

Indicador Sintético de Calidad de los Servicios Públicos



Lic. Alejandro Einstoss Tinto
Junio 2017

CONTENIDO.

1. Introducción:	4
2. Políticas Públicas y Servicios Públicos.	4
3. La necesidad de la evaluación.	5
4. Dos perspectivas para la evaluación de calidad de los servicios públicos.	5
5. Objetivo del Estudio:	6
6. Limitación al alcance.	6
7. Servicio Público Eléctrico.	8
7.1. Marco legal y regulatorio	8
7.2. Parámetros de calidad.	8
7.3. Objetivo de calidad – índices globales:	9
7.4. Lectura del Indicador:	10
8. Servicio Público de GAS.	11
8.1. Marco legal y regulatorio	11
8.2. 10	
8.2.1. Indicadores de calidad del servicio comercial	12
8.2.2. Indicadores de calidad del servicio técnico	12
8.3. Objetivo de calidad: Alcanzar el 100% del valor de referencia.	13
8.4. Lectura del Indicador:	13
9. Servicio Público: Agua y Saneamiento.	14
9.1. Marco legal y regulatorio	14
9.2. Parámetros de calidad.	14
9.3. Lectura del indicador:	15
10. Servicio Público de Transporte.	16
10.1. Marco conceptual y regulatorio.	16
10.2. Transporte Automotor de pasajeros.	17
10.2.1. Parámetros de calidad.	17
10.2.2. Evolución de indicadores operativos / calidad del transporte automotor.	17
10.2.3. Lectura del indicador:	19
10.3. Transporte Ferroviario.	19
10.3.1. Indicadores de cumplimiento de la Programación de Servicios	20
10.3.2. Lectura del Indicador	20
11. Telecomunicaciones.	21
11.1. Marco Legal y regulatorio.	21

Fundación Centro de Estudios para el Cambio
Indicador Sintético de Calidad de los Servicios Públicos.

11.2.	Parámetros de calidad.	21
11.3.	Evolución de indicadores operativos / calidad	25
11.4.	Lectura del Indicador	25
12.	Indicador Sintético de Servicios Públicos.	26
12.1.	Confección del Indicador.	26
12.2.	Cuadro Resumen de indicadores sectoriales de calidad.	27
13.	Indicador sintético de calidad percibida de los servicios públicos.	28
13.1.	Indicador Sintético de calidad percibida.	28
13.2.	Indicadores Sectoriales.	29
13.2.1.	Energía Eléctrica.	29
13.3.	Metodología de cálculo.	34
14.	Bibliografía.	35

Indicador Sintético de calidad de los Servicios Públicos.

1. Introducción:

Los servicios públicos constituyen la actividad económica que, por su impacto social, presenta una sensibilidad social como ninguna otra actividad.

Luego del proceso de privatizaciones de la década del 90', la gran mayoría de los servicios públicos que permiten la vida en sociedad tal como la conocemos, se encuentran en su gran mayoría concesionados a prestadores privados bajo el control de organismos reguladores diseñados para que los Estados Nacional, Provincial y/o Municipal realicen el control de la prestación del servicio público concesionado.

Dichos organismos generalmente presentan características de autonomía, autarquía y tienen funciones de control de aspectos económicos, financieros, técnicos, jurídicos y ambientales de las empresas prestadoras. Al mismo tiempo deberían identificar objetivos de inversión de largo plazo que permitan una prestación confiable y continua pero independiente de políticas coyunturales.

Sin embargo, en cada acto de prestación del servicio, los ciudadanos valoran no sólo el desempeño de la empresa concesionada sino también la eficacia de las instituciones públicas de control y la calidad del sistema de administración estatal en general.

Los responsables públicos saben que para disponer de los servicios públicos de calidad deben atender las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos. Para esto es necesario la comprensión de aspectos relevantes que hacen a la correcta prestación de los servicios y de cómo este se puede medir y analizar.

2. Políticas Públicas y Servicios Públicos.

“Las políticas públicas son grandes líneas de acciones que persiguen que las prioridades gubernamentales se alcancen con éxito, concentran en una dirección las decisiones sobre recursos y procesos¹”.

Es así que, las políticas suelen desplegarse en un conjunto de programas orientados a objetivos específicos. De esta forma los servicios públicos constituyen procesos de gestión con una finalidad prestacional, de alto impacto social y con un fuerte componente regulatorio que garantiza la calidad en su prestación.

La evaluación de las políticas públicas y de los servicios públicos debe retroalimentarse. Por ello las evaluaciones de los servicios públicos deben ser consistentes con las políticas o

¹ Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos – 2009 – Gobierno de España, Ministerio de la Presidencia.

programas públicos que los enmarcan y también la evaluación de los programas y políticas deben considerar la información obtenida de evaluación de los servicios que reglamentan.

Es muy probable que la información que genera la evaluación de la prestación de los servicios públicos ayude no solo a identificar problemas prestacionales sino también a valorar la implementación de políticas públicas que las enmarcan.

3. La necesidad de la evaluación.

La evaluación mediante indicadores es una herramienta que proporciona información fundamental que mejora la información del usuario, genera incentivo para una mejor prestación del servicio – vía presión social – y permite una mejor rendición de cuentas por parte de los organismos encargados del control.

Si bien el sector privado encuentra en el “mercado” su indicador de desempeño fundamental, en la prestación de servicios públicos es necesario definir instrumentos que permitan analizar la calidad, la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio.

En un alcance ideal, estos instrumentos deberán permitir comprobar si las políticas públicas y los programas específicos impulsados desde el Estado y que se ejecutan, alcanzan los objetivos previstos.

En esta línea pueden identificarse tres niveles de análisis de calidad (Bouckaert, 1995):

- Primer Nivel: Macro-calidad, que abarca las relaciones entre la prestación del servicio público y la ciudadanía, es decir los organismos del Estado y la sociedad. La evaluación a este nivel tiene como objetivo evaluar la eficacia de las acciones públicas relacionadas a la prestación / control de los servicios y por ende evalúa la legitimación social de las políticas públicas.
- Segundo Nivel: Meso-calidad, que hace foco en las relaciones entre quienes producen y gestionan los servicios y los usuarios. En este nivel se mide el grado de satisfacción del usuario, con el objetivo de contribuir a la mejora los servicios. La evaluación tiene como objetivo las relaciones entre la empresas prestadoras de servicios con sus grupos de interés – stakeholders -.
- Tercer Nivel: Micro-calidad, que se enfoca en la evaluación de indicadores objetivos de calidad en la prestación de los servicios públicos, que permiten el diagnóstico de la eficacia de las decisiones de gestión de las organizaciones.

4. Dos perspectivas para la evaluación de calidad de los servicios públicos.

Es particularmente importante la distinción entre la “calidad programada”: que está relacionada a la calidad de servicios que la prestadora planificó en proporcionar, la “Calidad esperada”, que es la que el usuario espera recibir del servicio público y la “calidad percibida”, que se refiere a la apreciación del usuario luego de recibir el servicio y que compara con la calidad de servicio que esperaba recibir.

Sin dudas la evaluación de calidad de servicios debe tener en cuenta la perspectiva de los usuarios – quienes lo utilizan – pero en ese proceso de evaluación entran en juego expectativas, preferencias, costumbres y hasta ideas políticas/religiosas.

En este punto los modelos de evaluación de **calidad percibida**, no sólo hacen foco en la visión del usuario sino también del resto de sus grupos de interés, sean estos internos o externos. Las metodologías desarrolladas para medir la calidad percibida de los usuarios realizan “Estudios de Satisfacción”, utilizando el mecanismo de encuestas como instrumento.

Por otra parte, existe una **dimensión objetiva** de la prestación de los servicios públicos. Los mismos llegan a los usuarios a través de empresas / organizaciones y es gestionado mediante un sistema administrativo - técnico que moviliza recursos a lo largo de un proceso en el que participan diferentes sectores de la empresa.

Para evaluar / medir, la calidad objetiva del servicio prestado es necesario analizar los resultados obtenidos mediante indicadores de gestión y calidad. Dichos indicadores son confeccionados por las propias empresas en su proceso de mejora continua, o exigidos por Entes públicos destinados a la regulación en cumplimiento de parámetros de calidad exigidos en los pliegos de concesión.

5. Objetivo del Estudio:

En función de lo hasta aquí expuesto, el presente trabajo se enmarca en el nivel de Micro-calidad, es decir que mediante el relevamiento de indicadores objetivos de calidad en la prestación de los servicios públicos de electricidad, gas natural, transporte público automotor y ferroviario, servicio de agua potable/saneamiento y telecomunicaciones, se confeccionará un indicador sintético que permita una evaluación sectorial y general de la calidad objetiva en la prestación de los servicios incluidos en el análisis.

Al mismo tiempo, se relevarán los indicadores relacionados a reclamos de los usuarios que se utilizará como un proxy de la “calidad percibida” en cada uno de los servicios analizados y se confeccionará también un indicador sintético para este aspecto.

Por la disponibilidad de los datos el análisis se concentra en el Área Metropolitana de Buenos Aires, en la cual se concentran la mayor densidad de usuarios de los servicios bajo análisis

A continuación, se presentan los indicadores sectoriales recopilados y el cálculo de los ponderadores para cada uno de los servicios públicos analizados.

