



# INFORME DE GESTIÓN LIC. FEDERICO BERNAL

---

Argentina unida



## Gerencia Regional Delegaciones

MARZO - DICIEMBRE 2020



**ENARGAS**  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

## Autoridades

Intervención

**Lic. Federico Bernal**

Departamento de Planificación Regulatoria - Revisión Tarifaria  
Decreto N° 278/20

**Ing. Hugo Daniel Muñoz**

Departamento de Gestión de la Información

**Lic. Antonella Di Menna**

Departamento de Economía del Gas

**Lic. Oscar Héctor Natale**

Gerencia General

**Dr. Osvaldo Felipe Pitrau**

Gerencia Secretaría del Directorio

**Dra. María Tereza Pittorino Díaz**

Unidad de Auditoría Interna

**Cra. Beatriz Suárez Trillo**

Gerencia de Protección del Usuario

**Dr. Héctor Domingo Maya**

Gerencia de Innovación Tecnológica

**Ing. Ana Carina Buccieri**

Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular

**Ing. Jorge Osvaldo José Deferrari**

Gerencia de Transmisión

**Ing. Luis María Buisel**

Gerencia de Despacho de Gas

**Sr. Favio Marcelo Pezzullo**

Gerencia de Desempeño y Economía

**Lic. Fabián Marcelo Bello**

Gerencia Regional Delegaciones

**Dra. Natalia Judith Lascano**

Gerencia de Asuntos Legales

**Dra. Carolina Inés Guerra Bianciotti**

Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales

**Sr. Eric Oscar Salomone Strunz**

**Dr. Claudio Oscar de la Fuente** (adjunto)

Gerencia de Administración

**Cr. Darío Javier Echazú**

Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Ing. Ramiro Pigliapoco**

## Carta de la Gerencia Regional Delegaciones

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerenta de la Gerencia Regional Delegaciones con el objeto de dar cuenta del informe de la gestión realizada, de cara a la sociedad Argentina, de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de nuestra Gerencia.

Es nuestra función conducir, coordinar e integrar el trabajo de dieciséis Delegaciones a lo largo y ancho de nuestro país.

En un año difícil para la Argentina por el advenimiento de la pandemia COVID-19, logramos coordinar y dar continuidad a la tarea de garantizar un servicio público eficiente, con un profundo sentido nacional y federal y con el primordial objetivo de proteger adecuadamente los derechos de las y los usuarios, en cada provincia, en cada ciudad y en cada pueblo de nuestra Argentina. En el contexto del Aislamiento/Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO/DISPO), hemos puesto énfasis en la continuación y profundización del sistema de atención de consultas y reclamos, de modo de dar acabado tratamiento y satisfacción a las consultas y reclamos de todos los usuarios y usuarias que acuden al Organismo (por las distintas vías de comunicación) en búsqueda de una solución a sus inquietudes y problemáticas.

De esta manera, luego de la conformación de un sólido equipo de trabajo con todo el staff de las Delegaciones y la puesta en marcha del sistema "0800 de Atención Telefónica Federal" para trabajar en conjunto con la Gerencia de Protección del Usuario y la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, nos abocamos a la revisión, mejora y monitoreo permanente del cronograma de atención telefónica.

Cumpliendo los lineamientos indicados por el Señor Interventor, sumado al concepto y quehacer de la acción solidaria cotidiana y un

firmes compromiso con lo social, colaboramos con la dinamización e interacción del sector productivo de cada jurisdicción que abarcan las Delegaciones, en el marco de las competencias del Ente.

En este sentido, una de nuestras acciones más significativas desde la creación de la Gerencia fue la puesta en marcha de las Mesas de Trabajo en todas las Delegaciones del país, en el marco de las Comisiones Nacionales, de forma cooperativa y coordinada con la Gerencia de Protección del Usuario, logrando así una mayor fluidez administrativa, interactuando en forma proactiva con los sectores representativos de derechos colectivos, de la producción y el trabajo, representantes de mesas sectoriales, defensa al consumidor y entidades de bien público locales y regionales. Así, se han refuncionalizado las Delegaciones con el objetivo de acercarse a todos los sectores locales tanto productivos como domésticos, tornándolas de puertas abiertas, escuchando a todos ellos y participando de las mesas de trabajo a nivel nacional; conteniendo y resolviendo especialmente los casos más vulnerables.

