



CON luz propia



Cooperativa Eléctrica de Monte Limitada

Octubre 2006

en este número:

- Editorial: Pasaje para el futuro • La comunicación nos acerca • Nuevas tarjetas Línea Control • Restauración de la fachada de CEM • Adelanto en obras eléctricas • Mantener la instalación propia • Convenio con el CUCAIBA •

con luz propia es una publicación bimestral de distribución gratuita, editada por la Cooperativa Eléctrica de Monte Ltda. Reservados todos los derechos. Registro de Propiedad Intelectual en trámite.

Pasaje para el futuro

La puesta en marcha del nuevo Centro de Atención Personalizada suma un motivo más para sentirnos orgullosos.

Comprendimos que la Cooperativa había adquirido una envergadura que hacía necesario optimizar la comunicación con nuestros asociados.

Pensamos que la comunicación es un capital fundamental. Mediante la comunicación podemos acercarnos a todos los vecinos para contarles las alternativas de cada uno de los emprendimientos y los alcances de nuestros proyectos. Mantener a los vecinos informados se ha transformado en una prioridad no solo para nuestra cooperativa, sino también para todas las entidades o empresas que desean desarrollarse y enfrentar el futuro con el apoyo de la comunidad. Con Luz Propia se ha transformado en un ejemplo en tal sentido.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la comunicación para que sea efectiva debe ser recíproca, hemos decidido fortalecer el vínculo con los asociados ofreciéndole una posibilidad de contacto sencilla y eficiente, un centro de atención que nos permite conocer de primera mano sus inquietudes, que nos acerca a sus necesidades sin intermediarios, que nos permite responderle con celeridad y con eficiencia.

Este avance nos enorgullece pero, a la vez, nos impulsa a seguir trabajando cada vez mejor, con más responsabilidad, pensando como encarar los desafíos que nos presentará el futuro.

Para tal futuro, que vemos promisorio, pensamos seguir profundizando la relación con los vecinos, porque estamos seguros que la comunicación nos va a permitir a nosotros ser una mejor cooperativa y a ustedes ser mejores asociados. Ese es el camino que nos hemos trazado.

Consejo de Administración

NUEVO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PERSONALIZADO

A partir de septiembre de este año se puso en marcha un nuevo servicio de nuestra Cooperativa. Se trata del nuevo Centro de Atención Personalizado, un sistema telefónico que cuyo objetivo es centralizar toda la comunicación que se establezca con la CEM, ya sean, consultas, reclamos, trámites o cualquier otra cuestión relacionada con las prestaciones que brinda nuestra entidad.

Este centro de atención de empezó a gestionar hace más de 2 años, con la idea de optimizar la relación con los asociados y como respuesta a la necesidad de organizar el contacto telefónico, cuya recurrencia alcanza niveles importantes.

Antes, las llamadas entrantes podían enmarcarse según tres motivos centrales: llamadas al sector administrativo (proveedores, consultas por servicios, reclamos por trámites, y demás temas varios), llamadas relacionadas con el Servicio Eléctrico (consultas, guardia, reporte de incidentes, reporte de desperfectos en la vía pública, seguridad eléctrica, etc.) y las llamadas vinculadas al Servicio de Telefonía (consulta de planes y tarifas, reclamos, dudas sobre Internet, consultas sobre números de teléfono, etc.).

Este gran volumen de requerimientos determinó la necesidad de simplificar el sistema y organizarlo de manera tal que todo contacto se canalice adecuadamente al sector que corresponde y que el tema en cuestión tenga una respuesta rápida y satisfactoria.

Antes, probablemente, algún asociado que deseara contactarse con la CEM por cualquier motivo no sabía por dónde comenzar. Esto implicaba que su solicitud podía llegar pasar por muchas manos hasta llegar al destino correspondiente, lo que podía ocasionar malos entendidos y ciertas demoras, tanto para el socio como para los representantes de la CEM involucrados en dar la respuesta requerida.

La creación de este Centro de Atención Personalizado soluciona aquellos inconvenientes de manera definitiva. Funciona las 24 horas,

LA COMUNICACIÓN NOS ACERCA

El Consejo de Administración presenta con orgullo un nuevo servicio que permitirá facilitar y agilizar la comunicación entre la CEM y sus asociados, de manera tal que dicha relación sea más estrecha y que todos los servicios ganen en eficiencia.



todos los días, durante todo el año, lo que permite a los asociados realizar consultas con más tranquilidad en cualquier momento del día. El personal involucrado ha sido capacitado para responder a todos los llamados de manera satisfactoria en el menor tiempo posible, según determine cada trámite. Las llamadas pueden estar referidas al sector administrativo en general y/o a los servicios de Electricidad, Telefonía, Internet, Casa Velatoria y Cementerio Parque.

