



INFORME DE GESTIÓN LIC. FEDERICO BERNAL

Argentina unida



Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales

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 de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de volver a dirigirnos a ustedes, en carácter de Gerentes de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales, con el fin de dar cuenta de otro informe de gestión de cara a la sociedad argentina de los logros, avances y proyectos que hemos realizado junto al equipo de trabajo de nuestra Gerencia.

Para hacer del ENARGAS un Organismo activo, eficaz, eficiente, con políticas públicas de excelencia y calidad de servicio hacia la ciudadanía y que pueda reflejar estos mismos atributos desde su constitución interna, es que promovemos el desarrollo de las tareas en condiciones dignas de trabajo, con relaciones laborales sanas, que garanticen un clima armonioso, respetuoso, promotor de la inclusión y la no violencia, y con valores éticos que reflejen la importancia de su capital social para el fortalecimiento del bien común.

Desde este encuadre, y dado que las relaciones laborales en el ENARGAS se rigen de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley N.º 24.076, es decir bajo el régimen de la Ley de Contrato de Trabajo—, es que nuestra Gerencia puso al servicio de la Intervención del Organismo todos sus recursos para brindarle asistencia en la gestión de la administración y desarrollo del personal.

En materia de Recursos Humanos, y en el marco del Decreto N° 278/20, continuamos el proceso de reingeniería organizacional contemplando que las acciones a ejecutar por esta Autoridad Regulatoria requieren de una estructura organizativa que contribuya a su realización, atienda en forma orgánica y eficiente al respectivo cumplimiento de las acciones encomendadas y de las demás funciones regulatorias del Organismo y, finalmente, promueva políticas públicas de excelencia y calidad de servicio hacia la ciudadanía.

En forma paralela, se llevó a cabo un proceso de revisión de la situación de revista de empleadas y empleados del Organismo que habían sido postergados durante los últimos años, lo cual derivó en actualizaciones que beneficiaron a muchos trabajadores y trabajadoras, especialmente a quienes se desempeñan en Atención de Consultas y Reclamos, Mesa de Entradas y Salidas y otros profesionales.

Asimismo, para atender la obligación de cuidar la salud del personal y las condiciones y medio ambiente de trabajo que, en el contexto actual de pandemia de COVID-19, cobra una relevancia particular, se fortalecieron y jerarquizaron las acciones de seguridad e higiene laboral a través de la creación de un área específica. La administración de la situación epidemiológica en los lugares de trabajo requiere un ejercicio permanente de prevención y mitigación de riesgos de contagios como así también de protocolos de actuación ante casos confirmados y contactos estrechos en el marco de la actividad laboral, con la convicción de que la vuelta a la presencialidad debe tener como norte el cuidado de la integridad psicofísica de todo el personal.

Por otra parte, para acompañar las trayectorias laborales del personal que integra las distintas unidades organizativas del ENARGAS, se creó, por un lado, el Área de Relaciones Laborales, Beneficios y Compensaciones y, por el otro, el Área de Capacitación y Desarrollo de Carrera. En este marco, se revisaron pautas de recursos humanos y se modificaron en pos de facilitar el acceso a derechos y beneficios para todos y todas.

En concordancia con la política a nivel nacional, desde ENARGAS reforzamos nuestro compromiso con el cumplimiento de la Ley Micaela y avanzamos en la concientización del personal en materia de género y violencia contra las mujeres. En este marco, durante 2020, 250 trabajadores y trabajadoras participaron de la acción de sensibilización promovida por el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Asimismo, comenzamos nuestra participación en el curso de 25 horas diseñado por el mencionado Ministerio titulado “ABC – Ley Micaela” y mantuvimos reuniones con la Dirección Nacional de Formación y Capacitación en Género y Diversidad para desarrollar actividades jurisdiccionales que profundicen el proceso de capacitación y concientización.

Estar cerca de las trabajadoras y los trabajadores que integran el Organismo, cuidar su salud y facilitar su integración y desarrollo dentro del ENARGAS desde un enfoque de accesibilidad, igualdad y perspectiva de género, es a todas luces un faro en la política de Recursos Humanos puesto que redundará en un mejor desempeño de las funciones del Ente en beneficio de las usuarias, los usuarios y toda la comunidad.

La reciente optimización en la estructura orgánica del ENARGAS nos permitió atender con mayor eficacia las demandas de comunicación institucional. La nueva impronta del Área de Comunicación y Prensa hizo posible la generación de un volumen considerable de gacetillas de prensa y entrevistas al Interventor del Organismo. Así, entre julio y diciembre se elaboraron 141 comunicados, los cuales tuvieron 741 repercusiones y se realizaron 6 entrevistas (radiales y televisivas). Todo lo cual, redundó en mayor acceso a la información por parte de los usuarios y propende a la protección de sus derechos.