Desde el inicio de la Intervención, cada una de las trabajadoras y trabajadores de las Delegaciones, así como el personal de la Gerencia, estamos en un proceso de capacitación continua, para estar a la altura de nuestras responsabilidades con mayor eficiencia y sensibilidad social.

Hemos creado equipos interdisciplinarios de profesionales y técnicos que asisten en las distintas problemáticas que se presentan en la gestión diversa de las Delegaciones, encontrándose a disposición ante cualquier consulta de aquellas.

Iniciamos el proceso de creación de nuevas Delegaciones y Subdelegaciones en todo el país de modo de llegar a aquellos lugares que hoy no cuentan con la presencia física del ENARGAS.

Con el firme compromiso de lograr el cumplimiento de los objetivos fijados por nuestro Interventor Federico Bernal, desde la Gerencia Regional Delegaciones avanzaremos firmemente en ese sentido.

Un gran abrazo.

Saludo a ustedes cordialmente.

**Dra. Natalia Judith Lascano**

GERENTA REGIONAL DELEGACIONES  
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

## GERENCIA REGIONAL DELEGACIONES

La Gerencia Regional Delegaciones tiene a su cargo la coordinación operativa, funcional, técnica y administrativa de las distintas Delegaciones del ENARGAS de la República Argentina.

## LOGROS



### ATENCION FEDERAL RECLAMOS

---

En el contexto del aislamiento/distanciamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO - DISPO) y con el objetivo de seguir manteniéndolo en el tiempo, se logró implementar, en coordinación con la Gerencia de Protección del Usuario, una nueva metodología de atención federal de consultas y reclamos telefónica en todas las Delegaciones del país (0800 Federal). También se realiza en forma federal, en colaboración con esa Gerencia, la atención de consultas y reclamos recibidos en la cuenta receptora de reclamos [reclamos@enargas.gov.ar](mailto:reclamos@enargas.gov.ar).



### MONITOREO PERMANENTE

---

Se implementó la revisión, mejora y monitoreo permanente del cronograma de atención telefónica del 0800 Federal, con el objeto de detectar de forma temprana posibles desvíos y corregirlos en forma inmediata.



### ESTRUCTURA DE LA GERENCIA

---

Se elaboró la nueva Estructura Orgánica y Funcional de la Gerencia Regional Delegaciones puesta a consideración de la máxima Autoridad del Organismo.



### **CAPACITACION CONTINUA**

---

Se estableció, juntamente con las Gerencias de Asuntos Legales y Protección al Usuario, un proceso de capacitación dinámico y permanente en las Delegaciones, a través de reuniones periódicas entre los miembros de las distintas gerencias.



### **MODIFICACION DEL APLICATIVO AARRCO - APLICACION DE ANALISIS Y RECEPCION DE RECLAMOS Y CONSULTAS**

---

Se revisó de manera integral y se realizó la actualización de los contenidos exhibidos en la Aplicación, en un trabajo interdisciplinario con profesionales de las Gerencias de Secretaria de Directorio, Asuntos Legales y Protección del Usuario.



### **MODIFICACION DE LA RESOLUCION ENARGAS 3463/15**

---

Se elaboró un proyecto de modificación y actualización de la Resolución de referencia junto a profesionales de las Gerencias de Asuntos Legales y Protección del Usuario.



### **REUNIONES PERIODICAS CON DELEGACIONES**

---

Se estableció un cronograma permanente de reuniones conjuntas de Delegadas y Delegados con el objeto de evaluar las distintas problemáticas vinculadas al servicio en todo el territorio de la República, a fin de canalizar propuestas y soluciones adecuadas a través de las distintas vías habilitadas por el Enargas a tal efecto.