Para brindar este nuevo servicio en las mejores condiciones se ha acondicionado y ampliado un nue-

vo espacio en dependencias de la CEM. El sistema cuenta con cuatro operarios que cubren todos los turnos (las 24 horas). De todas maneras, si se presenta algún tipo de inconveniente serio (por ejemplo, un corte de energía), el operario de turno tendrá un apoyo inmediato de alguno de sus compañeros, de manera tal que el servicio no se vea totalmente saturado por las consultas del caso.

El personal de Centro de Atención Personalizado cuenta con equipamiento informático al que se le ha incorporado un sistema georeferenciado llamado GIS (en espa-

ñol: Sistema Informático Georeferenciado), que le permite ubicar en un plano del Partido de Monte la ubicación exacta de, por ejemplo, un desperfecto eléctrico. De esta manera se determina el alcance del problema y se acelera en gran medida la solución del inconveniente.

Durante el primer mes de vigencia, este nuevo servicio ha funcionado a la altura de las expectativas con las que fue creado, respondiendo con celeridad a la demanda. De todas maneras, queda mucho por hacer todavía. De a poco se irán incorporando nuevas prestaciones a este servicio, lo que permitirá elevar el nivel de prestación.

En el ámbito del cooperativismo, se puede decir que nuestra cooperativa es pionera en lo que se refiere a la comunicación con sus asociados. Este servicio pone a la CEM a la altura de las grandes empresas o entes nacionales que ya cuentan con atención telefónica. Se habrá así una nueva etapa en la historia de nuestra entidad, tan importante como las anteriores y que apunta a encarar el futuro con prestaciones a la altura de la exigencia de los vecinos.

Para comunicarse con la CEM usted deberá marcar el 405-236 (405-CEM). Lo atenderá un operario del Centro de Atención Personalizado, quien tratará de resolver su requerimiento con celeridad o lo contactará con el personal responsable afín a su consulta. Para facilitar la tarea del operario de turno le aconsejamos tener a mano una factura de electricidad o una factura telefónica, según sea el caso. Si la consulta se refiere al Servicio de Electricidad, el operario le solicitará el número de Suministro (figura entre paréntesis al lado del nombre o razón social del socio, arriba en el encabezado de la factura). El mismo número será requerido para Sepelios y Cementerio Parque. Si la consulta está relacionada con Telefonía, solo se le requerirá su número de teléfono.

NUEVAS TARJETAS PARA LA LÍNEA CONTROL

Ya están a la venta las nuevas tarjetas para los abonados a la Línea Control. El diseño es similar a la tanda anterior pero esta vez se ha decidido que las fotos estén a todo color (las anteriores estaban en color sepia), lo que permite que las imágenes se disfruten mucho más. Las instantáneas son originales de la Señora Luisa Villar, aficionada a la fotografía, quien a ha cedido gentilmente parte de su trabajo para la confección de las tarjetas.



Personal del Centro de Atención Personalizado (de izq. a der.): Sergio Rizzoli, Juan Pablo Tarelli, Sebastián Meneses y Sebastián Lacunza.

CONVENIO FIRMADO CON EL CUCAIBA

En los pasados días se llevó a cabo la firma de un importante convenio entre las Federaciones, el OCEBA y el CUCAIBA, tendiente a prestar una ayuda altruista a la labor que viene llevando a cabo el CUCAIBA con el fin de crear conciencia para la donación de órganos dentro de la población.

La acción principal de la misma se centrará en que el CUCAIBA suministrará el diseño de los folletos, el OCEBA se encargará de la impresión de los mismos y las cooperativas que resulten interesadas deberán entregar junto al recibo de luz dicho folleto.

Esta es una acción tendiente a ayudar a esta institución que viene trabajando día a día con el fin de crear una conciencia colectiva para la donación de órganos para salvar la vida o mejorar la calidad de vida de todos nosotros.

El texto del convenio se transcribe a continuación:

Entre el Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia De Buenos Aires (CUCAIBA), representado por el doctor Ricardo Rubén Ibar, en su carácter de Director de Coordinación Técnica, el OCEBA, representado por el Presidente ingeniero Jorge Alberto San Miguel, EDEA S.A., representada por su Gerente General ingeniero Juan José MITJANS, EDEN S.A., EDES S.A., FACE, FICE, FEDECOBA, CRECES, y APEBA, representadas respectivamente por sus Presidentes, el señor Osvaldo Cepeda, el arquitecto Roberto José Otero, el señor Carlos José, el señor Aníbal Ferreira y el doctor Helmo Santore, y en atención a:

1. Que en enero del corriente año se inició formalmente la Campaña Provincial de Donación de Órganos, con el objetivo de señalar el carácter voluntario, altruista, desinteresado y solidario de la donación y trasplante de órganos y tejidos, como así también de informar a la población acerca de la creación la figura del consentimiento presunto para las donaciones de órganos.