6. Limitación al alcance.

Para todos los casos se relevaron informes de calidad técnica en la prestación del servicio emitidos por los Organismos reguladores pertinentes:

- **ENARGAS:** para el servicio público de transporte y distribución de gas natural.
- **ENRE:** para el servicio público de distribución eléctrica.
- **ERAS:** Agua y saneamiento.
- **CNRT:** para transporte urbano e interurbano de pasajeros, para el modo automotor o ferroviario.
- **ENACOM:** para el servicio de telecomunicaciones, por telefonía fija y celular.

7. Servicio Público Eléctrico.

7.1. Marco legal y regulatorio

A partir de la reforma administrativa y de las privatizaciones dispuestas por la Ley Nacional de Emergencia Administrativa N° 23.696 en agosto de 1989, en Argentina se verificó un cambio fundamental en los servicios públicos. En términos generales, se pasó de un modelo en el que los servicios públicos eran abastecidos por el Estado Nacional a uno en el que los mismos fueron mayoritariamente asumidos por empresas privadas.

En ese contexto, el sector eléctrico no fue la excepción. Se produjo una transformación radical, basada en la desintegración vertical y horizontal del negocio con consecuencias directas en las distintas etapas que tienen por destino final el suministro de energía eléctrica. Así, se pasó de un esquema en el que la generación, el transporte y la distribución estaban exclusivamente a cargo del Estado, a un modelo en el que esas actividades fueron asumidas por separado por empresas públicas y privadas, reservando el Estado el rol de control y regulación.

El proceso de privatización verificado en la década del 90, estuvo contenido por un esquema normativo integrado por el marco regulatorio impuesto por la Ley Nacional N° 24.065, la incorporación expresa de los servicios públicos en la Constitución Nacional, y una nutrida regulación complementaria.

Dicha regulación tuvo por objeto no sólo afrontar la problemática del sector eléctrico, sino que también fijó los instrumentos para llevar a cabo la política económica de los sucesivos gobiernos. La privatización de los servicios eléctricos se concretó con un sistema en el que el Estado asumió un rol activo en la regulación y en el control de la generación, el transporte y la distribución eléctrica, delegando en las empresas privadas el desarrollo de las prestaciones. Desapareció el concepto de planificación energética de largo plazo y fueron las señales económicas el único incentivo para la realización de inversiones.

El objetivo de la Ley Nacional N° 24.065, diferenció como actividades comerciales distintas la generación, el transporte y la distribución de electricidad, determinando la normativa aplicable a cada una de dichas actividades.

Esta ley estableció que los servicios prestados debían ser ofrecidos a tarifas justas y razonables, que incluyan el valor de adquisición de la energía, más el “Valor Agregado de Distribución”, que permitan obtener los ingresos suficientes para satisfacer los costos operativos, impuestos, amortizaciones de los segmentos de transporte y distribución.

7.2. Parámetros de calidad.

En el marco de la revisión tarifaria integral – RTI – realizada a lo largo del año 2016, El Ente Nacional Regulador de la Electricidad – ENRE – dictó la Resolución ENRE N° 463/16, por la cual se aprueban los Parámetros de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, el Costo de la Energía Eléctrica No Suministrada (CENS) y las Áreas Típicas de

Distribución (ATD) que forman parte de los “Criterios para la Presentación de la Propuesta Tarifaria”.

Para la medición de la calidad de servicio técnico se utilizará la combinación de índices globales del sistema junto con índices individuales por usuario.

La evolución de los índices globales semestrales incidirá en la determinación de las sanciones del ENRE a las distribuidoras por apartamientos de los índices individuales.

Los índices globales de sistema a utilizar son:

- **Índice de frecuencia de interrupción media por usuario (SAIFI por su sigla en inglés).**

SAIFI = total de usuarios interrumpidos en “n” interrupciones / total de usuarios abastecidos [interrupciones / usuario- semestre]

- **Índice de duración de interrupción media por usuario (SAIDI por su sigla en inglés)**

SAIDI: total de horas-usuario interrumpidos en “n” interrupciones / total de usuarios abastecidos [horas / usuario- semestre].

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n Usuarios_i * Tiempo_i}{Total_Usuarios}$$

- **Cálculo del Índice Global:**

Para el cálculo de los índices globales del sistema e individuales por usuario se considerarán las interrupciones mayores a tres minutos cualquiera sea su causa (interrupciones internas, programadas, forzadas) con excepción de aquellas en la que la DISTRIBUIDORA invoque como originadas en causales de caso fortuito o fuerza mayor y que resulten aceptadas por el ENRE como tales.

7.3. Objetivo de calidad – índices globales:

El objetivo es llegar en 5 años a los valores de referencia promedio de los años 2000-2003 - semestres 8 a 15 de la concesión -

Valores de referencia Res. 463/2016:	
SAIFI:(Promedio Mensual de Interrupciones/Cliente)	2,143
SAIDI: (Promedio Horas Mensual de Interrupciones/Cliente)	4,124
CAIDI ³ (Duración Promedio de Interrupciones, en Horas)	1,924

El objetivo de los indicadores globales SAIDI y SAIFI, se corresponde con la calidad media de referencia definida por las respectivas Actas Acuerdo, a ser alcanzados en el último semestre del quinquenio.

Siendo:

SAIDI_t / SAIFI_t: El indicador correspondiente al periodo bajo análisis.

SAIDI₀ / SAIFI₀: El valor del indicador de referencia Res. 463/2016.

En el marco de la resolución, el factor podrá tomar valores iguales al 100% si la calidad del sistema consigue seguir exactamente el sendero, valores inferiores al 100% si la calidad del servicio consigue valores inferiores al sendero y finalmente, valores superiores al 100% en caso que los índices SAIDI y/o SAIFI se encuentren por encima del sendero.

En el marco del presente trabajo y con el objeto de hacer homogéneo el cálculo, se tomará como base 100 los indicadores SAIFI y SAIDI 2010 y su correspondiente indicador global, cuyo cálculo se presenta a continuación.

INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SAIFI ¹	6,41	5,57	8,61	8,00	9,55	8,88
SAIDI ²	17,07	19,98	31,55	27,71	33,03	27,19
CAIDI	2,66	3,59	3,66	3,46	3,46	3,06

Factor	379,5	1565,7	2466,8	2179,7	2598,6	2169,7
	100,00	412,59	650,05	574,40	684,78	571,76

7.4.Lectura del Indicador:

Dados los valores de referencia del ENRE – es decir en función de los valores representativos del año 2003 y en función del índice global - los valores de calidad del servicio al 2015, son 21,7 veces peores del parámetro de calidad que fija la norma.

A los efectos de la confección del indicador sintético, y si se considerando como base 100 el año 2010, los valores están casi 6 veces por sobre los valores de referencia.

8. Servicio Público de GAS.

8.1.Marco legal y regulatorio

Los sistemas de transporte y distribución de gas natural están regulados por la Ley del Gas – 24076 - que, junto con el Decreto del Poder Ejecutivo N° 1.738/92, otros decretos regulatorios, el Pliego, el Contrato de Transferencia y la Licencia, establecen el marco legal de la actividad.

Las Licencias, los Contratos de concesión y las normas dictadas de acuerdo con la Ley del Gas contienen requisitos en relación con la calidad del servicio, las inversiones de capital, restricciones a la transferencia y constitución de gravámenes sobre los activos, restricciones a la titularidad por parte de productores, transportadoras y distribuidoras de gas y transferencia de acciones.

La Ley del Gas 24.076 crea el Ente Nacional Regulador del Gas – ENARGAS - como entidad reguladora para administrar y aplicar lo establecido por la Ley del Gas y las regulaciones aplicables.

La jurisdicción del ENARGAS se extiende al transporte, venta, almacenaje y distribución del gas. Su mandato, de acuerdo con lo expresado en la Ley incluye la protección de los consumidores, el cuidado de la competencia en la provisión y demanda del gas y el fomento de las inversiones de largo plazo en la industria del gas. Las tarifas por el servicio público de gas también están reguladas por el ENARGAS.

8.2.Parámetros de Calidad.

Por medio de las Resoluciones N° 1192 del 6/9/99 y N° 1482 del 11/01/00 el ENARGAS estableció el Sistema de Control mediante "Indicadores de Calidad del Servicio".

Las Licenciatarias deberán cumplir con los valores de referencia previstos para cada Indicador, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio de la industria del gas.

Asimismo el ENARGAS dará a conocer al público los aspectos del cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio y el Orden de Mérito alcanzado por las Licenciatarias para una adecuada protección de los derechos de los usuarios.

El establecimiento de estos indicadores se basa en la necesidad de observar la calidad de servicio en su conjunto, verificando el nivel de las prestaciones. De este modo, se intenta reflejar la calidad de los servicios prestados por las Licenciatarias a sus clientes.

Los Indicadores abarcan aspectos técnicos y comerciales, acordes con niveles internacionales, que reflejen globalmente la calidad de la prestación brindada al usuario. Se los ha clasificado de la siguiente manera:

8.2.1. Indicadores de calidad del servicio comercial

Estos índices evalúan la gestión de las empresas distribuidoras en todas aquellas actividades en las que interaccionan con sus clientes y con terceras personas: demoras, relación comercial, servicios, atención, prestaciones y la eficiencia con que son resueltos los reclamos.

