

Transparencia activa en la empresa Aguas Santafesinas S.A. y Empresa Provincias de Energía de Santa Fe.

El Decreto 692/09 de la Provincia de Santa Fe regula los mecanismos de acceso a la información pública dentro del ámbito del Poder Ejecutivo provincial. En su capítulo IV, la norma establece la información básica que debe aparecer en la página web oficial de los sujetos referidos en su artículo 2, como un mecanismo de transparencia activa.

Las empresas Aguas Santafesinas S.A. (ASSA) y Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe (EPE) se encuentran incluidas dentro de estos sujetos. A continuación se analiza el cumplimiento de estas empresas de lo regulado por el capítulo IV de la norma.

Aguas Santafesinas S.A. (ASSA)

Previo al análisis, es importante aclarar que ASSA no se encuentra contemplada dentro de los sujetos mencionados en el art. 2 del Decreto 692/09, sino que se enmarca en lo prescripto por su art. 4 (empresa concesionaria). Sin embargo, según este artículo, este tipo de empresas deben adherirse al sistema de acceso a la información pública previsto en el decreto.

La página oficial de ASSA (www.aguasdesantafe.com.ar) cumple con la mayoría de los requisitos establecidos en el art. 34 del Decreto 692/09, en cuanto a la información sobre el servicio que se brinda al usuario. Incluye los centros de atención al público, un 0800 y un espacio en la página para consultas y reclamos.

Los trámites que se pueden realizar ante la empresa figuran en una solapa especial en la página, donde se explica para qué es el trámite, los requisitos para realizarlo, el lugar de presentación y el costo. No figura si es necesario el llenado de algún formulario.

También se cumple con la normativa en cuanto a la publicación de los llamados a concursos y licitaciones, figurando los requisitos para la presentación, lugar y fecha de entrega de los pliegos, un contacto para consultas técnicas, y demás datos necesarios para poder aplicar a las licitaciones.

La empresa debería hacer hincapié en comunicar con mayor profundidad los datos institucionales de la empresa. Si bien se publican su misión y función así como el nombre del Directorio, no se describe su estructura orgánica (art. 34, inc. a)), el organigrama de cada una de sus áreas y órganos internos (art. 34 inc. c)) ni sus misiones y funciones (art. 34 inc. d)).

Finalmente, en cuanto a la publicación del marco normativo aplicable, la página no lo hace expresamente, sino a través de un link al Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), donde existe un espacio dedicado a la normativa aplicable a ASSA. Se recomienda ubicar ese contenido en la página principal de la empresa, para poder acceder de manera más rápida y directa.

La mención del Decreto 692/09 en la página web institucional y su aplicación en el ámbito de la empresa no sólo permite dar a conocer esta norma a los usuarios, sino que demuestra el interés de la compañía en la promoción de prácticas transparentes.

Finalmente, sería apropiado para cumplir con la normativa, publicar en la página web los mecanismos con los que cuenta la compañía para que el usuario pueda solicitar más información sobre su funcionamiento, y de este modo garantizar el derecho de todos los ciudadanos al libre acceso a la información pública, en concordancia con los Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe - EPE

Al igual que en la página web institucional de ASSA, en la de EPE se le da especial importancia a la información sobre los trámites que el usuario puede realizar, con una guía detallada de cada uno. El usuario puede acceder fácilmente a esta información.

Los teléfonos y direcciones de correo electrónico para reclamos, denuncias y consultas están disponibles en la página web. También están a disposición del usuario los domicilios y teléfonos de los distintos centros de atención que tiene la empresa.

Sobre el marco normativo aplicable, solamente figuran las reglamentaciones que regulan la relación con los clientes de la empresa. Es importante incorporar las leyes que regulan el funcionamiento de la empresa.

La información sobre licitaciones y concursos está debidamente incluida en la página, cumpliendo con el inc. h) del art. 34.

En cuanto a la estructura orgánica y las autoridades de cada una de las áreas y órganos internos, se mencionan los integrantes del directorio, los nombres de los gerentes y los jefes de sucursales, dando cumplimiento al inc. c) del art. 34.

Se observa que la página no comunica claramente la misión y función de la empresa ni de cada una sus áreas y órganos internos, haciendo sólo una brevísima definición de la compañía y de su historia. Es importante brindar más información institucional sobre la empresa.

Para terminar, nos remitimos a lo dicho para ASSA sobre la necesidad de que la empresa incorpore en su página web institucional la mención al Decreto 692/09, así como los mecanismos de acceso a la información.

Información a publicar según art. 34 del Decreto 692/09	ASSA	EPE
Estructura orgánica	No está publicada.	No está publicada.
Nómina de funcionarios que ocupan cargos políticos	No aplica	No aplica
Organigrama de áreas y órganos internos	Sólo figura la composición del directorio.	Se mencionan los integrantes del directorio, los nombres de los gerentes y los jefes de sucursales.

Misiones y funciones	Se publica la misión y función de la empresa, pero no de cada una de sus áreas.	La página no comunica claramente la misión y función de la empresa y de cada una de las áreas y órganos internos, haciendo sólo una brevísima definición de ella y de su historia.
Lugares de atención al público	Se publica el domicilio y horario de atención de los centros de atención de la empresa, hay un 0800 y un espacio en la página para hacer consultas <i>on line</i> .	Los teléfonos y direcciones de correo electrónico para reclamos, denuncias y consultas están disponibles en la página web. También están a su disposición los domicilios y teléfonos de los distintos centros de atención que tiene la empresa.
Marco normativo aplicable	La página no publica directamente el marco normativo de la empresa. Existe un link de fácil acceso que lleva al ente regulador (ENRESS) en el que hay una solapa especial sobre las normas que regulan ASSA.	Solamente figura la normativa que regula la relación con los clientes. Es importante incorporar las normas que regulan la empresa.
Nómina de inspectores	No aplica	No aplica
Licitación y concursos	Se cumple con la norma ya que figuran los llamados a licitación y concursos, los requisitos para la presentación de los pliegos, lugar y fecha de entrega, un contacto para consultas técnicas, y otros datos necesarios para poder aplicar.	Se cumple con lo establecido por el decreto, a través de un link especial para compras.
Trámites y requisitos	Figuran en una solapa especial en la página, donde se explica para qué es el trámite, los requisitos para realizarlo, el lugar de presentación y el costo.	Los trámites que se pueden realizar en la empresa están claramente explicados.
Mecanismos de participación ciudadana.	No figuran en la página.	No figuran en la página.
Formularios para trámites	No están publicados, ni existe ninguna guía sobre los mismos.	No están publicados, ni existe ninguna guía sobre los mismos.

Otra información dispuesta por decreto.	No aplica	No aplica
--	-----------	-----------