina no se desarrolla en dichas áreas.
EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	n/a	n/a	Ídem.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	n/a	n/a	Ídem.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	n/a	n/a	Ídem.
EN15	Número de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	n/a	n/a	Ídem.

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
Emisiones, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	n/a	n/a	La actividad principal de la Usina es la prestación de un servicio. No implica emisiones de gases significativas.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	n/a	n/a	Ídem.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	n/a	n/a	Ídem.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	n/a	n/a	Ídem.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	n/a	n/a	Ídem.
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	n/a	n/a	La actividad de la Usina no implica vertido de aguas residuales significativas.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	6.4.b)	23	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			No se han registrado durante el ejercicio derrames accidentales significativos.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	6.4.b)	23	
EN25	Recursos hídricos y hábitats relacionados afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	n/a	n/a	Ídem indicador EN21.
Productos y servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	6.	19	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	n/a	n/a	La actividad principal de la Usina es la prestación de un servicio. No implica utilización de embalajes.
Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	4.1.	14	
Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	6.4.	22	
General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	B.iii.	72	
LA INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE				
Empleo				
LA1	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	7.1.	31	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	7.2.	31	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	7.3.	32	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.	n/d	n/d	

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			El 94% de los empleados se encuentran cubiertos por el Convenio Colectivo de Trabajo 36/75, al 30/06/2013 y al 30/06/2012. Los 7 empleados que no están bajo el mencionado CCT corresponden a personal jerárquico.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	n/d	n/d	
Salud y seguridad en el trabajo				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	n/d	n/d	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	7.5.	34	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	n/d	n/d	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	n/d	n/d	
Formación y educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	n/d	n/d	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	n/d	n/d	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	n/d	n/d	
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA13	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	3.5. 7.1.	10 31	
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	n/d	n/d	
HR INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS				
Prácticas de inversión y abastecimiento				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	n/d	n/d	
HR2	Porcentaje de los proveedores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	n/d	n/d	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, y porcentaje de empleados formados.	n/d	n/d	
No discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	n/d	n/d	
Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	n/d	n/d	
Explotación infantil				

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
HR6	Operaciones y proveedores que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	9.1.	45	
	Trabajos forzados			
HR7	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas.	n/d	n/d	
	Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos.	n/d	n/d	
	Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	n/a	n/a	La actividad de la Usina no se desarrolla en áreas pobladas por indígenas.
	Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	n/d	n/d	
	Medidas correctivas			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	n/d	n/d	
SO	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD			
	Comunidad			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	8.	37	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	n/d	n/d	
SO 10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	n/d	n/d	
	Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	n/d	n/d	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	n/d	n/d	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	n/d	n/d	
	Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	n/d	n/d	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	n/d	n/d	
	Comportamiento de competencia desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	n/a	n/a	La actividad que ejerce la Usina es un proceso monopólico natural, establecido y altamente controlado por el Gobierno provincial.
	Cumplimiento normativo			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas y número total de sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	4.1.	14	
PR	INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			

Cód.	Descripción	Título	Página	Observaciones
Salud y seguridad del cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos en la salud y seguridad de los clientes.	n/d	n/d	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	4.1.	14	
Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	n/d	n/d	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	4.1.	14	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	10.2.	51	
Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	n/d	n/d	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.			No se han detectado incumplimientos de la regulación legal.
Privacidad del cliente				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	4.1.	14	
Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	4.1.	14	

Referencias:

n / a (No Aplica): la información no es aplicable a la estructura o actividad de la empresa.

n / d (No Disponible): la información no se encuentra disponible o no ha sido desarrollada por la empresa.

12. Índice de abreviaturas

A continuación se desarrollan las principales abreviaturas utilizadas en el presente Balance Social:

CCT	Convenio Colectivo de Trabajo
COPRET	Consejo Provincial de Educación y Trabajo de la Provincia de Buenos Aires
EVEGyD	Estado de Valor Económico Generado y Distribuido
FACPCE	Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas
GRI	Global Reporting Initiative
Guía del GRI	Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI
I&D	Investigación y Desarrollo
kW	Kilovatio / Kilowatt (en inglés)
kWh	Kilovatio-hora
OCEBA	Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires
OPDS	Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires
S.E.M.	Sociedad de Economía Mixta
Usina	Usina Popular y Municipal de Tandil S.E.M.