8.2.2. Indicadores de calidad del servicio técnico

La calidad del servicio técnico se evaluará basándose en los siguientes grupos de indicadores:

Licenciatarias de Distribución de Gas

- Indicadores de Transparencia del Mercado
 - Eficiencia de la restricción del suministro interrumpible.
- Ocurrencia de restricciones del suministro interrumpible.
- Indicadores de Protección Ambiental
 - Ruidos en Estaciones Reguladoras.
 - Difusión de Olor en Plantas de Odorización.
 - Ruidos en Plantas Compresoras.
 - Control de la Emisión de Gases Contaminantes.
- Indicadores de Operación y Mantenimiento
 - Protección Catódica.
 - Fugas por Kilómetro.
 - Tiempo promedio de Reparación de Fugas Grado 2.
 - Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados.
 - Capacidad de Reserva en Plantas Reguladoras para Sistemas Ligados.
 - Tiempo de Respuesta ante Emergencias.
 - Interrupción del Suministro.

Licenciatarias de Transmisión

- Indicador de Transparencia del Mercado: Considera la publicación de información del despacho diario operativo de gas del día anterior, de las Manifestaciones de Interés o Concursos de Capacidad y las adjudicaciones de los mismos, de las Ofertas de Reventa de Capacidad y los resultados de los mismos, y de los eventos críticos del sistema de transporte.
- Indicadores de Operación y Mantenimiento
 - Protección Catódica.
 - Estado de los Gasoductos.
 - Confiabilidad del Sistema de Compresión.

- Disponibilidad del Sistema de Compresión.
- Capacidad de Reserva de Plantas Reguladoras para Sistemas Aislados.
- Tiempo de Respuesta ante Emergencias.
- Uso Racional de la Energía.

- Indicadores de Protección Ambiental
 - Control de la Emisión de Gases Contaminantes.
 - Ruidos en Plantas Reguladoras.
 - Ruidos en Plantas Compresoras.

A los efectos del presente trabajo se considerará el indicador de calidad técnica global para distribuidoras, que considera de manera global los indicadores de Transparencia de Mercado, Indicadores de Protección Ambiental y de Operación y Mantenimiento.

El indicador abarca aspectos técnicos y comerciales, acordes con niveles internacionales, que reflejen globalmente la calidad de la prestación brindada al usuario.

Este indicador se basa en la necesidad de observar la calidad de servicio en su conjunto, verificando el nivel de las prestaciones. De este modo, se intenta reflejar la calidad de los servicios prestados por las Licenciatarias y es elaborado por ENARGAS.

8.3. Objetivo de calidad: Alcanzar el 100% del valor de referencia.

	Índices Técnicos Globales - Distribuidoras							
	Usuarios	%	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Metrogas	2.374.040	27,57%	99,61	99,56	99,25	98,38	99,04	99,04
Ban	1.604.495	18,63%	98,36	98,33	98,5	98,7	98,54	98,54
Cuyana	577.143	6,70%	98,9	98,07	98,56	99,16	99,17	99,17
Centro	713.531	8,29%	99,79	99,27	99,68	99,76	99,67	99,67
Sur	661.777	7,69%	99,07	98,15	89,57	98,13	98,74	98,74
Pampeana	1.345.908	15,63%	99,06	97,7	99,05	99,13	99,04	99,04
Litoral	712.040	8,27%	99,61	99,51	99,55	99,63	99,64	99,64
Gasnor	519.479	6,03%	99,29	99,18	99,29	97,98	98,12	98,12
Gasnea	101.768	1,18%	99,82	99,94	99,88	97,38	99,99	99,99
8.610.181			100%					
Factor Ponderado			99,20	98,79	98,36	98,77	98,99	98,99
			100	99,58	99,15	99,57	99,79	99,79

8.4. Lectura del Indicador:

Se observa que la calidad de prestación del servicio público de distribución de gas natural, el factor ponderado de cumplimiento es del 99% respecto a los parámetros de calidad global que establece la norma.

A los efectos de la confección del indicador sintético, y considerando los usuarios del AMBA, abastecidos por Metrogas (2,3 millones de usuarios), el resultado 2015 muestra una caída en la calidad técnica del 0.55% respecto a 2010.

9. Servicio Público: Agua y Saneamiento.

9.1.Marco legal y regulatorio

La prestación del servicio de Agua Potable y Saneamiento está regulado por la Ley 26.221/2007 y Decretos complementarios.

La normativa crea el Ente Regulador de Aguas y Saneamiento – ERAS – que tendrá por finalidad principal la regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable y desagües prestados en el área de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires respecto del servicio de agua potable; conforme lo establecido en la Ley Nº 26.100, incluyéndose también la recepción de desagües cloacales en bloque de los Partidos de Berazategui (servicio municipal) y Florencio Varela.

Además del control y regulación de la prestación del servicio, el ERAS tendrá a su cargo controlar los aspectos contables de la concesión y la atención de reclamos de usuarios.

A tal fin podrá emitir las normas necesarias para reglamentar las condiciones de prestación que se establezcan en el Marco Regulatorio y Contrato de Concesión respectivos, así como la regulación de las relaciones entre la empresa prestadora y los usuarios, estableciendo los procedimientos y requisitos que aseguren a éstos la atención e información necesaria para ejercer sus derechos con la mayor amplitud.

El Ente regulador tiene entre sus funciones la de continuar trámites y resolución de cuestiones pendientes derivadas de la anterior concesión rescindida con culpa a AGUAS ARGENTINAS S.A., así como atender consultas y reclamos de usuarios e intervenir en todos los casos que resulte necesaria su participación para colaborar con la defensa de los intereses del Estado Nacional en cuestiones vinculadas a la ex concesión.

9.2.Parámetros de calidad.

Si bien existen normas de calidad del agua y de tratamiento de efluentes, para este trabajo se considerará como un parámetro de la mejora en la calidad del servicio de agua y saneamiento el crecimiento de la cobertura de prestación. Es decir tomar como objetivo alcanzar el 100% de las viviendas con cobertura de agua potable y cloacas.

Si bien la Encuesta Anual de Hogares Urbanos – Indec – mide la procedencia del agua de las viviendas y el destino de excretas, los últimos datos disponibles corresponden al tercer trimestre del 2014 y se realiza un análisis por provincia no considerando en particular el área objeto de análisis – el AMBA.

Por lo cual se utiliza estadística de la empresa AySA, y se establece como parámetro la evolución de los usuarios por categoría, para el periodo 2010 – 2015 como proxy de mejora de la cobertura.

Fundación Centro de Estudios para el Cambio
Indicador Sintético de Calidad de los Servicios Públicos.

ICIEMBRE 2010	Categoría			
Servicio	Residenciales	No Residenciales	Baldío	Total general
Agua y cloaca	2.043.803	276.734	18.152	2.338.689
Agua	570.266	37.126	29.264	636.656
Cloaca	27.447	1.805	2.577	31.829
Total general	2.641.516	315.665	49.993	3.007.174
DICIEMBRE 2011				
Agua y cloaca	2.084.689	280.570	19.381	2.384.640
Agua	569.152	36.870	29.627	635.649
Cloaca	32.539	2.087	2.777	37.403
Total general	2.686.380	319.527	51.785	3.057.692
DICIEMBRE 2012				
Agua y cloaca	2.140.194	287.135	21.373	2.448.702
Agua	549.891	35.716	28.698	614.305
Cloaca	44.258	2.643	2.659	49.560
Total general	2.734.343	325.494	52.730	3.112.567
DICIEMBRE 2013				
Agua y cloaca	2.180.266	290.886	20.793	2.491.945
Agua	536.256	34.418	28.676	599.350
Cloaca	61.913	3.659	3.054	68.626
Total general	2.778.435	328.963	52.523	3.159.921
DICIEMBRE 2014				
Agua y cloaca	2.220.606	294.322	21.266	2.536.194
Agua	519.705	32.697	27.933	580.335
Cloaca	69.314	3.791	3.633	76.738
Total general	2.809.625	330.810	52.832	3.193.267
DICIEMBRE 2015				
Agua y cloaca	2.252.085	296.387	20.702	2.569.174
Agua	513.830	32.085	26.983	572.898
Cloaca	74.930	4.158	3.794	82.882
Total general	2.840.845	332.630	51.479	3.224.954
DICIEMBRE 2016				
Agua y cloaca	2.298.004	298.787	20.648	2.617.439
Agua	492.402	29.990	26.417	548.809
Cloaca	81.340	4.710	3.812	89.862
Total general	2.871.746	333.487	50.877	3.256.110

Evolución de los usuarios por categoría y código de servicio.

(unidades funcionales empadronadas totales a fin de cada año)

Servicio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Agua y cloaca	2.338.689	2.384.640	2.448.702	2.491.945	2.536.194	2.569.174	2.617.439
Agua	636.656	635.649	614.305	599.350	580.335	572.898	548.809
Cloaca	31.829	37.403	49.560	68.626	76.738	82.882	89.862
Total general	3.007.174	3.057.692	3.112.567	3.159.921	3.193.267	3.224.954	3.256.110

100

102

104

105

106

107

108

9.3.Lectura del indicador:

Se observa que para el ámbito de AySA, la cantidad de unidades funcionales / viviendas con cobertura de agua potables y cloacas a diciembre de 2016 asciende a 3.25 millones de hogares, lo cual representa un 8% más que en 2010.

