

RÍO GALLEGOS, 25 OCT 2017

**CONSIDERANDO:**

Que en virtud del Memo 23/2017 emitido por la Gerencia General de nuestra Empresa, solicitando herramientas para atender las demandas de expansión de los servicios;

Que en este marco, encontramos esta demanda insatisfecha en la expansión de los servicios de Energía, Agua y Cloacas en todos los distritos de nuestra empresa;

Que con el cambio de gestión nacional; todos los planes existentes de financiamiento posibles fueron cesados;

Que oportunamente se han realizado convenios de expansión por gestiones anteriores, al día de la fecha adeudados;

Que deviene necesario adecuar la realidad de los procedimientos utilizados actualmente en nuestra empresa, por lo cual se diseñó el programa "Escuchando al Vecino/a" el cual expone el marco teórico de las herramientas posibles para la solución de la problemática;

Que en simultaneo se firmaron actas acuerdo junto al Sindicato de Luz y Fuerza y el Sindicato de Trabajadores de Obras Sanitarias Región Sur implementando la metodología de la participación de nuestros trabajadores.

**EL PRESIDENTE DE  
SERVICIOS PUBLICOS SOCIEDAD DEL ESTADO  
EN ACUERDO DE DIRECTORIO  
RESUELVE:**

1º) **APRUEBESE**, los procedimientos para la ejecución de obras por administración según consta en el Anexo 1,-

2º) **INSTRUYASE**, al área de Gerencia de Relaciones Industriales y Gerencia de Informática en conjunto creen un código especial de carácter no remunerativo para liquidar a través de una suplementaria el concepto por productividad a los trabajadores/as,-

4) **APRUEBESE**, el anexo 2 "Escuchando Al Vecino/a" como marco teórico dentro del cual se aplicara el proyecto.

3º) **REGISTRESE**, comuníquese y, cumplido, **ARCHIVÉSE.-**

RESOLUCION N° **086**

  
C.P.N. ROBERTO A. IVOVICH  
DIRECTOR  
S.P.S.E.

  
NELSON D. GLEADEL  
DIRECTOR  
S.P.S.E.

  
LUCIO TAMBURCO  
PRESIDENTE  
S.P.S.E.

## Procedimiento Obras por Administración

### Etapa 1

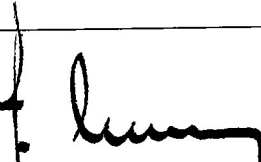
- 1- El Responsable Distrital/Área elevará al Gerente General el anteproyecto propuesto fundamentando las necesidades que dan origen al Proyecto.
  - a. Proyecto técnico
  - b. Memoria Descriptiva
  - c. Solicitud de servicio de vecinos/as participantes del proyecto
- 2- El Gerente General otorga la NO OBJECCIÓN TÉCNICA si corresponde, y lo envía al Directorio.
- 3- El Directorio autoriza si estima correspondiente, designa cuadrilla para su ejecución y envía a Gerencia General.
- 4- La Gerencia General abre expediente e informa al Distrito/Área demandante el inicio del proyecto.

### Etapa 2

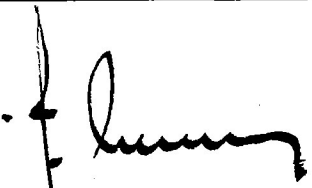
- 5- El Distrito/Área encargado eleva a la Gerencia General la certificación de la conclusión del proyecto incluyendo:
  - a. Certificados
  - b. Documentación fotográfica
- 6- La Gerencia General aprueba lo certificado, controla y adjunta el alta en la base comercial y eleva al Directorio.
- 7- El Directorio aprueba e instruye a Recursos Humanos efectuar el pago a los trabajadores/as participantes.
- 8- La Gerencia General audita y archiva el Expediente.

  
Ing. LUCIO M. TAMBURO  
PRESIDENTE  
S.R.S.E.