2. Que entre las acciones y propuestas comunicacionales se destaca la realización de convenios con empresas de servicios, para la distribución masiva de folletos informativos junto a las facturas, a fin de optimizar el alcance de la campaña en todos los hogares.

3. Que dicho procedimiento se considera el más efectivo y objetivamente demostrable, en cuanto al alcance masivo a la ciudadanía, tal como lo reclama la nueva Ley de Trasplantes.

4. Que el 8 de junio de 2006 se suscribió el primer convenio de colaboración entre el CUCAIBA, la Asociación de Pacientes Renales Crónicos de Necochea (APREC) y la Usina Popular Cooperativa Limitada de Necochea «Sebastián de María», a fin de que la Usina incorpore una frase alusiva en las facturas por consumo de electricidad que se distribuyen mensualmente a unos cuarenta mil usuarios en Necochea y Quequén, tendiente a favorecer la donación de órganos.

5. Que OCEBA, las distribuidoras provinciales y las federaciones y asociaciones que agrupan al resto de las cooperativas eléctricas, en su compromiso y responsabilidad social, deciden sumarse a esta campaña.

En virtud de ello, las partes convienen en celebrar el presente Convenio, que se registrará por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Las partes acuerdan la realización de acciones tendientes a difundir la donación de órganos y tejidos para trasplante para salvar la vida o mejorar la calidad de vida de pacientes en espera, en el marco de la Campaña Provincial de Donación de Órganos.

SEGUNDA: Dichas acciones contarán con los siguientes aportes: el CUCAIBA suministrará el diseño y la matriz de un folleto base. OCEBA asumirá los costos de la impresión de folletos en formato obra para ser distribuidos por las Cooperativas con menos de cinco mil usuarios. El resto de las distribuidoras podrán colaborar con la impresión de más folletos para su distribución junto a las facturas de suministro o incluir en las mismas la frase «Donación y trasplante de órganos y tejidos: un acto voluntario, altruista, desinteresado y solidario» Infórmese: 08002220101, Web: www.cucaiba.gba.gov.ar, a partir de una próxima impresión o del agotamiento de los formularios que actualmente poseen en stock.

TERCERA: Aquellas Distribuidoras que posean página Web, se comprometen a colocar la frase aludida en sus respectivos sitios.

CUARTA: Asimismo, OCEBA se compromete a destinar un sector de su stand institucional para colocar folletería, afiches e información sobre la donación de órganos, en las oportunidades que ocurra a ferias, coloquios y demás eventos de similar naturaleza.

QUINTA: Las acciones a que de lugar este Convenio podrán instrumentarse en Convenios Particulares que se agregarán como anexos del presente.

RESTAURACIÓN DE LA FACHADA DE LA CEM

Como es de público conocimiento, debido a la implementación del Centro de Atención Personalizado, se desplazó la oficina del Área de Telefonía a la esquina de P. N. López y Eva Perón. Tal desplazamiento obligó a la apertura de una puerta en la misma esquina y a la consiguiente renovación de la fachada de tal oficina. Esto obligo a reacondicionar y renovar todo el frente de la CEM, incluyendo el viejo galpón inaugural de nuestra entidad.

La restauración del frente del viejo galpón se hizo según los lineamientos originales de la primera fachada histórica. Cabe recordar que, en este año, el galpón cumple 80 años desde su inauguración. Así no los hizo saber Sara Mendez, ex-empleada de la CEM, ya jubilada, a la cual le agradecemos el dato.

Junto con la renovación y restauración de la fachada de la CEM, se procedió a pintar el frente de la oficina de telefonía y a se han colocado (ploteado) sobre los vidrios de la puerta de entrada todas las inscripciones que hacen referencia al área.

Arriba: la fachada de la CEM renovada. A la derecha: el antiguo galpón rescató su historia.



ADELANTO EN OBRAS ELÉCTRICAS

Continúan las obras de por las cuales se procede al cambio de postes de madera por columnas de cemento en distintas zonas rurales del Partido de Monte.

En las últimas semanas se terminaron tres importantes obras de gran extensión, las cuales habían sido solicitadas por usuarios particulares que cumplimentaron sus requisitos provinciales y por tal motivo pudieron ser realizadas. Todavía han varios proyectos más que se encuentran a la espera de su respectiva aprobación por parte de los organismos para poder ser ejecutadas.