10. Servicio Público de Transporte.

10.1. Marco conceptual y regulatorio.

La movilidad de los habitantes es uno de los temas más importantes de la agenda pública. Este concepto se refiere a la suma de los desplazamientos que realiza la población de forma recurrente en un territorio determinado, por motivos de trabajo, educación, compras, visitas sociales, etc.²; cualquiera sea su duración, distancia del desplazamiento, medios usados causas y consecuencias³.

Puede entenderse como un principio de organización de la sociedad, que reúne elementos muy diferentes relacionados con su entorno. Cuando hablamos de “movilidad cotidiana” nos referimos a los desplazamientos diarios y repetitivos entre el domicilio y el lugar de trabajo o estudio, que inciden en la organización y distribución de las actividades en el espacio. En este sentido, el **Autotransporte Público de Pasajeros (APP)** es una parte fundamental del sistema de transporte público de las ciudades del país.

El transporte público se considera como “una necesidad social básica” que es de interés público, por ende se constituye como una actividad económica que requiere de intervención estatal. Esta intervención puede realizarse a partir de dos formas fundamentales:

- El “poder de policía”, basado en el derecho que posee el Estado para controlar las actividades de particulares en función del interés público, y
- El “servicio público” que es competencia del Derecho Público al que se subordinan los intereses privados y que se aplica para garantizar la prestación con carácter de obligatoriedad, continuidad, generalidad, uniformidad y regularidad.

Cada aspecto relativo a la oferta está regulado por distintos organismos públicos, correspondientes a cada una de las jurisdicciones intervinientes (Nación, Provincias, Municipios), los cuales dictan la normativa específica, reglamentando aspectos atinentes al régimen de los permisos, parámetros operativos de los servicios, modalidades de prestación, horarios, parque móvil, licencia habilitante de los conductores, entre otras.

Una de las más destacables es la fijación del precio de venta del bien, es decir, la determinación de la tarifa que se le cobrará al usuario. Al prestatario, como contrapartida, se le garantiza el equilibrio económico del contrato.

Como breve resumen se presenta a continuación la normativa nacional que regula el Transporte Automotor.

² Miralles-Guasch, 2008

³ Contreras y Figueroa, 2002

- Transporte Urbano de Pasajeros

Decreto N° 656/94: Fija el marco regulatorio del autotransporte público de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional estableciendo el marco normativo para el otorgamiento de los permisos de explotación.

- Transporte Interurbano de Pasajeros

Decreto N° 958/92: Fija el marco regulatorio del autotransporte interurbano de pasajeros de jurisdicción nacional.

Decreto N° 808/95: Modifica el decreto Núm. 958/92 estableciendo nuevas normas para la reglamentación del transporte interurbano de pasajeros de jurisdicción nacional.

- Transporte Ferroviario.

Ley general de ferrocarriles y reglamento general - Ley 2873

Reglamento general de ferrocarriles

10.2. Transporte Automotor de pasajeros.

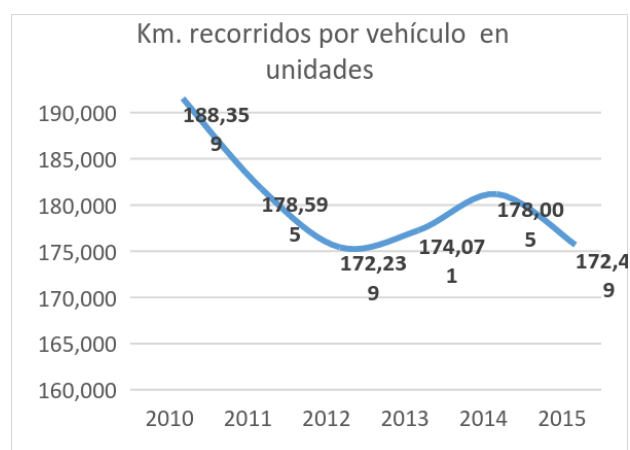
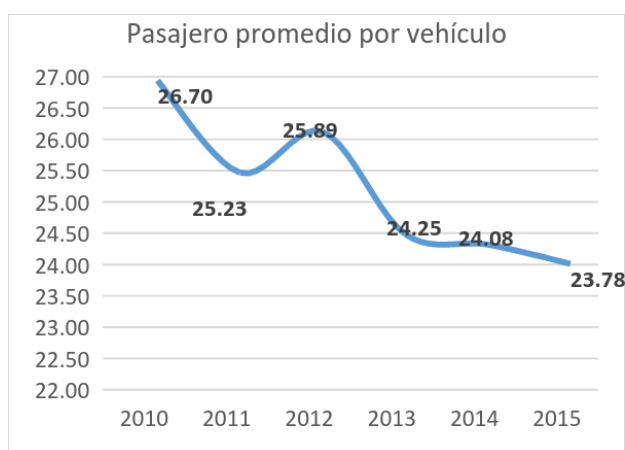
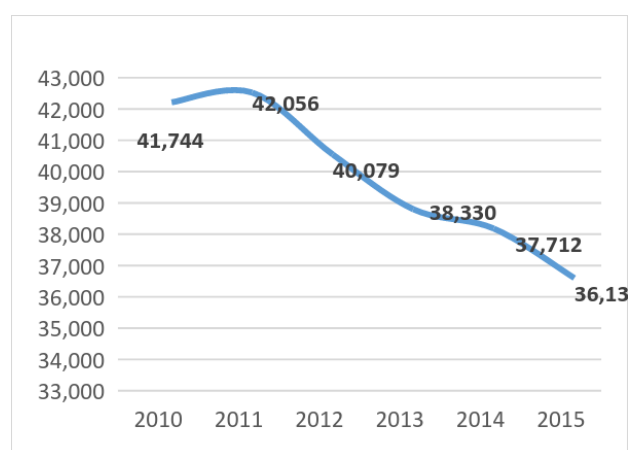
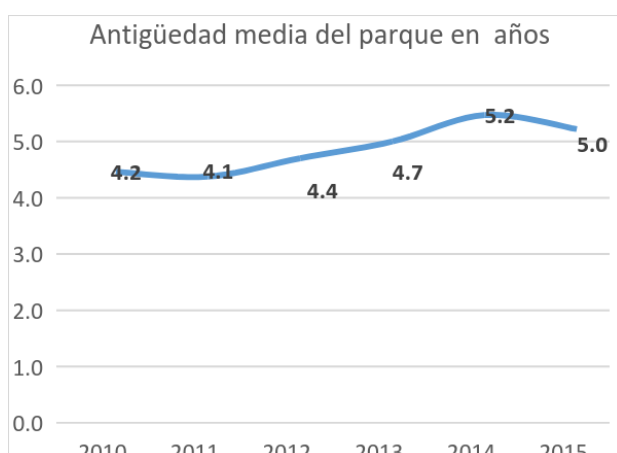
10.2.1. Parámetros de calidad.

Del relevamiento realizado no surgen objetivos de calidad a alcanzar, sino indicadores operativos que muestran la evolución de variables que se consideran proxy de calidad del servicio de transporte automotor y ferroviario a criterio de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte – CNRT -.

10.2.2. Evolución de indicadores operativos / calidad del transporte automotor.

Se evidencia para el período relevado un deterioro en los principales indicadores operativos que reflejan la calidad del servicio público: aumento de la antigüedad media del parque automotor, menor cantidad de asientos ofrecidos por millón de kilómetros recorridos – como consecuencia de la reducción en los servicios, menos pasajeros transportados por vehículo y menor cantidad de kilómetros por unidad en servicio.

Fundación Centro de Estudios para el Cambio
Indicador Sintético de Calidad de los Servicios Públicos.



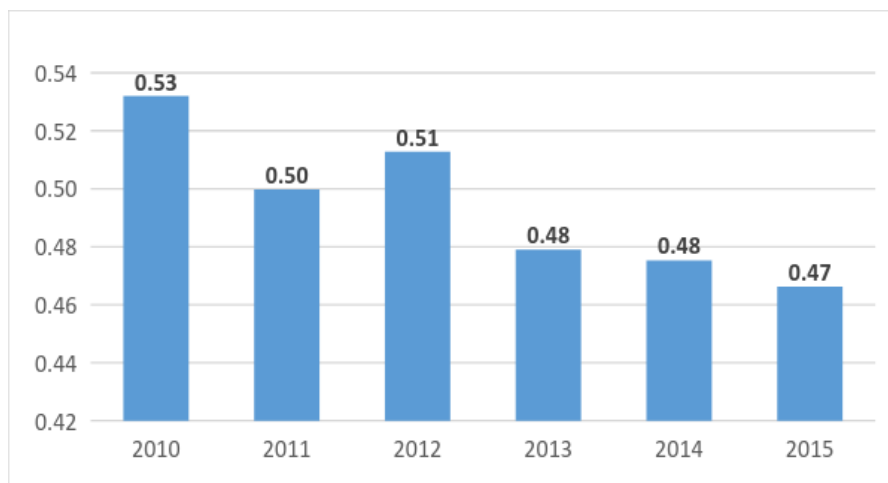
Indicadores CNRT.

INDICADOR	UNIDAD	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Cantidad de empresas	unidades	131	135	135	135	132	132
Unidades en servicio	unidades	4.415	4.664	4.610	4.350	4.181	4.107
Promedio de vehículos por empresa	unidades	33,70	34,55	34,15	32,22	31,67	31,11
Km. Recorridos	millones	832	833	794	757	744	708
Viajes efectuados	miles	1.278	1.286	1.259	1.213	1.196	1.009
Km. recorridos por vehículo	unidades	188.359	178.595	172.239	174.071	178.005	172.499
Viajes promedio por vehículo	unidades	289	276	273	279	286	246
Promedio de asientos por vehículo	unidades	50	50	50	51	51	51
Asientos - km. Ofrecidos	millones	41.744	42.056	40.079	38.330	37.712	36.131
Antigüedad media del parque	años	4,2	4,1	4,4	4,7	5,2	5,0
Pasajeros transportados	millones	49,546	51,820	48,454	43,327	40,302	37,155
Pasajeros - km.	millones	22.206	21.018	20.554	18.362	17.924	16.845
Coefficiente de ocupación	dem. / ofert.	0,53	0,50	0,51	0,48	0,48	0,47
Carga media	pas. / coche	26,70	25,23	25,89	24,25	24,08	23,78
Pasajeros por kilómetro (IPK)	pas. / km.	0,06	0,06	0,06	0,06	0,05	0,05
Distancia media	km.	448,20	405,59	424,20	423,81	444,75	453,37

Fuente: Estadísticas CNRT

A los efectos del presente trabajo y para la confección del indicador sintético se considera la evolución del “Coeficiente de Ocupación” del sistema que mide la relación entre la oferta del sistema de transporte (promedio de asientos por vehículo), con la demanda (promedio

de pasajero por coche – carga media por vehículo), cuya evolución y cálculo de variaciones se presenta a continuación.



INDICADOR	UNIDAD	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Coefficiente de ocupación	dem. / ofert.	0,53	0,50	0,51	0,48	0,48	0,47
		100,00	93,94	96,41	90,05	89,35	87,64

10.2.3. Lectura del indicador:

Se observa que para el ámbito del AMBA una caída en la utilización del servicio de transporte urbano automotor del 12.4% en relación a 2010.

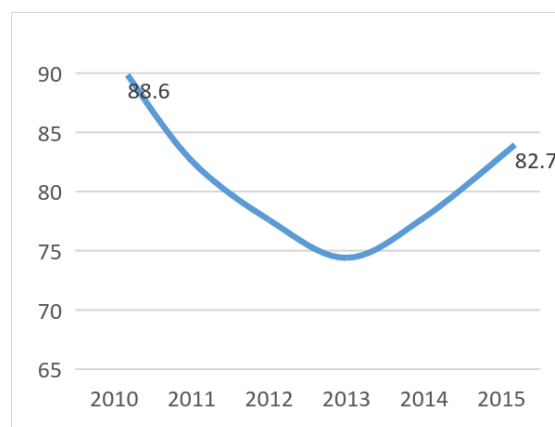
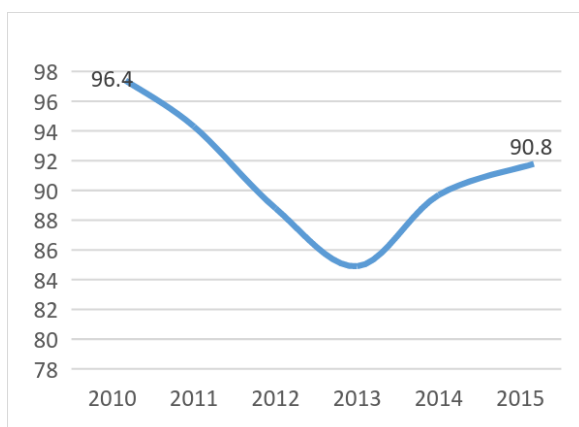
El resultado es congruente con lo relevado del resto de los indicadores operativos del sistema.

10.3. Transporte Ferroviario.

A los efectos del análisis de la calidad de servicio del transporte ferroviario se utilizarán como estimador los indicadores de cumplimiento de la Programación de Servicios elaborados por la CNRT.

A continuación, se presentan los indicadores de:

- **Regularidad Absoluta**, que establece la relación entre los servicios programados y los trenes puntuales.
 - **Regularidad Relativa**: relación entre los trenes programados (sin considerar los servicios cancelados) y los trenes corridos, hayan prestado un servicio atrasado o puntual y
 - **Cumplimiento de la Programación**: que marca la relación entre los trenes efectivamente corridos / servicios programados.
- Este último indicador es el que se utiliza para la confección del indicador sintético. A continuación se presenta la evolución de los indicadores y los ponderadores de cálculo.



10.3.1. Indicadores de cumplimiento de la Programación de Servicios

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Regularidad Absoluta	85,4	77,9	69	63,2	69,8	75
Regularidad Relativa	88,6	82,6	77,6	74,4	77,8	82,7
Cumplimiento de la Programación	96,4	94,3	88,8	84,9	89,7	90,8
	100,00	97,82	92,12	88,07	93,05	94,19

10.3.2. Lectura del Indicador

Utilizando el indicador de Cumplimiento de Programación como proxy de calidad percibida por el usuario, el servicio de transporte ferroviario de pasajeros muestra una caída de 6% con respecto a 2010.

11. Telecomunicaciones.

11.1. Marco Legal y regulatorio.

El 19 de diciembre de 2014 se publicó y entró en vigencia, la Ley N° 27.078 denominada “Ley Argentina Digital - LAD”, mediante la cual se incorporaron importantes modificaciones al marco regulatorio que rige la prestación de servicios de telecomunicaciones en el país y se dispuso la creación de la Autoridad Federal de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (“AFTIC”), como organismo descentralizado y autárquico en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional (“PEN”), que actuaría como Autoridad de Aplicación de la LAD y sería continuadora, a todos los fines, de la Secretaría de Comunicaciones y de la CNC (Autoridades de Aplicación y de Control, respectivamente, hasta la sanción de la LAD).

A fines de diciembre de 2015 el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 267/15 -publicado en el Boletín Oficial del 4 de enero de 2016- por el que se introducen sustanciales modificaciones a las Leyes N° 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual – “SCA” y N° 27.078 (LAD) y se crea una nueva Autoridad de Aplicación de las referidas leyes, denominada ENACOM (“Ente Nacional de Comunicaciones”), la que sustituye a la AFTIC y al AFSCA “Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual”, y actúa, como ente autárquico, en la órbita del Ministerio de Comunicaciones.

Adicionalmente, por el Decreto N° 13/15 se crea el Ministerio de Comunicaciones. La conformación organizativa del Ministerio de Comunicaciones, fue aprobada a través del Decreto N° 268/15, del 29 de diciembre de 2015.

El ENACOM entró en funcionamiento el 5 de enero de 2016 con los 4 directores nombrados por el PEN.

El Directorio del ENACOM está integrado por un Presidente y 3 directores designados por el PEN, y otros 3 directores propuestos por la Comisión Bicameral de la Comunicación Audiovisual y los Servicios TIC.

11.2. Parámetros de calidad.

A partir de julio de 2013, las agencias regulatorias nacionales han elaborado los indicadores de calidad en base a las recomendaciones de Calidad de la UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT) y a la experiencia adquirida por otros países de la región.

Al respecto, la UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ha establecido en la Recomendación E. 800, una clara diferenciación entre los conceptos de “calidad de servicio” y “calidad de funcionamiento de la red”, asociando el primero al grado de satisfacción percibido por el usuario y el segundo al comportamiento técnico de la red. Dicha diferenciación ha sido adoptada por la República Argentina en su normativa – Resolución CNC 5/2013.

En líneas generales los indicadores adoptados evalúan la gestión de las empresas distribuidoras en todas aquellas actividades en las que interaccionan con sus clientes y con terceras personas: demoras, relación comercial, servicios, atención, prestaciones y la eficiencia con que son resueltos los reclamos.

- **Indicador de Reclamos de Usuario (IRU).**

El indicador IRU se define como la relación porcentual entre la cantidad total de reclamos realizados por los usuarios en un Período Considerado, independientemente del medio utilizado por el usuario para efectuarlo y de la resolución (favorable o no) del mismo y la cantidad de accesos operativos, contabilizada en el último día del Período Considerado. Este indicador se discriminará para cada una de las Áreas Locales en las que el prestador brinde servicio.

$$IRU = \frac{Cantidad\ de\ reclamos_{PC}}{Cantidad\ de\ accesos\ operativos_{PC}} \times 100 \leq 1\%$$

- **Indicador de Reclamos ante la Autoridad de Aplicación (IRAA).**

El indicador IRAA se define como la relación porcentual entre la cantidad de Usuarios que han realizado reclamos ante la Autoridad de Aplicación, referidos a un determinado Prestador, dentro del Período Considerado, independientemente del medio utilizado para efectuarlo, de la resolución (favorable o no) del mismo, y la cantidad total de Usuarios que han realizado reclamos ante dicho Prestador en el Período Inmediato Anterior al PC.