Desde un abordaje integral, tendiente a lograr la máxima explotación de las potencialidades de nuestros perfiles en Redes Sociales, maximizamos la visibilidad del Organismo y alcanzamos una mayor interacción con la ciudadanía. El aporte de valor a los contenidos se reflejó positivamente en términos de aumento de seguidores y de interacciones en las distintas plataformas. Desde marzo a la actualidad, el incremento de seguidores en Twitter fue del 30%, en Facebook del 92%, Instagram creció un 67% y el canal en YouTube mostró un 62% de aumento en suscriptores.

Para evitar la duplicidad de cuentas, suplantación de identidad en Redes Sociales y evitar el flujo de noticias falsas que puedan afectar al Organismo, hicimos efectiva la verificación de la cuenta @InfoEnargas y ya se encuentran también verificadas la cuenta de Facebook e Instagram del Organismo; en coordinación con la Subsecretaría de Comunicación y Contenidos de Difusión que pertenece a la Secretaría de Medios de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

Trabajamos coordinadamente con las distintas Gerencias técnicas que están implicadas en la intervención y gestión de reclamos que las usuarias y usuarios formulan a través de las Redes Sociales; lo que nos permite ofrecer orientación y asesoramiento de forma rápida y asertiva, brindando las soluciones y respuestas demandadas.

En cuanto a la transparencia en la información y a las acciones vinculadas con la formación y el debate sobre las políticas energéticas y del sector de gas natural en particular; gestionamos con éxito en coordinación con el Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética (CEARE) la implementación de los talleres de modalidad virtual sobre aspectos de la regulación del servicio público de gas que se realizaron en agosto y septiembre de 2020. Los mismos, estuvieron orientados a distintos actores de la sociedad civil, entre los que se destacaron: periodistas, formadores de opinión, comunicadores en general y representantes de las asociaciones de usuarias y usuarios y reparticiones del sector público. Estas actividades, innovadoras para el Organismo, contaron con un alto nivel de inscripción y adherencia en la cursada por lo que ha superado altamente las expectativas; logrando así instalar al ENARGAS como un referente de consulta permanente y contribuyó a empoderar a la ciudadanía, brindándoles información necesaria para hacer valer sus derechos.

En esta línea, trabajamos en nuestras Campañas Anuales de Comunicación, fundadas en el compromiso de brindar la mayor cantidad y calidad de información para prevenir accidentes por inhalación de monóxido de carbono; problemática que afecta cada año a una considerable cantidad de ciudadanos y que se produce por combustiones deficientes. Dado que el monóxido de carbono es imposible de percibir por los seres humanos, eso lo convierte en un gas altamente venenoso y el eje principal de nuestras estrategias de campaña.

Atento al particular contexto que atravesamos con motivo de la pandemia por el virus COVID-19, que ha determinado un Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) en algunos conglomerados urbanos, y un Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO) en otros; hemos trasladado nuestras Jornadas de Capacitación e Información sobre *“Uso Responsable del Gas, Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono y Eficiencia Energética”* del terreno presencial a la modalidad virtual. Por lo que, entre agosto y principios de octubre de 2020, hemos brindado 10 capacitaciones online por plataforma Zoom a los integrantes de las Comisiones de Usuarias y Usuarios del ENARGAS, en coordinación con siete licenciatarias de distribución de gas natural por redes.

Paralelamente, seguimos haciendo uso de las Redes Sociales y gestionamos 6 entrevistas en vivo por Instagram. Durante estos Doble Vivo, técnicos de la Gerencia de Distribución del ENARGAS fueron entrevistados por periodistas y responsables de institucionales de las licenciatarias de distribución, para llevar información sobre cómo hacer un uso eficiente de la energía y evitar accidentes por inhalación de monóxido de carbono, a más personas y en tiempo real. El contenido de las entrevistas se publicó en el perfil de Instagram @enargas_ar con el fin de alcanzar su máxima difusión.

Asimismo, estamos trabajando en otros proyectos, entre los que podemos destacar: la firma de Actas Acuerdo con subdistribuidoras del servicio de gas natural cuyas áreas de licencias se encuentran en municipios con localidades turísticas y que reciben un flujo importante de no residentes en la época estival; con el fin de maximizar la difusión de la Campaña de Comunicación “El monóxido no se toma vacaciones”, tendiente a llevar información de prevención a los vecinos y turistas de dichas ciudades.

Además, estamos realizando las gestiones pertinentes para hacer extensiva esta campaña a la mayor cantidad de ciudades turísticas de todo el país. Y prevemos poner en marcha próximamente una Campaña de Comunicación sobre Derechos de los Usuarios. Avanzamos en el inminente lanzamiento de un Boletín Electrónico dirigido a los ciudadanos, y estamos evaluando nuevas acciones para incorporar al Programa de Responsabilidad Social.