B. ESTADO DE VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EVEGyD)

i. Estado de Valor Económico Generado y Distribuido

	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
<u>VALOR ECONOMICO GENERADO</u>		
INGRESOS		
Ventas de mercaderías, productos y servicios	96.363.389,08	78.253.393,92
Otros ingresos	141.175,37	369.726,57
Ingresos relativos a construcción de activos propios	5.881.323,86	3.397.445,06
Previsión para desvalorización de créditos	(287.386,86)	(207.271,61)
Total Ingresos	<u>102.098.501,45</u>	<u>81.813.293,94</u>
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEROS		
Costo de productos, mercaderías y servicios vendidos	(43.407.741,99)	(35.308.270,45)
Materiales, energía, servicios de terceros y otros	(15.245.268,64)	(12.003.323,33)
Pérdida / (Recupero) de valores activos	1.035.733,63	1.084.493,72
Otras (calidad de servicio)	(139.742,80)	(243.361,63)
Total insumos adquiridos de terceros	<u>(57.757.019,80)</u>	<u>(46.470.461,69)</u>
(A) VALOR ECONÓMICO GENERADO BRUTO	<u>44.341.481,65</u>	<u>35.342.832,25</u>
Depreciación / Amortización	(3.011.396,04)	(2.587.703,74)
(B) VALOR ECON. GENERADO NETO PRODUCIDO POR LA ENTIDAD	<u>41.330.085,61</u>	<u>32.755.128,51</u>
Resultado participación en subsidiarias	210.493,14	(63.348,35)
Ingresos Financieros	1.704.722,66	1.498.028,81
Alquileres	894.775,50	812.051,96
Aportes de los propietarios - Absorción pérdida del ejercicio	6.287.586,57	1.524.032,80
(C) VALOR ECONÓMICO GENERADO RECIBIDO EN TRANSFERENCIA	<u>9.097.577,87</u>	<u>3.770.765,22</u>
(D) VALOR ECONÓMICO GENERADO TOTAL A DISTRIBUIR [(B)+(C)]	<u>50.427.663,48</u>	<u>36.525.893,73</u>

	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
<u>DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONOMICO GENERADO</u>		
PERSONAL		
Remuneración directa	28.484.205,53	20.536.212,19
Beneficios	<u>7.303.986,06</u>	<u>3.455.816,04</u>
Total Personal	<u>35.788.191,59</u>	<u>23.992.028,23</u>
REMUNERACIONES AL PERSONAL DIRECTIVO Y EJECUTIVO		
Función técnica / administrativa	<u>1.418.914,87</u>	<u>907.620,31</u>
Total Remuneraciones al personal directivo y ejecutivo	<u>1.418.914,87</u>	<u>907.620,31</u>
ESTADO (IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES)		
Nacionales	10.365.288,01	9.210.602,88
Provinciales	<u>1.349.359,63</u>	<u>1.029.832,27</u>
Total Estado (Impuestos, tasas y contribuciones)	<u>11.714.647,64</u>	<u>10.240.435,15</u>
RETRIBUCIÓN AL CAPITAL DE TERCEROS		
Intereses	811.120,57	645.779,94
Otras (Seguros de riesgos de trabajo y de vida colectivo)	<u>263.245,08</u>	<u>228.788,97</u>
Total Retribución al capital de terceros	<u>1.074.365,65</u>	<u>874.568,91</u>
RETRIBUCIÓN A LOS PROPIETARIOS		
Total Retribución a los propietarios	<u>-</u>	<u>-</u>
OTRAS		
Donaciones	<u>431.543,73</u>	<u>511.241,13</u>
Total Otras	<u>431.543,73</u>	<u>511.241,13</u>
DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO	<u>50.427.663,48</u>	<u>36.525.893,73</u>

ii. **Evolución del EVEGyD correspondiente a los propietarios**

	<u>30/06/13</u>	<u>30/06/12</u>
Valor económico generado retenido al inicio	1.666.226,17	3.190.258,97
Valor económico generado durante el ejercicio (ganancia)	-	-
Valor económico aportado durante el ejercicio (pérdida)	(6.287.586,57)	(1.524.032,80)
Dividendos asignados	-	-
Valor generado retenido en la empresa	<u>(4.621.360,40)</u>	<u>1.666.226,17</u>

iii. **Anexo – Gastos e inversiones medioambientales** [EN30]

	30/06/13			30/06/12
	Incorpo- rados al activo del ente	Computa- dos como gastos del ente	Totales	Totales
INVERSIONES				
Activos adquiridos por la empresa	-	-	-	-
Activos aportados a la comunidad	-	-	-	-
Total Inversiones	-	-	-	-
GASTOS				
Erogaciones en acciones de prevención	-	72.008,61	72.008,61	64.994,13
Erogaciones para restaurar daños	-	-	-	-
Erogaciones aportadas a la comunidad	-	-	-	-
Total Gastos	-	72.008,61	72.008,61	64.994,13
TOTALES AL 30/06/13	-	72.008,61	72.008,61	
TOTALES AL 30/06/12	-	64.994,13		64.994,13