Los valores se tomarán a nivel nacional.

$$IRAA = \frac{\sum Usuarios_{RecAC_{PC}}}{\sum Usuarios_{RecPIA}} \times 1000 \leq 1\%$$

Donde:

$Usuarios_{RecAC}$: Usuarios que efectuaron reclamos ante la Autoridad de Aplicación

$Usuarios_{RecP}$: Usuarios que efectuaron reclamos ante el Prestador.

PC : Período Considerado

PIA : Período Inmediato Anterior al Período Considerado

- **Accesibilidad del Servicio (AS).**

La Tasa de Asignación de Recursos (TAR) se define como la relación porcentual entre la cantidad de asignaciones exitosas de los recursos necesarios para gestionar la comunicación y la cantidad total de tentativas de asignación de recursos realizadas.

Es decir, evaluar la relación existente entre la cantidad total de asignaciones exitosas de recursos y la cantidad total de tentativas de asignaciones de recursos.

Las mediciones se deberán realizar de forma diaria y en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

a) Para redes de accesos móviles.

$$TAR = \frac{\sum_{i=1}^N C_{AED}}{\sum_{i=1}^N C_{AD}} \times 100 \geq 95\%$$

b) Para redes de accesos fijos.

$$TAR = \frac{\sum_{i=1}^N C_{AED}}{\sum_{i=1}^N C_{AD}} \times 100 \geq 99,9\%$$

Donde :

N : Cantidad de días del mes

C_{AED} : Cantidad de Asignaciones Exitosas Diarias de recursos.

C_{AD} : Cantidad de tentativas de Asignación Diarias de recursos.

TAR : Tasa de Asignación de Recursos.

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse mediante medidas efectuadas a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en la red.

- **Retenibilidad del Servicio (RS).**

La Tasa de Corte (TC) se define como la relación porcentual entre la cantidad de recursos asignados, para gestionar el tráfico, que se liberan por una causa distinta a una maniobra voluntaria de los Usuarios que intervienen en la comunicación, y la cantidad total de recursos asignados.

Es decir, tiene por objeto evaluar la proporción de requerimientos exitosos de acceso a un determinado servicio que finalizaron por causas ajenas al usuario y atribuibles a la red.

Esta medición se realizará de manera diaria en la Hora de Tráfico Pico.

Para obtener el indicador se deberá tener en cuenta la sumatoria mensual de los valores diarios de acuerdo a la siguiente expresión:

a) Para redes de accesos móviles.

$$TC = \frac{\sum_{i=1}^N C_{DRLI}}{\sum_{i=1}^N C_{DRA}} \times 100 \leq 3\%$$

b) Para redes de accesos fijos.

$$TC = \frac{\sum_{i=1}^N C_{DRLI}}{\sum_{i=1}^N C_{DRA}} \times 100 \leq 1\%$$

Donde :

N : Cantidad de días del mes

C_{DRLI} : Cantidad Diaria de Recursos Liberados Involuntariamente.

C_{DRA} : Cantidad Diaria de Recursos Asignados.

TC : Tasa de Corte.

A fin de registrar el tráfico real de la red en forma permanente, el método de cálculo de este indicador deberá realizarse a través de un sistema automático de recolección de datos, basados en contadores de eventos producidos en la red.

$$IRR = \frac{\sum Usuarios_{RRP_{PC}}}{\sum Usuarios_{RP_{PC}}} \times 1000 \leq 5\%$$

Donde :

$Usuarios_{RRP}$: Usuarios que han realizado más de un Reclamo ante el Prestador.

$Usuarios_{RP}$: Usuarios que han realizado Reclamos ante el Prestador.

PC : Período Considerado

Por normativa los Prestadores deberán implementar, previa intervención de la Autoridad de Aplicación, un sistema de medición de los parámetros de calidad de los servicios brindados a los Usuarios, conforme a las siguientes pautas

- El sistema de medición de calidad de servicio deberá estar debidamente documentado y desagregado, y deberá ser desarrollado de manera tal de permitir que la Autoridad de Aplicación pueda evaluar los procedimientos de recolección de datos y el cálculo de los valores de cada uno de los indicadores de calidad definidos en la presente reglamentación.
- Este sistema no podrá ser modificado total o parcialmente sin la previa intervención de la Autoridad de Aplicación.
- El sistema de medición de calidad de servicio deberá estar permanentemente actualizado y automatizado para adecuarlo a las condiciones de prestación de los servicios y de medición de parámetros.

A partir de la Resolución 3797/2013, comienza a regir un período de adecuación de SEIS (6) trimestres, plazo durante el cual los prestadores deberán acercarse a las metas exigidas en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones bajo las siguientes condiciones.

Fundación Centro de Estudios para el Cambio
Indicador Sintético de Calidad de los Servicios Públicos.

	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 5	Trim. 6
IRU						
Meta <	13%	10%	7%	5%	3%	1%
IRAA						
Meta <	3,0%	2,4%	1,8%	1,2%	0,060%	0,010%

Indicador de Accesibilidad redes de telefonía básica	
AS	Trim. 1
META >	99%

Indicador de Accesibilidad para de telefonía móvil						
AS	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Trim. 5	Trim. 6
META >	90%	91%	92%	93%	94%	95%

Indicador Retenibilidad telefonía básica				
TC	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4
Meta <	1,5%	1,4%	1,2%	1,0%
Indicador Retenibilidad telefonía móvil				
TC	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4
Meta <	5,0%	4,5%	4,0%	3,0%

A los efectos del análisis de la calidad del servicio de telecomunicaciones se utilizará el indicador de retenibilidad, es decir aquellos accesos exitosos a un determinado servicio que finalizaron por causas ajenas al usuario y atribuibles a la red.

11.3. Evolución de indicadores operativos / calidad

Promedio accesibilidad				Promedio Retenibilidad				
	Indicador	Meta	Desvío		Indicador	Meta	Desvío	Factor
2013	1,43	-	-	2013	83,76	-	-	88,17
2014	1,50	1,00	49,9%	2014	82,32	93	-11,5%	86,65
2015	1,45	1,00	45,2%	2015	81,24	95	-14,5%	85,52
2016	1,43	1,00	43,2%	2016	85,94	95	-9,5%	90,46

11.4. Lectura del Indicador

Utilizando el indicador de Retenibilidad como proxy de calidad percibida por el usuario, el servicio de telecomunicaciones, el mismo muestra un nivel 9,5% por debajo de la meta prevista en la normativa vigente.

12. Indicador Sintético de Servicios Públicos.

12.1. Confección del Indicador.

Para la confección del Indicador Sintético se seguirá la metodología utilizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos – INDEC – para la elaboración de su indicador sintético de consumo de servicios públicos.

La composición de la canasta de consumo de servicios que se presenta en el indicador de consumo de servicios del INDEC, se compadece con la revelación de preferencias de los usuarios en relación a la actual composición de precios relativos y al nivel de tarifas de los servicios analizados.

Modificaciones en los actuales niveles tarifarios que se reflejen en inversiones que mejoren la calidad de prestación de los servicios generarán importantes modificaciones tanto en los indicadores de calidad técnica como en los de calidad percibida por los usuarios.

Se utilizó la ponderación utilizada por el INDEC para cada servicio, utilizando los datos correspondientes al año 2011 como base 100.

Ponderación de servicios para el indicador.	
Demanda eléctrica	29,48%
Consumo de gas	28,18%
Distribución de agua potable	6,84%
Transporte urbano de pasajeros en ferrocarril	3,42%
Transporte metropolitano de pasajeros en ómnibus	17,10%
Servicio telefónico celular móvil	14,98%
	100,00%

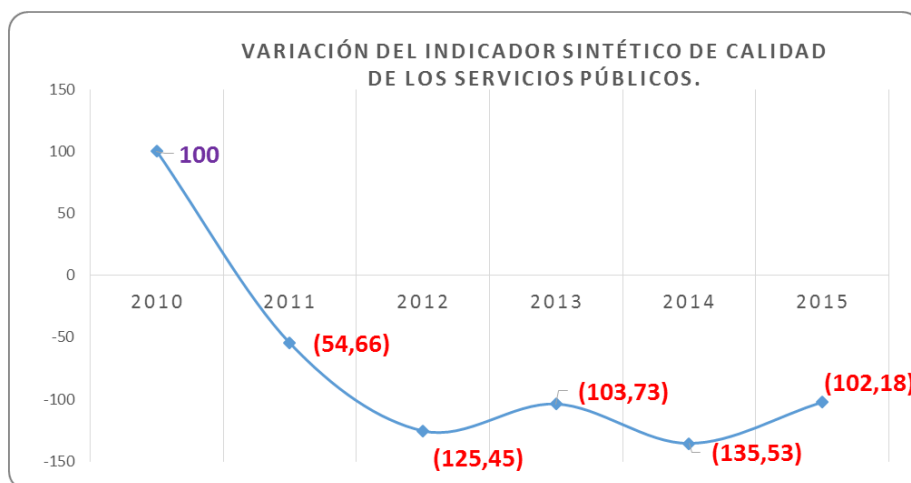
El indicador sintético de calidad objetivo / técnica de servicios públicos releva los indicadores hasta aquí presentados, relacionados a parámetros técnicos de prestación.

