



*Ente Nacional Regulador del Gas*

## ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

### LIBRO DE ACTAS DEL DIRECTORIO

#### ACTA N° 327

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 11:06 horas del día 18 de mayo de 2018, se reúne el DIRECTORIO del ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS), presidido por el Lic. MAURICIO EZEQUIEL ROITMAN, conforme lo dispuesto por el Decreto N° 83/18, y con la asistencia de la totalidad de sus miembros designados por el Decreto 594/17: Ing. Daniel Alberto PERRONE, en carácter de VICEPRESIDENTE, Ing. Carlos Alberto María CASARES, en carácter de VOCAL PRIMERO, al Lic. Diego Fernando GUICHÓN, en carácter de VOCAL SEGUNDO y a la Dra. Griselda LAMBERTINI, en carácter de VOCAL TERCERA. Asimismo, se encuentran presentes, la Secretaría del Directorio y los ciudadanos listados a fojas 23, 24, 25 y 26 del Libro de Asistencia a Reuniones Abiertas de Directorio obrante en Secretaría del Directorio, en los términos del Anexo VIII del Decreto N° 1172/03.-----

Seguidamente, toma la palabra el Señor PRESIDENTE, quien luego de constatar la existencia de quorum suficiente para sesionar de acuerdo con las previsiones legales, da por iniciada la deliberación, poniendo a consideración el siguiente ORDEN DEL DIA:-----

1. Plan de Gestión por Resultados y Tablero de Control. Consideraciones para su implementación.-----
2. Proyecto de Evaluación del desempeño del personal. Consideraciones para su implementación.-----
3. Procedimiento transitorio para la administración del Despacho en el Comité Ejecutivo de Emergencia.-----
4. Texto Ordenado del Reglamento de Despacho. Estado de situación.-----
5. Refuerzo de la atención de consultas y reclamos de usuarios. Elaboración de un protocolo.-----
6. Estudio para la actualización de los Indicadores de Calidad del Servicio.-----

En relación con el PUNTO 1. "Plan de Gestión por Resultados y Tablero de Control. Consideraciones para su implementación",



*Ente Nacional Regulador del Gas*

luego de explicada la temática en cuestión por el Lic. Diego Guichón, en el marco del proceso de planificación que lleva adelante el ENARGAS, se RESUELVE: Hacer saber a las Unidades Organizativas del ENARGAS que antes del 1° de junio del corriente año se les notificará el Plan de Gestión por Resultados y Tablero de Control, para su aplicación conforme este estipule, por lo cual, cualquier sugerencia de modificación deberá ser elevada al Directorio antes del 24 de mayo del corriente.-----

Respecto del PUNTO 2. "Proyecto de Evaluación del desempeño del personal. Consideraciones para su implementación", considerando que mediante Acta de Directorio N° 326 se resolvió requerir a la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales que en el término de 30 días corridos presentara a este Directorio un proyecto de "Metodología de Evaluación de Desempeño del Personal del Organismo", el cual ha sido circulado en término, se RESUELVE: Hacer entrega del proyecto, en este acto, a los representantes aquí presentes de los gremios con representación acreditada ante este Organismo; los que podrán efectuar los aportes que estimen pertinentes y elevarlos a este Directorio en el plazo de diez (10) días corridos a contar desde la fecha, para luego continuar con el procedimiento correspondiente.-

En cuanto al Punto 3. "Procedimiento transitorio para la administración del Despacho en el Comité Ejecutivo de Emergencia", luego de realizadas una introducción por el Ing. Carlos Casares, la cual tuvo en cuenta el contexto normativo actual y que deben entonces reencauzarse los procedimientos en cabeza de las Licenciatarias ante situaciones de emergencia del sistema, se invita al Jefe del Área de Control de Gas y Despacho, Favio Pezzullo, a que exponga los fundamentos del proyecto traído a consideración. Luego de sus manifestaciones y estando todos los Directores de acuerdo, se RESUELVE: Suscribir el proyecto traído a consideración.-----