## MESAS DE TRABAJO DELEGACIONES EN EL MARCO DE LAS COMISIONES NACIONALES

---

Se realizaron reuniones en coordinación con la Gerencia de Protección del Usuario, junto con el staff de cada Delegación, en las que se explicaron las herramientas y vías de comunicación entre ambas gerencias para facilitar la protección al usuario y dejar inauguradas las Mesas de Trabajo en las Delegaciones, en el marco de las Comisiones Nacionales de Usuarías y Usuarios: 1) Asociaciones de consumidores y consumidoras; 2) Red Nacional de Multisectoriales; 3) Expendedores de GNC; 4) Empresas Recuperadas. Cooperativas de Trabajo; 5) Adultas y Adultos Mayores; 6) PyME; 7) Inquilinas e Inquilinos; 8) Entidades de Bien Público: subcomisiones Clubes de Barrio y Sociedades de Fomento, Entidades de Salud y Discapacidad e Iglesias e Instituciones Religiosas y 9) Subdistribuidoras de Gas.



## SISTEMA NACIONAL DE TURNOS. Mi Argentina-Turnos

---

Se realizó un relevamiento en todas las Delegaciones del país sobre los trámites que se realizan en las mismas y en base a ello se determinaron los tipos de trámites que deben incluirse en el Sistema Nacional de Turnos y la cantidad de ventanillas necesarias que debe disponer cada Delegación para la implementación de dicho sistema. Con la información relevada se respondió el cuestionario recibido, enviándose posteriormente a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación para su procesamiento.



## GAS NATURAL COMPRIMIDO Y CONTROL DE ATENCION TELEFÓNICA

---

Se regularizó el sistema de información de relevamiento de precios de venta al público de GNC, como así también el sistema de información de relevamiento del Control de Atención Telefónica, lo que implica controlar a las Distribuidoras, en un aspecto más, sobre sus contactos telefónicos con los usuarios y usuarias, cumpliendo el deber de protección al usuario tal como marca la Ley 24.076.

## AVANCES



### MESAS DE TRABAJO DELEGACIONES EN EL MARCO DE LAS COMISIONES NACIONALES

---

Se coordinan semanalmente entre las Gerencias de Protección del Usuario y Regional Delegaciones las agendas para la realización de las Mesas de Trabajo de las distintas Comisiones en las Delegaciones y con los diversos sectores, de acuerdo a las propuestas que van realizando las Delegadas y Delegados, en función del avance de los temas que se plantean en las mismas.



### LOCALIDADES SIN GAS

---

Se continúa recolectando información de todas las localidades sin redes de gas natural en todo el territorio de la República Argentina, en base a la información brindada de acuerdo al relevamiento realizado por cada una de las Delegaciones.



### PROYECTO DESARROLLO TECNOLÓGICO FEDERAL

---

En coordinación con las Gerencias de Gas Natural Vehicular y de Distribución se confeccionó y sistematizó un Proyecto GNL – GNC cuyo objetivo final es lograr el abastecimiento de Gas Natural por redes a localidades y economías regionales (parques industriales, Pymes, centrales térmicas, transporte pesado y público).



### REESTRUCTURACIÓN DELEGACIONES

---

Se encuentra en proceso la federalización del Ente mediante la creación de nuevas Delegaciones y Subdelegaciones, como así también, la de optimización funcional de las Delegaciones existentes con el fortalecimiento institucional mediante recursos humanos, tecnológicos y renovación de los bienes de uso.



### DECRETO 311/2020

---

Durante el año 2020, las Delegaciones informaron y asistieron a las usuarias y usuarios para que se cumpliera la prohibición de corte del suministro de gas por redes por deudas comprendidas en dicha norma, brindando asistencia para gestionar formas y planes de pago para abordar situaciones que se han vuelto más críticas y urgentes en el contexto de pandemia.



### PROCESO DE ORDENAMIENTO

---

Con el principal objetivo de ordenar y unificar criterios respecto de la actuación de las Delegaciones, se continúa trabajando, como desde el principio, en la elaboración de principios claros, sistematización de procesos y normas de actuación uniformes que fijen las acciones de las Delegaciones y Delegados en el ejercicio de sus funciones.