- Se observa un marcado deterioro de la calidad de prestación principalmente impulsado por la enorme caída de la calidad técnica en la prestación del servicio eléctrico, que se ubica en niveles hasta seis veces superiores de los niveles de corte del año 2010.
- Si bien los indicadores de transporte ferroviario y automotor también presentan malos resultados no explican sustancialmente la evolución reciente del indicador.
- El servicio público de gas natural por red, presente indicadores técnicos normales a la actividad, mientras que los relacionados a agua y saneamiento presentan una mejora del 7% entre 2010 y 2015 como consecuencia de mejoras en la cobertura.

- En relación al indicador de Telecomunicaciones, el mismo se ubica por debajo de los estándares de calidad previstos para el año 2013.

Evolución del Indicador sintético de calidad.

Indicador Sintetico					
2010	2011	2012	2013	2014	2015
100	-54,66	-125,45	-103,73	-135,53	-102,18



12.2. Cuadro Resumen de indicadores sectoriales de calidad.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Electricidad	100	413	650	574	685	572
Gas Natural	100	100	99	100	100	100
Agua y Saneamiento	100	102	104	105	106	107
Transporte Automotor	100	94	96	90	89	88
Transporte Ferroviario	100	98	92	88	93	94
Telecomunicaciones	100	87	88	88	87	86

13. Indicador sintético de calidad percibida de los servicios públicos.

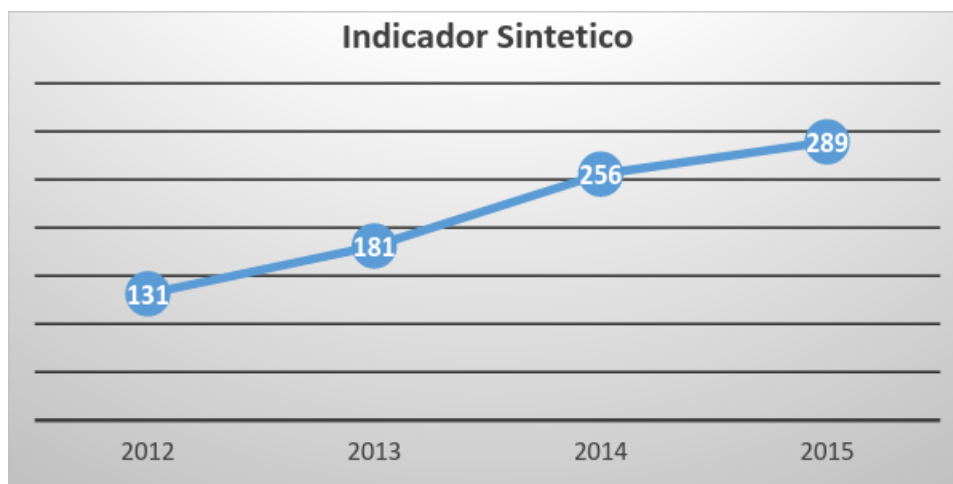
El indicador sintético de calidad percibida de los servicios públicos, releva los indicadores relacionados a reclamos de los usuarios por la prestación de los servicios públicos de electricidad, gas, transporte (automotor y ferroviario), agua y saneamiento y telecomunicaciones (telefonía celular) ante los organismos de control en cada área.

Dichos indicadores se utilizan como un proxy de la “calidad percibida” en cada uno de los servicios analizados y en base a ellos se confecciona el presente indicador sintético.

Por la disponibilidad de los datos, el análisis se concentra en el Área Metropolitana de Buenos Aires, en la cual se concentran la mayor densidad de usuarios de los servicios bajo análisis.

13.1. Indicador Sintético de calidad percibida.

Año	Indicador		Variación i.a.
2011	100		-
2012	131	↑	31%
2013	181	↑	38%
2014	256	↑	41%
2015	289	↑	13%



Considerando base 100 el año 2011, se observan cinco años consecutivos de aumento en los reclamos de los usuarios debido a la caída de la calidad percibida en la prestación de los servicios relevados en el ámbito del Área Metropolitana de Buenos Aires.

El aumento entre 2011 y 2015 se explica principalmente por el aumento en los cortes de energía eléctrica, el aumento de las denuncias a la CNRT por parte de los pasajeros del transporte automotor y ferroviario y el crecimiento de los reclamos en AySA por fallas en el abastecimiento de agua y el aumento de los reclamos de los usuarios de telefonía base y celular.

Se observa una disminución en la tasa de crecimiento de los reclamos entre los años 2014 y 2015 como consecuencia la reducción en la duración de los cortes de energía eléctrica, que explican casi el 30% del indicador.

A continuación, se presentan los indicadores sectoriales recopilados y el cálculo de los ponderadores para cada uno de los servicios públicos analizados.

13.2. Indicadores Sectoriales.

13.2.1. Energía Eléctrica.

Fuente:	ENRE - Libro blanco de gestión - Edición 2015.
Periodicidad de Publicación:	Anual
Indicador	Falta de Suministro.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2011	109.184	100		-
2012	196.200	180	↑	80%
2013	359.899	330	↑	83%
2014	601.434	551	↑	67%
2015	654.079	600	↑	9%



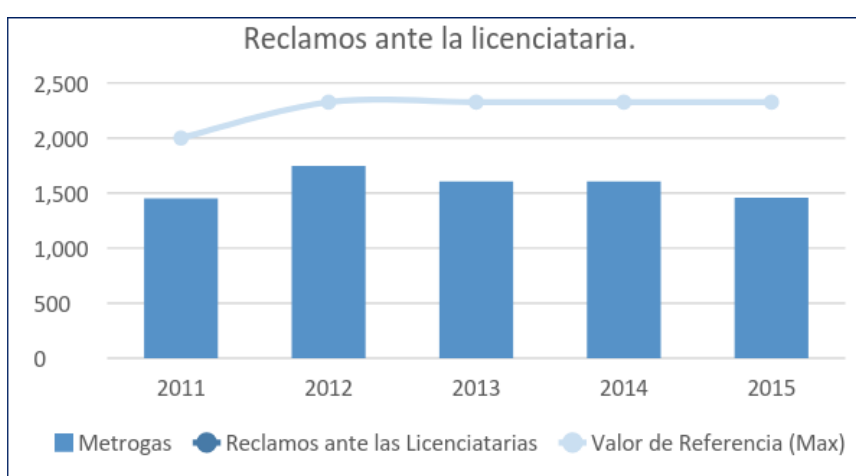
Durante 2015 se registraron más de 650 mil reclamos por falta de suministro, un registro 6 veces superior al observado en 2011.

La evolución negativa de este indicador tiene un impacto relevante en el indicador sintético ya que su ponderador explica casi el 30% del mismo.

13.2.2. Gas natural

Fuente:	ENARGAS
Periodicidad de Publicación:	Anual
Indicador	Satisfacción del Usuario. / empresa METROGAS S.A.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2011	94,80%	100		-
2012	97,70%	103	↑	3%
2013	98,20%	104	↑	1%
2014	98,30%	104	=	0%
2015	96,50%	102	↓	-2%



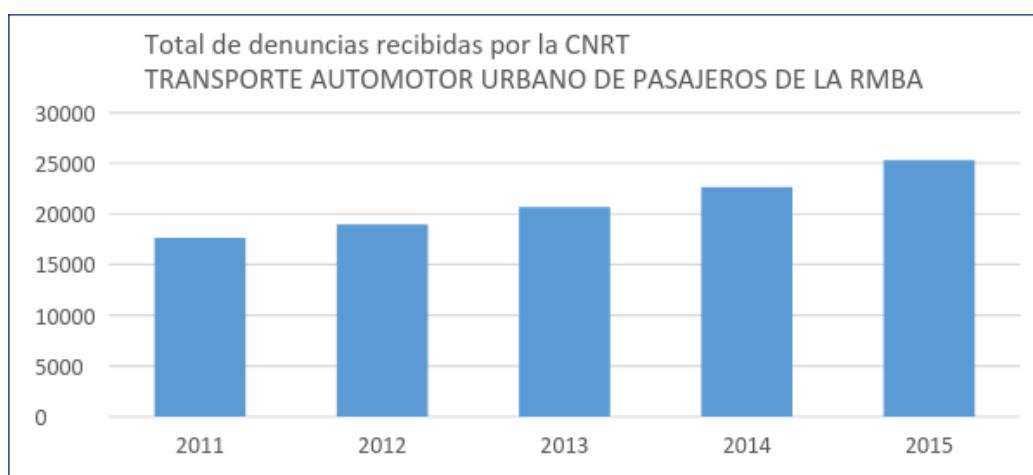
Por las características técnicas del servicio, y la existencia de valores de referencia dispuestos por el organismo de control que no pueden ser superados por las distribuidoras, el servicio de distribución de gas natural presenta variaciones poco significativas.

En 2015 el número de reclamos registrados en ENARGAS fue un 2% inferior al registrado en 2014, y un 2% superior a los registros del año base.