En relación con el Punto 4. "Texto Ordenado del Reglamento de Despacho. Estado de situación", la temática se relaciona con el punto anterior y pretende ordenar la reglamentación vigente en la materia en un texto único, a fin de otorgar mayor certeza en la utilización de la normativa, considerando la finalización de la vigencia de la Ley N° 25.561. En consecuencia, habiendo escuchado a Constanza Picciani, de la Gerencia de Asuntos Legales, se RESUELVE: Ampliar el plazo otorgado mediante Resolución ENARGAS N° I-4502/17 el cual se extenderá hasta el 31 de mayo de 2018, a fin de que las Gerencias de Transmisión y



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Asuntos Legales hagan llegar a este Directorio un proyecto de Resolución que ordene los textos vigentes en la materia que indica este Punto.-----

Respecto del Punto 5. "Refuerzo de la atención de consultas y reclamos de usuarios. Elaboración de un protocolo", cabe indicar que durante el año en curso se ha observado una mayor afluencia de usuarios en las oficinas de este Organismo, como así también un aumento en la cantidad de reclamos, consultas y llamadas telefónicas recibidas en el Centro de Atención Telefónica del ENARGAS. Asimismo, resulta también conveniente remitir una nota a cada Licenciataria del Servicio de Distribución para que informen a este Organismo las medidas y acciones adoptadas destinadas a atender el incremental de consultas, trámites y reclamos para brindar una respuesta rápida, efectiva y eficiente a sus usuarios y terceros interesado. Por otro lado, en cuanto a la elaboración de un Protocolo, en el Marco del Plan de Modernización del Estado, tendiente a constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad, y en un contexto de medidas tendientes a la mejora continua en la atención a los usuarios en materia de servicios públicos, resulta oportuno y conveniente, consolidar las prácticas habituales del Organismo en un Protocolo de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios por el ENARGAS. Por ello, se RESUELVE: Suscribir los proyectos traídos a consideración respecto del horario de atención al público en el período invernal y las notas a las Licenciatarias de Distribución; e instruir a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial para que en conjunto con la Gerencia de Asuntos Legales, elaboren un Protocolo que consolide las prácticas antes mencionadas.-----

Respecto del Punto 6. "Estudio para la actualización de los Indicadores de Calidad del Servicio" se considera conveniente la realización de una revisión de los indicadores de calidad actualmente vigentes, a fin de incentivar los procesos de las Prestadoras, e identificar una metodología de medición adecuada. En consecuencia, se RESUELVE: Ordenar a las Gerencias de Regulación de Gestión Comercial, de Distribución, de Transmisión, de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio, a que en el plazo de noventa (90) días corridos remitan a este Directorio un informe que contemple los parámetros antes expuestos y, en el supuesto de corresponder, las propuestas de modificación sugeridas. La coordinación de dicho informe Intergerencial quedará en cabeza de la Gerencia de Asuntos Legales, que deberá sugerir cómo habrán



*Ente Nacional Regulador del Gas*

de instrumentarse, en su caso, las modificaciones en cuestión.-----  
No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión, siendo las 11:27 horas del día 18 de mayo de 2018, firmando al pie de esta Acta los Señores Directores presentes a su finalización y la Secretaría del Directorio. -----

**Lic. DIEGO FERNANDO GUICHÓN**  
DIRECTOR  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**Lic. MAURICIO EZEQUIEL ROITMAN**  
PRESIDENTE  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**Ing. CARLOS ALBERTO MARÍA CASARES**  
DIRECTOR  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**Ing. DANIEL ALBERTO PERRONE**  
VICEPRESIDENTE  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**GRISELDA LAMBERTINI**  
DIRECTORA  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

**MARÍA TEREZA PITTORINO DÍAZ**  
SECRETARIA DEL DIRECTORIO  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS