



RES - 2025 - 347 - CD-ECO # UNNE

Sesión 10/07/2025

VISTO:

El Expediente 2025-16252; y

CONSIDERANDO:

Que a través del mencionado Expediente, se eleva el Acuerdo Específico suscripto entre la **Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE** y la **Empresa Servicios Energéticos del Chaco – SECHEEP**, a los 30 días del mes de junio del año 2025;

Que el Acuerdo mencionado tiene como objetivos: iniciar la auditoria y mejora del proceso de facturación y distribución de facturas de energía eléctrica, impulsando la mejora de los procesos de funcionamiento mediante un abordaje técnico-operativo;

Que, el Acuerdo Específico de Colaboración fue suscripto previo al debido análisis de su contenido, por lo que corresponde su ratificación;

Lo aconsejado por la Comisión de Interpretación y Reglamentos

Lo resuelto por el Consejo Directivo en Sesión Ordinaria de fecha 10-07-2025;

Por ello:

**EL CONSEJO DIRECTIVO
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
RESUELVE:**

ARTICULO 1º: Ratificar el Acuerdo Específico suscripto entre la **Facultad de Ciencias Económicas de la UNNE** y la **Empresa Servicios Energéticos del Chaco – SECHEEP**, a los 30 días del mes de junio del año 2025, que como Anexo forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2º : Registrar la presente Resolución, efectuar las comunicaciones correspondientes y oportunamente proceder a su archivo.



VERONICA M.L. GLIBOTA LANDRIEL
SECRETARIA ACADÉMICA

MOIRA YANINA CARRIO
DECANA



ACUERDO ESPECÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS UNNE
SECHEEP CHACO

La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), en adelante denominada "FACULTAD", con domicilio legal en la Avda. Las Heras 727 de la ciudad de Resistencia, representada en este acto por la Lic. Moira Yanina CARRIO, DNI N° 23.949.823, en su carácter de Decana, por una parte; Servicios Energéticos del Chaco, empresa de la Provincia del Chaco, en adelante "SECHEEP" con domicilio legal en la calle Roque Sáenz Peña 190, Ciudad de Resistencia, Provincia del Chaco, representado en este acto por el Sr. Hilario José BISTOLETTI, DNI N° 14.194.111, en su carácter de Presidente, por otra parte, a través del presente acuerdan actividad de trabajo específica.

PRIMERA: El objetivo del presente acuerdo es iniciar la auditoría y mejora del proceso de facturación y distribución de facturas de energía eléctrica, que se detalla en el anexo. Su misión es impulsar la mejora de los procesos de funcionamiento mediante un abordaje técnico-operativo que permita relevar el funcionamiento actual de SECHEEP, identificar áreas de mejora y proponer líneas de acción orientadas a su optimización.

SEGUNDA: La FACULTAD se compromete a la conducir la metodología de trabajo especificada en el punto 3 del anexo de este acuerdo, con el equipo de trabajo que se indica en el punto 4 del anexo y en los plazos establecidos en el punto 5 del anexo.

TERCERA: La FACULTAD se compromete a la ejecución del servicio que se detalla en el anexo a partir de la fecha de firma de este acuerdo.

CUARTA: A modo de contraprestación SECHEEP se compromete a abonar el esquema de pagos presupuestado en el punto 7 del anexo, a los pasantes externos al plantel de LA FACULTAD. Se deja expresa constancia que la FACULTAD no recibirá pago alguno por el presente acuerdo, actuando únicamente como consultor técnico-académico externo.

Hilario José Bistoletti
ABOGADO
PRESIDENTE - SECHEEP

Lic. Moira Y. Carrío
DECANA
Fac. Ciencias Económicas
UNNE



QUINTA: Los datos e informes suministrados, obtenidos y generados a partir del presente acuerdo tendrán carácter confidencial. Cuando la FACULTAD desee utilizar la información, parcial o total, para su publicación deberá solicitar la conformidad de SECHEEP. La propiedad intelectual de los datos e informes, como así también cualquier producto de las tareas encomendadas, sub-productos de la ejecución, incluyendo cualquier documento técnico, documentación de análisis, y cualquier otro documento o entregable pertenecerá a SECHEEP, quien en su carácter de propietario podrá utilizar, distribuir y divulgar los informes objeto del acuerdo. La FACULTAD garantiza que los trabajos y servicios a prestar bajo el presente acuerdo no infringen ni vulneran los derechos de propiedad intelectual o cualesquiera otros derechos legales o contractuales de terceros.

SEXTA: Cada parte podrá suspender, temporaria o permanentemente, los efectos del presente acuerdo, siempre que exista una comunicación oficial a la otra parte firmante, con por lo menos con 60 días de anticipación. Esta suspensión no afectará las actividades iniciadas o en ejecución a la fecha de la comunicación, las que deberán finalizarse en los términos acordados.

En prueba de conformidad y previa ratificación de su contenido, se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Resistencia a los treinta días del mes de junio del año dos mil veinticinco.

Hilario José Bistoletti
ABOGADO
PRESIDENTE - SECHEEP

Lic. Molina Y. Carrío
DECANA
Fac. Ciencias Económicas
UNNE

ANEXO

CONSULTORÍA TÉCNICA

Auditoría y mejora del proceso de facturación y distribución de las facturas de energía eléctrica – SECHEEP

Facultad de Ciencias Económicas – Universidad Nacional del Nordeste (UNNE)

1. Fundamentación

La calidad en la gestión de facturación y cobro de servicios públicos impacta directamente en la percepción del usuario, la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera de la empresa. En ese sentido, la Facultad de Ciencias Económicas (UNNE) desarrollará un estudio técnico interdisciplinario e independiente sobre el circuito completo que va desde la confección de la factura hasta su llegada al consumidor final para el posterior pago.

Este trabajo permitirá identificar oportunidades de mejora, puntos críticos, demoras o ineficiencias, y proponer recomendaciones basadas en estándares de calidad y buenas prácticas en procesos administrativos, contables y logísticos.

Asimismo, el análisis técnico-operativo de la facturación debe complementarse con la evaluación de la accesibilidad económica del servicio para los usuarios. En función de ello, se solicitará a SECHEEP información estructurada relativa a consumos desagregados por categoría de usuario, evolución del esquema tarifario y registros de subsidios aplicados, entre otros. Estos datos permitirán cuantificar y caracterizar el impacto económico de la energía sobre diferentes estratos socioeconómicos, proporcionando una base empírica para el diagnóstico integral.

2. Objetivos

Objetivo General:

Impulsar la mejora de los procesos de funcionamiento mediante un abordaje técnico-operativo que permita relevar el funcionamiento actual de SECHEEP, identificar áreas de mejora y proponer líneas de acción orientadas a su optimización.

Objetivos Específicos:

- Relevar y describir el proceso actual desde la emisión de la factura hasta el pago.
- Identificar actores, sistemas informáticos, soportes físicos y medios de distribución involucrados.
- Detectar cuellos de botella, fallas en la trazabilidad o ineficiencia tecnológica.
- Evaluar la satisfacción del usuario en relación al acceso, claridad y puntualidad de las boletas.
- Evaluación de los tiempos de facturación-cobro. Búsqueda de procesos eficientes en caso de ser necesario.

Hilario José Bistolfi
PRESIDENTE SECHEEP

Dr. María K. Carrizo
DECANA
Fac. Ciencias Económicas
UNNE

- Elaborar un informe integral de diagnósticos, propuestas de mejora y rediseño de procesos.
- Analizar el impacto distributivo del precio de la energía eléctrica sobre los hogares, en función de variables socioeconómicas y de consumo.
- Generar indicadores de eficiencia.
- Estimar la inversión y posibles utilidades resultantes de la adaptación de medidores inteligentes.

3. Metodología de Trabajo

Etapa 1: Relevamiento y diagnóstico

- Revisión documental: procedimientos internos, instructivos, sistemas utilizados, organigrama entre otros.
- Solicitud de metadatos relacionados con consumos históricos, ubicación georeferenciada, tarifas aplicadas, niveles de subsidio y segmentación de usuarios. Bases de grandes usuarios. Entre otras bases. Mediante acuerdos de confidencialidad.
- Identificar actores, sistemas, soportes físicos y medios de distribución.
- Medidores inteligentes: relevamiento de precios e impactos comparados en otras provincias/países .
- Iniciar con detección de cuellos de botella, fallas de trazabilidad e ineficiencias tecnológicas. (Esto continúa a lo largo del estudio)
- Relevamiento y mapeo del circuito desde la emisión de la factura hasta el pago.

Etapa 2: Análisis de procesos y metadatos

- Identificación de riesgos operativos y administrativos.
- Análisis de indicadores: tiempos, errores, reclamos. Revisión de facturación emitida, distribuida y cobrada. Detección de errores y posibles indicadores de eficiencia.
- Identificación de asimetrías tarifarias o situaciones de vulnerabilidad energética no explícitas.
- Mapeo del proceso actual mediante fluogramas
- Análisis de metadatos georreferenciados: consumo, facturación, subsidios, etc. Cruce con otras bases para ampliar la información. Aplicar variables socioeconómicas.

Etapa 3: Entrevistas, diseño de soluciones y planificación operativa

- Entrevistas a responsables de áreas clave (comercial, sistemas, logística, atención al cliente).
- Determinación de áreas críticas y posibles soluciones.
- Elaboración de proyecto de inversión de medidores inteligentes.
- Elaboración de modelo de aplicación para corrección de los plazos de consumo-pago.

Mario José Bistoletti
ABOGADO
PRESIDENTE - SECHEEP

Lic. Molina Y. Carrío
DECANA
Fac. Ciencias Económicas
UNNE

Etapa 4: Encuesta a usuarios

- Diseño y elaboración de encuestas orientadas a usuarios y comercios en función de la evaluación en etapas.
- Realizar dos encuestas dirigidas a usuarios residenciales y comerciales (metodología a determinar en función de los resultados de diagnósticos e indicadores hallados en etapas previas).
- Procesamiento de las encuestas realizadas.

Etapa 5: Evaluación e informes

- Redacción de informe técnico con diagnóstico y propuestas.
- Presentación de un plan de mejoras, posibles rediseños, presupuestos y alternativas tecnológicas.
- Presentación de estrategias para la aplicación de la reducción de tiempo consumo-medición-cobro.
- Estimaciones para el proyecto de medidores inteligentes.
- Espacio de validación y discusión con los ejecutivos de la empresa.

4. Equipo de Trabajo

El proyecto será llevado adelante por un equipo interdisciplinario de la Facultad, compuesto por:

- Carrió, Moira
- Fantin, Celestino
- Flores Urturi, Matías*
- Lorenzin, Agustín*
- Merino, Santiago
- Romero Jensen, Carlos

*Pasantes externos al plantel de la Facultad

5. Cronograma Estimado

| Etapa | | Duración estimada |
|--------------|---|--------------------------|
| 1 | Relevamiento y diagnóstico inicial | 2-4 semanas |
| 2 | Ánálisis de procesos y metadatos. | 4-5 semanas |
| 3 | Entrevistas, diseño de soluciones, indicadores, información estadística y propuestas. | 4-5 semanas |
| 4 | Encuesta a usuarios. <i>RECORRIDO</i> <i>PRESUPUESTO</i> | 2 semanas |
| 5 | Redacción de informe final y presentación. | 4-7 semanas |

*Lic. Moira Y. Carrió
DECANA*

*Fac. Ciencias Económicas
UNNE*

Total estimado

16-23 semanas

6. Productos finales

- Flujoograma del proceso actual
- Informe de diagnóstico y evaluación
- Resultados de encuestas a usuarios
- Resultados de encuestas a comercios
- Propuesta de rediseño del proceso
- Recomendaciones para modernización tecnológica
- Estimaciones presupuestarias de la aplicación de medidores inteligentes
- Indicadores de desempeño
- Otros insumos estadísticos para la toma de decisiones que resulten del análisis de metadatos y diagnósticos situados

7. Presupuesto

| Concepto | Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 | Etapa 5 |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Viáticos y gestión | 50.000 | 50.000 | 50.000 | 500.000 | 50.000 |
| Honorario 1* | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 |
| Honorario 2* | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 |
| Total | 1.050.000 | 1.050.000 | 1.050.000 | 1.500.000 | 1.050.000 |

*Los honorarios contemplados en el presente presupuesto no serán percibidos por la Universidad Nacional del Nordeste, sino que estarán destinados a dos pasantes externos al plantel de la Facultad, quienes integrarán el equipo técnico de investigación y serán responsables de tareas específicas dentro del proyecto.

8. Consideraciones Finales

La Facultad actuará como consultor externo con carácter técnico-académico, garantizando objetividad, independencia y confidencialidad. El trabajo podrá dar origen a publicaciones académicas, siempre resguardando la identidad y propiedad de los datos sensibles provistos por SECHEEP.

Hilario José Bistoletti
ABOGADO
PRESIDENTE - SECHEEP

Lic. Moira Y. Carrío
DECANA
Fac. Ciencias Económicas
UNNE

Hoja de firmas