Área Demandante		
<b>Participación</b>		
SPSE	Vecino/a	Otro
<b>Memoria Descriptiva</b>		
<b>Especificaciones Técnicas</b>		
Firma	Aclaración (sello)	

  
**Ing. LUCIO M. TAMBURO**  
 PRESIDENTE  
 S.P.S.E.

Gerencia General	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Directorio	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Gerencia General	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Área Demandante	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Gerencia General	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Directorio	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>
Recursos Humanos	<i>Firma y Aclaración.Fecha</i>

  
**Ing. LUCIO M. TAMBURO**  
PRESIDENTE  
S.P.S.E.

# **PROGRAMA PROVINCIAL**

## ***“ESCUCHANDO AL VECINO/A”***

**JULIO 2017**

## Índice Temático.

Índice Temático .....	2
Marco Conceptual .....	3
ESCUCHANDO AL VECINO/A.....	4
Introducción.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos .....	5
Áreas de gobierno con participación en el programa:.....	5
EQUIPO TERRITORIAL DE ACCIÓN PARTICIPATIVA PARA LOS SERVICIOS (E.T.A.P.S.).....	6
Composición .....	6
Funciones y responsabilidades.....	7
Contenido de los Informes Mensuales a Presentar: .....	7
Otras funciones del ETAP .....	7
MESAS DE GESTION Y TRABAJO .....	9
Capacitación en acción.....	9
PROYECTOS .....	11
Desarrollo y mantenimiento.....	12
Presupuesto.....	12
Concepto cápsula.....	12
COMUNICACIÓN.....	13
Conceptos Clave: .....	13
Propuesta.....	13
• Concepto.....	13
• Redes Sociales y Páginas Web.....	13
• Medios de comunicación convencionales .....	13
CONCLUSIONES.....	15

*“Debemos ponernos todos como objetivo central la reconstrucción y organización del Estado para ponerlo al servicio de la sociedad.”*

*Alicia Kirchner*

### **Marco Conceptual**

El proyecto provincial iniciado el 10 de diciembre del 2015 estableció, mediante la Resolución 157 del Poder Ejecutivo, un marco conceptual sobre el cual desarrollar la gestión de cada uno de los organismos provinciales y el accionar de sus trabajadores.

Dicha resolución remarca los lineamientos pilares de los próximos 4 años de gobierno, entre los cuales rescatamos: la presentación del Estado en carácter colectivo más allá de los alineamientos partidarios, la inclusión social, la transversalidad, el desarrollo de toda la ciudadanía, la ampliación de derechos, y la recuperación histórica de la esencia fundadora y pujante de la provincia.

En este marco, desde Servicios Públicos Sociedad del Estado entendemos que el trabajo estratégico, organizado y mancomunado constituye la mayor y mejor herramienta de integración social en pos del desarrollo de una comunidad.

Comprendemos, además, que junto a la educación y salud, los servicios públicos de AGUA-ENERGIA-CLOACAS son piezas fundamentales para el desarrollo de cada rincón de la provincia.

Para ello, y por ende, presentamos el siguiente proyecto, que tiene como objetivo principal, ahondar en la organización del trabajo de todos los sectores estatales y su interacción con la comunidad, en función de la pronta y óptima solución de los problemas de todos los santacruceños.

## ESCUCHANDO AL VECINO/A

### Introducción

El desarrollo de todas las localidades de la provincia está sujeto a la gestión gubernamental de todos sus niveles. Esto incluye: servicios, infraestructura, educación, salud etc. No obstante, los proyectos municipales conllevan distintos niveles de prioridad respecto a los provinciales.

En el diagrama de responsabilidades, los organismos provinciales enfocan su gestión en todos aquellos aspectos de dimensión macro que constituyen el desarrollo de todo el territorio.

Los municipales, por otro lado, apelan a un enfoque micro, o territorial, ya que su gestión conlleva un impacto directo e inmediato en el vecino/a. Sin embargo, la mayoría de las áreas previamente mencionadas son **transversales** a los distintos sectores de gestión, tanto provincial como municipal.

Por ende, el reconocimiento de la relevancia de la transversalidad implica, a su vez, implementar la planificación y resolución de la problemática de todos los rubros mencionados, de manera **colectiva**. De este modo, la gestión mixta y mancomunada asume dos conceptos fundamentales para el desarrollo provincial: **sensibilidad territorial y organización estatal**.