Por otro lado, se sigue trabajando en la seguridad en la vía pública. Muy pronto se va a habilitar la primera etapa del anillo de 13,2 KV. Subterráneo, tema que ya hemos comentado en el número anterior de Con Luz Propia. Asimismo, ya se han emitido los pedidos de cotización

para realizar dos nuevas etapas de las mismas características las cuales se anunciarán oportunamente. Nos referimos, por un lado, a la unión de los puestos de transformación correspondientes al tramo que va desde Lalinde y Alem, por Lalinde hasta la esquina con Eva Perón, continuando desde allí por Eva Perón hasta Azara; por otro lado, el segundo tramo uniría el puesto de transformación ubicado en la estación de servicio Gasolite (Shell) en la Ruta 3, con el puesto que se encuentra en el taller de Schiavina, siempre por la misma Ruta.

Se informa además, que se esta realizando un relevamiento en toda la zona urbana y suburbana para detectar posibles anomalías propias y/o de otros servicios que utilicen nuestras estructuras, para así poder mejorar el nivel de seguridad en lo que a riesgo se refiere. Además, se trabajará sobre los pue-



tos de transformación que están más expuestos con el objetivo de minimizar el riesgo todo lo que sea posible.

ALAMBRADO OLÍMPICO FINALIZADO

Como ya los amigos socios podrán apreciar, han finalizado los trabajos del alambrado olímpico del Cementerio Parque «La Piedad», incluyendo el respectivo cordón para preservar el alambre y respetando en su ejecución los desagües naturales.

También se han colocado las enredaderas que próximamente cubrirán

la totalidad del alambrado, lo que redundará en un aspecto más ético y privado. En el mismo sentido, también se han forestado varias áreas del cementerio.

Asimismo, se han remozado los cancheros con distintas variedades de flores, lo que le da al parque una belleza muy particular.



Sr. asociado: recuerde que si tiene interés en utilizar nuestro servicio de cementerio parque, adhiérase ya y evite malos momentos futuros. Reiteramos que la inhumación al momento del fallecimiento sin cobertura es de \$ 1.500, para luego comenzar con el pago de \$ 7 por mes.

Ahora puede leer Con Luz Propia en internet:
<http://www.coopmonte.com.ar/conluzpropia/conluzpropia.htm>

LA OBLIGACIÓN DE MANTENER LA INSTALACIÓN PROPIA

Continuando con la idea que comenzamos en el número anterior, le recordamos alguna de las obligaciones que los asociados tienen en relación al servicio eléctrico.

En este caso le comentamos sobre la obligatoriedad que el asociado tiene de mantener en condiciones las instalaciones eléctricas de su propiedad, tal cual se detalla en el Subanexo E del Reglamento de Suministro y Conexión, en su Artículo 2 (Obligaciones del titular y/o asociado), en los incisos «c» y «d»:

c) Dispositivos de protección y maniobra en la instalación propia.

El asociado deberá colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o características del suministro, conforme a los requisitos establecidos en el «Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles» emitida por la Asociación Electrotécnica Argentina, o la norma que la reemplace en el futuro.

Las instalaciones propiedad del cliente o las que estén bajo su guarda, así como su utilización y mantenimiento estarán a su exclusivo cargo.

El cliente deberá disponer en sus instalaciones, a su cuidado y costo, los aparatos de protección que LA CONCESIONARIA le exija para que durante el funcionamiento de las instalaciones del cliente, fallas producidas en las mismas no ocasionen inconvenientes o daños al sistema eléctrico de LA CONCESIONARIA.

d) Instalación propia - Responsabilidades.

El asociado deberá mantener las instalaciones propias en perfecto estado de conservación, como asimismo los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición deben permanecer limpios, iluminados y libres de obstáculos que dificulten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del cliente, o por haber éste aumentado sin autorización de LA CONCESIONARIA la demanda resultante de la declaración jurada que presentara al solicitar el suministro, hechos que deberán ser adecuadamente probados por LA CONCESIONARIA, se produjera el deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de propiedad de LA CONCESIONARIA, el cliente abonará el costo total de reparación o reposición de los mismos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Presidente
Sr. Antonio Pablo Araujo
- Vicepresidente
Sr. Ernesto Eduardo Krause
- Secretario
Sr. Roberto Oscar Mangiaterra (h)
- Prosecretario
Sr. Jorge Luis López
- Tesorero
Sr. Gustavo Wouters
- Protesorero
Sr. Fabián Laprovitera
- Vocales titulares
Sr. Luis Raúl Zunino
Sr. Carlos Alberto Visconti
Sr. Jorge Alberto Lissi
Dr. Pablo Oscar Fernández
Sr. Pedro Alberto Moyano
Sr. Juan Alberto Bruni
- Vocales Suplentes
Sr. José Luis Etcheverry
Sr. Humberto Ramón Pellegrino
Sr. Omar Enrique González
Sr. Roberto Carlos Jaure
- Síndico Titular
Dr. Luis María Olivero
- Síndico Suplente
Sr. Guillermo Marcelo La Rosa