Un gran abrazo.

Sin otro particular, saludamos atentamente,

Eric Oscar Salomone Strunz

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INSTITUCIONALES
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

Dr. Claudio Oscar de la Fuente

GERENTE ADJUNTO DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INSTITUCIONALES
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

LOGROS



MODALIDAD DE TRABAJO

En el contexto del aislamiento/distanciamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) logramos implementar de manera inmediata la gestión remota en materia de recursos humanos, lo cual contempló el traspaso a la modalidad de trabajo virtual de todos los procesos: altas de personal, liquidación y envío digital de recibos de sueldos, gestiones en las obras sociales y medicinas prepagas, designaciones, beneficios, capacitación, etc.



SEGURIDAD E HIGIENE

En el contexto actual de pandemia de COVID-19 se fortalecieron y jerarquizaron las acciones de seguridad e higiene laboral de manera de dar lugar a un ejercicio permanente de prevención y mitigación de riesgos de contagios como así también de protocolos de actuación en el marco de la actividad laboral. Asimismo, se completó la adquisición de elementos de higiene, protección y prevención en el marco de la pandemia. Gestionamos la compra de termómetros infrarrojos y alfombras sanitizantes para todos los lugares de trabajo del ENARGAS, como así también de barbijos para todos los trabajadores y las trabajadoras.



REVISIÓN DE PAUTAS DE RECURSOS HUMANOS

Se llevó a cabo un proceso de revisión de las pautas en materia de recursos humanos a partir del cual se detectaron oportunidades de mejora. Este proyecto se realizó en el marco de la jerarquización de las funciones de Relaciones Laborales, Beneficios y Capacitación y Desarrollo de Carrera, y redundó en la modificación de ciertas condiciones de laborales, con un enfoque basado en los principios de accesibilidad, igualdad y perspectiva de género.



CAMPAÑA ANUAL DE COMUNICACIÓN

Realizamos 10 (diez) capacitaciones virtuales por plataforma Zoom sobre “Uso Responsable del Gas, Eficiencia Energética y Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono”, con el apoyo de Asociación de Distribuidores de Gas (ADIGAS), dirigidas a los integrantes de las Comisiones y Subcomisiones de Usuarios y Usuarías del ENARGAS.

Se gestionaron 6 charlas virtuales por Instagram, en un Doble Vivo con la participación de 3 licenciatarias de distribución: Naturgy, ECOGAS y GASNOR. Participaron técnicos de la Gerencia de Distribución para hablar sobre Uso Responsable del Gas, Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono y Eficiencia Energética.



TALLERES DE CAPACITACIÓN (CEARE-ENARGAS)

Asistimos al Centro de Estudios de la Actividad Regulatoria Energética (CEARE) en la gestión de las preinscripciones, segmentación de públicos objetivos y difusión en medios de comunicación, Redes Sociales y la web del ENARGAS de los talleres de capacitación en modalidad virtual sobre la regulación del servicio público de gas natural en la República Argentina, dirigidos a representantes de las asociaciones de usuarios y usuarias y reparticiones del sector público; y por el otro, periodistas, encuestadores y formadores de opinión.



DIRECTORIO DE ENTIDADES DE ENARGAS

Trabajamos en la permanente actualización del Directorio de Entidades del Organismo, para asegurar el acceso a la información adecuada por parte de los usuarios y usuarias y público en general que ingresa a la web. Se actualizó también el listado de autoridades societarias de las licenciatarias de transporte y de las licenciatarias de distribución.



INTERACCIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO

En coordinación con las Gerencias técnicas y la Gerencia de Asuntos Legales dimos respuesta a las consultas específicas realizadas por estudiantes universitarios, juzgados, y particulares.



INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES

Remitimos al Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG) 178 Resoluciones ENARGAS, para su posterior incorporación al Digesto de esa institución.



BIBLIOTECA

Se mantuvo la dinámica de lecturas en formato digital de las recomendaciones literarias que promueve la Biblioteca y que sugiere al personal del Organismo, a través de su Newsletter.



ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB

Previo a la reestructuración de la Gerencia y al pase del Área de Imagen Institucional a la órbita de la Intervención, se trabajó en la actualización de las distintas secciones de la página web del Organismo, con especial énfasis en la información dirigida a los usuarios y usuarias.



RELACIÓN ENTRE COMUNICADOS Y REPERCUSIONES

En base a un relevamiento propio utilizando el Sistema de Gestión Integral de Prensa (SIGPREN) elaboramos gráficos de estadísticas de “relación entre comunicados y repercusiones” y “share (cuota) mediático de repercusiones” desde el 17 de marzo al 31 de diciembre del 2020.