### Objetivo General -

El programa provincial *Escuchando al Vecino/a* tiene como objetivo acercar el Estado al territorio, a través de la creación de núcleos de trabajo mancomunado entre Servicios Públicos Sociedad del Estado y las Municipalidades y Comisionados de Fomento de la Provincia.

Dichos núcleos concentrarán su trabajo en todos aquellos requerimientos de los vecinos/as que no se encuadren dentro de la proyección de trabajos pre-establecidos por las distintas localidades de SPSE.

La conformación de estos equipos de trabajo será mixta (municipal-provincial), con la intención de **impulsar la complementación de la comprensión local del municipio con el conocimiento técnico de SPSE**.

De esta manera, el programa recuperaría el rol del Estado actuando colectivamente, abordando la problemática de la sociedad con todos los instrumentos posibles a disposición.



### **Objetivos específicos**

- Acción directa y territorial consensuada entre la Municipalidad, SPSE, y la Comunidad.
- Mesas de gestión y trabajo.
- Desarrollos tecnológicos y planificación de proyectos de servicios en los sectores de interés común.
- Envío de profesionales y técnicos relacionados con las demandas y necesidades de los vecinos/as;
- Fortalecimiento para el desarrollo de las potencialidades de los municipios en sectores consensuados entre ambos organismos.
- Transferencia de tecnología para la infraestructura de servicios;
- Intercambio de conocimientos, realización de estudios técnicos y propuestas de mejoramiento en general, y de las áreas de funcionamiento técnico, operativo y de administración que lo demanden en particular.
- Articulación para el desarrollo de planes de formación de proyectos transversales a ambos organismos.

### **Áreas de gobierno con participación en el programa:**

- Educación
- Salud
- Desarrollo Social

## EQUIPO TERRITORIAL DE ACCIÓN PARTICIPATIVA PARA LOS SERVICIOS (E.T.A.P.S.)

### Composición

Para llevar a cabo esta propuesta se presenta el siguiente esquema de trabajo que rescata los dos principios fundamentales del programa: la combinación de la territorialidad con el conocimiento técnico.

Para ello, el núcleo de trabajo será conocido como Equipo Territorial de Acción Participativa para los Servicios (ETAPS), y consistirá en equipos interdisciplinarios conformados por técnicos, administrativos y profesionales de diferentes ejes temáticos, coordinados estratégicamente por ambos organismos, tanto en la planificación como en la ejecución de los proyectos.

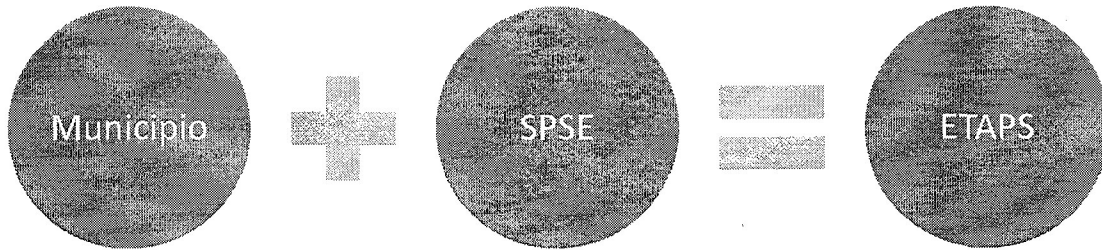
Los ETAPS contarán con un coordinador, un responsable técnico, un responsable administrativo, y una cuadrilla de trabajadores específicos destinados a los rubros dependientes de SPSE -Saneamiento y Energía-

La cantidad de trabajadores de la cuadrilla será de 4 por servicio.

Los ETAPS tendrán una estructura dinámica y adaptable, por un lado, a la cantidad de proyectos, y por otro al nivel de complejidad y tipo de actividad a desarrollar en cada localidad.

Esta planificación tiene como eje central generar proyectos de servicios desarrollados a partir de estrategias de impacto comunitario diferente, de forma **simple y dinámica**, haciendo hincapié en su construcción, desarrollo y mantenimiento.

Con la implementación de estas estrategias participativas, se busca no sólo conformar los grupos de trabajo sino, a su vez, dar a conocer e intercambiar modalidades de actividades de gran impacto social, ecológico, y de infraestructura.



### **Funciones y responsabilidades**

**Coordinador:** Responsable ejecutivo y estratégico en cada jurisdicción. Coordina la ejecución de actividades; elabora, evalúa y desarrolla la presentación de informes mensuales.

**Responsable Técnico:** Responsable de la evaluación y aprobación técnica de los proyectos. Deberá organizar y prestar asistencia y desarrollo técnico en todas las etapas del proyecto.

**Responsable Administrativo:** Responsable máximo de las áreas de finanzas, administración y contabilidad del proyecto. Supervisa el registro contable y el control presupuestario. Efectúa el análisis financiero. Elabora los presupuestos de los proyectos, así como los desvíos producidos. Negocia con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.

**Cuadrilla:** Mano de obra responsable de la ejecución de los proyectos aprobados.

### **Contenido de los Informes Mensuales a Presentar:**

- Describir la conformación del ETAPS.
- Actividades realizadas.
- Proyectos en evaluación con su respectivo análisis técnico.
- Documentación fotográfica de proyectos en desarrollo y concluidos.
- Resultados obtenidos y metas para el próximo mes.
- Conclusión.

### **Otras funciones del ETAP**

- Planificar proyectos y establecer prioridades.
- Gestionar los materiales necesarios para desarrollar los proyectos.



SERVICIOS PÚBLICOS  
SOCIEDAD DEL ESTADO

- Coordinar los aspectos técnicos de los proyectos.
- Fomentar aspectos de previsibilidad y asociativismo.
- Promover la concientización en la comunidad sobre el uso racional y responsable del saneamiento y la energía.
- Coordinar contable-administrativa y financieramente los recursos para los proyectos.
- Fortalecer las capacidades humanas de los integrantes de los ETAPS.
- Coordinar la logística.
- Controlar los proyectos y evaluarlos.

## MESAS DE GESTION Y TRABAJO

La concepción del Estado en el territorio cobra sentido con acciones concretas y directas que generan interacción bidireccional con la comunidad. Ésta realización surge a partir de la premisa de que la resolución de las problemáticas se logra en la articulación de todas las partes de la sociedad. En este sentido, es necesario generar instancias de interacción con la comunidad, con una frecuencia diaria, y en el territorio.

Para ello, este programa se propone recuperar los espacios de articulación territorial en función de la actuación mancomunada de la sociedad. La ecuación debe estar compuesta por el Estado Provincial, el Municipal, y la Comunidad. Estos tres elementos son indispensables para afrontar las distintas problemáticas, las políticas de desarrollo local, y la construcción de ciudadanía urbana.



El componente gubernamental de la ecuación estará representado por los ya mencionados ETAPS. Estos equipos tendrán la responsabilidad de actuar de manera presencial en cada barrio de sus respectivas localidades. **A través de reuniones con juntas vecinales, o abiertas a toda la comunidad, se establecerán los objetivos en común.** Asimismo, se asignarán, en conjunto, las distintas responsabilidades de todos los participantes de esas mesas de gestión, en función de la consecución de dichos objetivos.

### Capacitación en acción

Con la intención de fomentar el acceso al conocimiento, y la concientización sobre el saneamiento y la energía, los ETAPS tendrán la iniciativa de acercar todas las herramientas de capacitación a los vecinos/as.

Los objetivos principales detrás de la capacitación serán el uso racional de los recursos, la generación de una noción de identidad con la construcción y desarrollo de la comunidad, la formación en ciudadanía urbana, y aspectos técnicos de saneamiento y energía.

El programa consiste en desarrollar procesos de formación, brindando preparación vinculada al uso del agua, los desagües cloacales, y la energía, para complementar el desarrollo de los proyectos que se realicen.

Este proceso educativo es de carácter permanente y dinámico, que contempla acciones dirigidas a los vecinos/as para aprender nuevos conocimientos sobre instalaciones sanitarias internas y externas, y conexiones energéticas, con el objetivo de concientizar sobre los beneficios y perjuicios de los dichos servicios públicos.

Otro aspecto central, es la formación de la comunidad sobre factores de riesgo, promoviendo el aprendizaje sociosanitario, ambiental, energético de carácter comunitario, ya que comprendemos que el uso y cuidado de estos derechos son responsabilidad de la sociedad en su conjunto.

## PROYECTOS



Una de las características fundamentales para el éxito de los equipos de trabajo será el pragmatismo. Es por esto que todos los proyectos estarán enfocados en trabajos de impacto focalizado e inmediato. Para ello implementaremos una metodología de trabajo concreta, eficaz, y expeditiva. Las tres instancias de este esquema serán: ingreso, evaluación y ejecución.

**Ingreso:** el ingreso de los proyectos se dará a través de tres posibles fuentes. Por un lado, el vecino/a tendrá la posibilidad de presentar ideas, preocupaciones, dudas y/o proyectos que considere relevantes para la comunidad (*"Escuchando al Vecino/a"*). Por otro lado, el municipio impulsará todas aquellas actividades que considere de necesidad y urgencia para afrontar alguna problemática de impacto focalizado. Finalmente, pero no menos relevante, la provincia se reserva la posibilidad de presentar proyectos que no se encuadren dentro de su proyección macro para la región y que se adecuen el funcionamiento de los ETAPS.

**Evaluación:** la evaluación quedará bajo la responsabilidad del responsable técnico asignado por SPSE. Dicho perfil, contará con el asesoramiento y apoyo logístico constante del resto de la empresa para optimizar los resultados de los proyectos.

**Ejecución:** si bien la mano de obra dependerá de la cuadrilla, la ejecución de los proyectos será el resultado del trabajo mancomunado de todos los integrantes del los ETAPS, las respectivas municipalidades, SPSE, y, principalmente, los vecinos/as. De esta manera, el equipo contará con todo el apoyo estatal para proveer a la comunidad la más óptima respuesta a sus necesidades y derechos.

Esta metodología de trabajo promueve el fortalecimiento de los lazos entre los organismos gubernamentales y la comunidad, a partir de un colectivo de personas heterogéneo y de distintas procedencias, que funcionará activamente como nexo entre ambas partes. Dicha responsabilidad conlleva, entre otras cosas, la disponibilidad absoluta, la atención constante, y la noción latente de compromiso con el desarrollo de su comunidad.

## Desarrollo y mantenimiento

Otro aspecto fundamental del trabajo de los ETAPS serán los abordajes territoriales de seguimiento de proyectos. Esta etapa se dará en dos instancias en particular. Durante el desarrollo del proyecto, los ETAPS tendrán la responsabilidad de acompañar a los vecinos/as con información y avances de obras para generar la participación de la comunidad en dichas actividades. Asimismo, es necesario generar controles cruzados entre todos los componentes del conglomerado para que la ejecución de las actividades continúe forjando distintos niveles de participación.

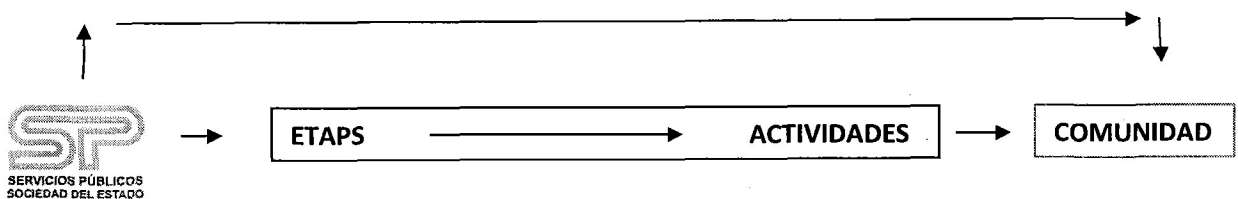
Por otro lado, una vez finalizado el proyecto, los abordajes territoriales serán necesarios para medir el impacto de los proyectos y obtener repercusiones que sirvan como fuentes de nuevos proyectos.