13.2.3. Transporte Automotor de pasajeros.

Fuente:	CNRT
Periodicidad de Publicación:	Mensual
Indicador	Denuncias recibidas por la CNRT.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2011	17.651	100		-
2012	18.946	107	↑	7%
2013	20.687	117	↑	9%
2014	22.645	128	↑	9%
2015	25.282	143	↑	12%



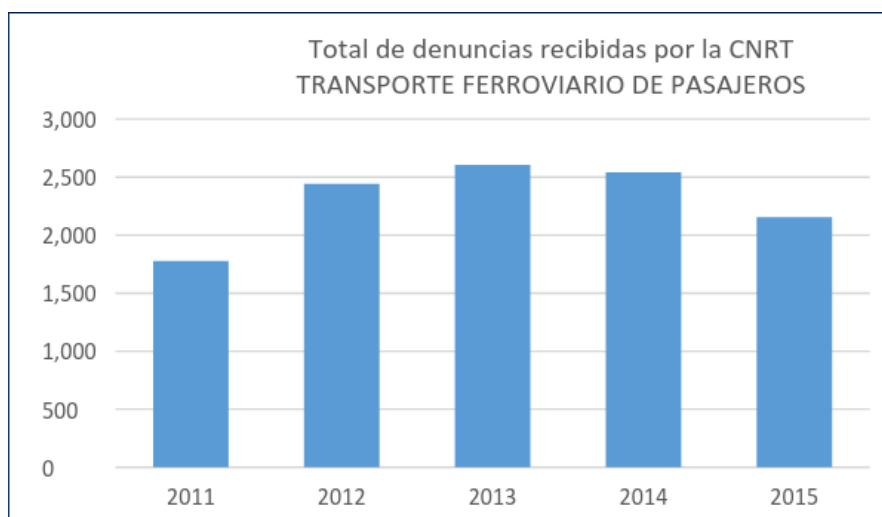
Las denuncias realizadas por usuarios en relación al transporte automotor de pasajeros muestran una tendencia creciente para todo el periodo analizado, con un crecimiento del 12% i.a entre 2014 y 2015.

De esta forma durante 2015, se realizaron un 43% más de reclamos que los realizados en 2011.

13.2.4. Transporte Ferroviario de pasajeros.

Fuente:	CNRT
Periodicidad de Publicación:	Mensual
Indicador	Denuncias recibidas por la CNRT.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2011	1.778	100		-
2012	2.443	137	↑	37%
2013	2.606	147	↑	7%
2014	2.542	143	↓	-2%
2015	2.154	121	↓	-15%

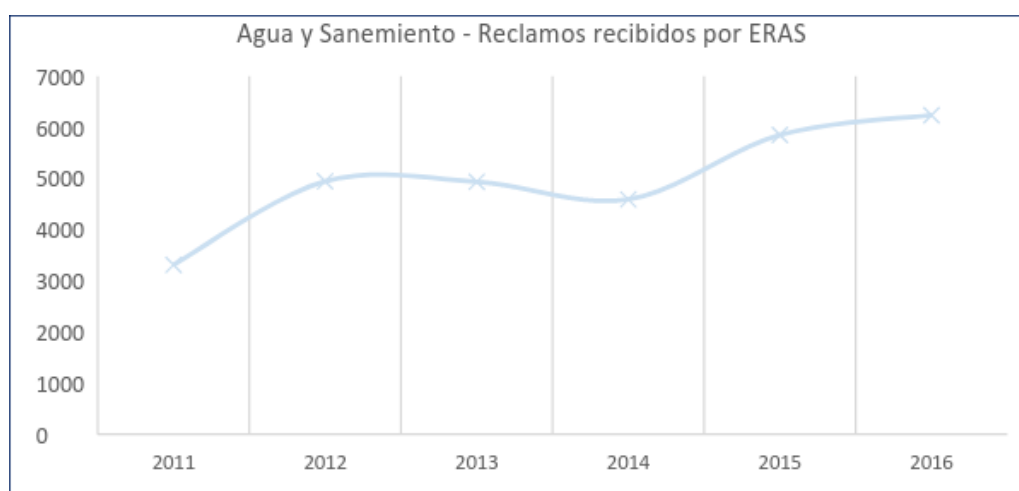


Las denuncias recibidas por la CNRT en relación al transporte ferroviario durante 2015 resultaron un 15% inferiores a las recibidas durante 2014, lo que representa el segundo año consecutivo de reducción de este indicador, lo cual lo ubica en un nivel 21% superior al registrado en 2011.

13.2.5. Agua y Saneamiento

Fuente:	ERAS
Periodicidad de Publicación:	Mensual
Indicador	Reclamos realizados por usuarios.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2011	3.310	100		-
2012	4.944	149	↑	49%
2013	4.934	149	↑	0%
2014	4.590	139	↓	-7%
2015	5.850	177	↑	27%



Los reclamos por abastecimiento de agua y el servicio de saneamiento del año 2015 fueron 27% superiores a los registrados en 2014, explicado fundamentalmente por los reclamos relacionados al corte de suministro de agua por parte de AySA. De esta forma los reclamos recibidos por el ERAS en 2015 fueron un 77% superiores a los observados en 2011.

13.2.6. Telecomunicaciones

Fuente:	ENACOM
Periodicidad de Publicación:	Mensual
Indicador	Denuncias realizadas por consumidores.

Año	Valor de referencia	Índice		Variación i.a.
2012	6.351.266	100	↑	-
2013	7.730.289	122	↑	22%
2014	11.043.271	174	↑	43%
2015	17.624.693	277	↑	60%



En relación a los reclamos por el servicio de telefonía celular y fija se accedió a información del ENACOM.

De la información analizada se observa un sostenido aumento i.a. de los reclamos. Entre 2014 y 2015, se observa un crecimiento de los reclamos del orden del 60%, lo que implicó un nivel 280% superior al registrado en 2011 – año base –

La tendencia se revierte para el año 2016, donde los reclamos se ubicaron en el orden de 10.4 millones lo que representa una disminución interanual del 40%.

13.3. Metodología de cálculo.

Para la confección del Indicador Sintético se seguirá la metodología utilizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos – INDEC – para la elaboración de su indicador sintético de consumo de servicios públicos.

La composición de la canasta de consumo de servicios que se presenta se compadece con la revelación de preferencias de los usuarios en relación a la actual composición de precios relativos y al nivel de tarifas de los servicios analizados.

Modificaciones en los actuales niveles tarifarios que se reflejen en inversiones que mejoren la calidad de prestación de los servicios generarán importantes modificaciones tanto en los indicadores de calidad técnica como en los de calidad percibida por los usuarios.

Se utilizó la ponderación utilizada por el INDEC para cada servicio, utilizando los datos correspondientes al año 2011 en base 100.

Ponderación de servicios para el indicador.	
Demanda eléctrica	29,48%
Consumo de gas	28,18%
Distribución de agua potable	6,84%
Transporte urbano de pasajeros en ferrocarril	3,42%
Transporte metropolitano de pasajeros en ómnibus	17,10%
Servicio telefónico celular móvil	14,98%
	100,00%

14. Bibliografía.

- Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos – Agencia de la Evaluación de la Calidad – Ministerio de la Presidencia – Gobierno de España – 2009.
- Indicadores de desempeño en el Sector Público – Juan Cristobal Bonnefoy / Marianella Armijo – CEPAL – Naciones Unidas – noviembre 2007.
- Highways to Heaven: Infrastructure Determinants and Trends in Latin America and Caribbean. – Valerie Cerra, Alfredo Cuevas, y otros - FMI – WP/16/185 – Agosto 2016.
- INDEC: Metodología Indicador Sintético de Consumo de Servicios Públicos – noviembre 2015.
- **Energía Eléctrica:**
 - o Ley 24065 – Ley de la Electricidad
 - o Resolución ENRE 463/2016: parámetros de calidad del servicio de distribución eléctrica.
- **Gas Natural**
 - o Ley 24075 – Ley del Gas
 - o ENARGAS: Indicadores de calidad del servicio de distribución y transporte.
- **Agua y Saneamiento:**
 - o INDEC: Encuesta Anual de Hogares Urbanos
 - o Ley 26.221/ 2007 Regulación de la prestación del servicio de Agua Potable y Saneamiento.
 - o AySA : Estadísticas de cobertura de servicio de agua potable y saneamiento.
- **Transporte**
 - o Decreto N° 656/94: marco regulatorio del autotransporte público de pasajeros de carácter urbano y suburbano de jurisdicción nacional
 - o Decreto N° 958/92: marco regulatorio del autotransporte interurbano de pasajeros de jurisdicción nacional.
 - o Decreto N° 808/95: Modifica el decreto Núm. 958/92 estableciendo nuevas normas para la reglamentación del transporte interurbano de pasajeros de jurisdicción nacional.
 - o Ley general de ferrocarriles y reglamento general - Ley 2873
 - o Reglamento general de ferrocarriles.
 - o CNRT: Transporte Automotor - Indicadores operativos
 - o CNRT: Transporte Ferroviario – Indicadores de cumplimiento de programación.
- **Telecomunicaciones**
 - o Ley N° 27078: Ley Argentina Digital
 - o Decreto N° 267/2015: Servicio de Comunicación Audiovisual.
 - o Ley N° 26522: ENACOM
 - o Ley N° 27078: AFTIC / AFSCA

- o Decreto N° 13/2015: Ministerio de Comunicaciones.
- o Decreto N° 268/2015: Reglamentario Ministerio de Comunicaciones.