Se elaboraron 194 comunicados en el período mencionado con 1090 repercusiones en distintos formatos que fueron cargados en los informes de prensa del SIGPREN.



REDES SOCIALES

La estrategia comunicacional en Redes Sociales se sigue robusteciendo, atento a una mirada integral de esas plataformas, que nos están permitiendo maximizar la visibilidad y lograr una mayor interacción con la ciudadanía. En línea con el objetivo de instalar al ENARGAS como un referente de consulta permanente y de empoderar a la ciudadanía brindándoles información que contribuya a valorar sus derechos.

Además, se cumplió con el objetivo planteado durante el año 2020 en relación a la certificación de las cuentas del Ente. Al día de hoy, las cuentas de Twitter, Facebook e Instagram, se encuentran certificadas.



PUBLICACIONES Y MÉTRICAS EN REDES SOCIALES

Las cuatro redes sociales crecieron en seguidores desde el inicio de esta Intervención. Facebook fue la red de mayor crecimiento ya que al 17 de marzo contaba con 1.069 seguidores y actualmente supera los 2049, un crecimiento del 92%. Instagram contaba con poco más de 1.000 seguidores a mediados de marzo pasado. Actualmente, supera los 1688, un 67% de crecimiento de seguidores en esa Red Social. En tanto, YouTube pasó de 151 a 245 seguidores, un 62% de crecimiento. La cuenta oficial del Enargas en Twitter tuvo un crecimiento sostenido y se destaca por tener la mayor cantidad de seguidores. Al 17 de marzo contaba con 3.567, actualmente supera los 4695. Acumula un incremento del 30%

AVANCES



REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

Está en marcha un proceso de reingeniería organizacional con el objeto de dotar al ENARGAS de una estructura organizativa que atienda en forma eficiente al cumplimiento de las acciones encomendadas en el marco del Decreto N.º 278/20 y de las demás funciones regulatorias del Organismo.



SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Estamos trabajando activamente en la gestión de capacitaciones en materia de género y violencia contra las mujeres. Durante el 2020 se avanzó en la sensibilización del personal de manera de dar lugar a la identificación de roles y estereotipos de género que inciden en las prácticas personales y laborales y de propender a la incorporación del enfoque de género para la prevención de la violencia contra las mujeres y diversidades. En este marco, 250 trabajadores y trabajadoras participaron de la acción de sensibilización promovida por el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Asimismo, comenzamos nuestra participación en el curso de 25 horas diseñado por el mencionado Ministerio titulado “ABC – Ley Micaela” y mantuvimos reuniones con la Dirección Nacional de Formación y Capacitación en Género y Diversidad para desarrollar actividades jurisdiccionales que profundicen el proceso de capacitación y concientización.



ACTAS ACUERDO

Se encuentran en proceso de aprobación las Actas Acuerdo con Buenos Aires Gas S.A. (BAGSA) y PROAGAS S.A. para la promoción en sus áreas de licencia de información relacionada con la prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono, con foco en los municipios que reciben afluente de turistas.



VIDEOS INSTITUCIONALES y TUTORIALES

Seguimos trabajando en la elaboración de 7 videos institucionales vinculados a los logros de las Comisiones de Usuarios y Usuarías del ENARGAS; en particular de las siguientes: Comisión de Adultas y Adultos Mayores, Comisión de Empresas Recuperadas y Cooperativas de Trabajo, Comisión de Entidades de Bien Público, Comisión de Expendedores de GNC, Comisión de Inquilinos e Inquilinas, Comisión de Pequeña y Mediana Empresa (PyMEs) y la Comisión Red Nacional de Multisectoriales

Trabajamos en la elaboración del tutorial sobre “Cómo leer la factura de gas”.



PROYECTO ANIMACIONES

Pensando en nuevos formatos para las redes sociales se realizaron 3 animaciones para acompañar la inauguración de las Mesas de Innovación Tecnológica impulsadas por la Gerencia de Innovación Tecnológica. Las 3 animaciones están en disponibilidad de ser aprobadas para su publicación.



INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES

Se trabaja con el Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación para la articulación de acciones conjuntas que permitan dar mayor visibilidad a la Campaña Anual de Comunicación 2021 vinculada a la Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono, Uso Responsable del Gas y Eficiencia Energética, en el marco de firma de un futuro Convenio de Colaboración entre ambos organismos.



JORNADAS DE CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Se mantienen contactos con las licenciatarias de distribución para la planificación de futuras jornadas de capacitación e información sobre la “Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono, Uso Seguro de los Artefactos a Gas y Eficiencia Energética” durante 2021.



NEWSLETTER ESTADO DEL GAS

Se trabaja en coordinación con el Área de Imagen Institucional y la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación en el diseño e implementación del Boletín Electrónico “Estado del Gas”.