## Presupuesto

- Decisión centralizada; ejecución descentralizada
- Partida presupuestaria por localidad
- Montos fijos renovables
- Rendiciones controlables y auditables
- Similar al fondo fijo que en la actualidad perciben las dependencias de SPSE

## Concepto cápsula

El proceso de seguimiento de los proyectos y actividades se dará de forma directa entre SPSE y la comunidad. Este mecanismo es conocido como concepto cápsula, en donde los distintos organismos asumen la responsabilidad de revisar y auditar la conclusión de las actividades directamente en el territorio. Esto implica un doble beneficio. Por un lado, los ETAPS asumen mayor autonomía en el desarrollo de los proyectos. Del mismo modo, todo organismo con responsabilidad de auditoría tiene la posibilidad de verificar los avances y rendiciones en el territorio, con la comunidad, y sin intermediarios.





## COMUNICACIÓN

La comunicación es un elemento central tanto en la creación como en el desarrollo de cualquier programa. En el caso de *Escuchando al Vecino/a* la comunicación será un componente clave tanto en una fase inicial de los proyectos, como así también en la conclusión de los mismos.

Consideramos que una estrategia de comunicación será uno de los instrumentos centrales en la identificación de la comunidad con esta política pública. Para ello, trabajaremos en los siguientes conceptos.

### Conceptos Clave:

- Noción de comunidad
- Asociatividad con el Estado
- Sensación de pertenencia con las políticas impulsoras de dicho programa

### Propuesta

Esta propuesta tiene como principal objetivo desarrollar los conceptos clave mencionados anteriormente a través de la siguiente estrategia de comunicación:

- **Concepto**

El logo de SPSE y el gobierno provincial, junto con el municipal, se verán en todas y cada una de las acciones comunicativas, teniendo como principal objetivo crear una imagen visual consolidada que promueva la imagen del Estado actuando colectivamente.

- **Redes Sociales y Páginas Web**

El intercambio multimedia será una principal fuente de retroalimentación entre la coordinación de los proyectos y quienes participen activamente en el desarrollo de los mismos: los ETAPS y la comunidad. La página web (facebook-twitter) presentará información actualizando cada nivel de desarrollo de las actividades y proyectos. La presencia en redes sociales, tendrá como objetivo que todos los grupos participantes del programa tengan un espacio donde publicar sus imágenes, contenidos del trabajo y los avances de los proyectos desde todas las perspectivas involucradas. Esto será una ventana para realzar a su vez la inclusión, la acción directa y la participación comunitaria.

- **Medios de comunicación convencionales**

Todas las reuniones con vecinos/as, abordajes territoriales e interacción comunitaria deberán tener un espacio en dichos medios para que los proyectos de impacto focalizados tengan un alcance informativo comunitario. A su vez, mediante la participación de los radios, los tres actores (municipalidad, SPSE y comunidad) podrán explayarse en referencia a los proyectos en discusión, su desarrollo y respectivas conclusiones. De esta

forma el mensaje preponderante será la actuación en conjunto de todos los actores de la sociedad.

## CONCLUSIONES

La participación ciudadana y el Estado actuando colectivamente son conceptos claves en el desarrollo de una comunidad, y ejes del proyecto político provincial. Al convertirse en política pública, dichos conceptos adquieren las herramientas necesarias para convertirse en acción concreta y directa. De esta manera, un proyecto político tiene la capacidad de influir, incidir, y generar transformaciones en su sociedad.

*Escuchando al vecino/a* es un programa provincial que propone precisamente eso: ser una herramienta de vinculación con la comunidad, a través de medidas concretas, soluciones prácticas, y con participación ciudadana.

La concreción de este proyecto implica la recuperación por parte de la comunidad de espacios de incidencia y toma de decisión con respecto a su barrio. Esto es un fiel reflejo de una política de inclusión social, recuperando la configuración del Estado, en donde la comunidad tiene una participación protagónica.

Por otro lado, el programa promueve la organización de distintos organismos gubernamentales, constituyéndose y presentándose como unidad ante la sociedad. Este accionar colectivo se pone al servicio de la comunidad, en el territorio, siendo receptor de las inquietudes, aportando herramientas para el desarrollo, y construyendo ciudadanía urbana.

***“La configuración política de esta comunidad organizada implica la creación de un sistema de instituciones políticas y sociales que garanticen la presencia del pueblo en la elaboración de las decisiones y en el cumplimiento de las mismas”***

***Juan D. Perón***