



**SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN**

El presente tiene por objeto dar cumplimiento a la Actividad A-13, prevista en el Plan de Auditoría del Ejercicio 2019, que fuera solicitada por la Sindicatura General de la Nación a través de los Lineamientos (IF-2018-50184825-APN-SNI#SIGEN) y las Pautas Gerenciales para la formulación de los Planes de Trabajo (IF-2018-52198952-APN-GCSP#SIGEN), y fuera complementado por el Instructivo de Trabajo IT N° 10 - Sistemas Normalizados de Gestión - SIN.

El objetivo del mismo es el relevamiento del estado de aplicación de Sistemas Normalizados de Gestión y/o acreditaciones dentro del ámbito del ENARGAS.

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo propuesto se ha tenido en consideración el relevamiento realizado por esta Unidad con motivo de la emisión del Informe UAI N° 423, de marzo del 2018, sobre esta temática.

En este sentido, el objetivo estratégico de la SIGEN es el relevamiento del estado de aplicación de Sistemas Normalizados de Gestión, acreditaciones, etc., en el marco de normativas referenciales como:

- ISO 9001 - Calidad Procesos
- ISO 14.001 - Ambiental
- ISO 37.001 - Anticorrupción
- ISO 26.000 - Responsabilidad Social (no certificable)

En base al relevamiento realizado en el Organismo se observa que no se han producido modificaciones a lo ya informado, lo que permite concluir que el ENARGAS no cuenta con sistemas de gestión normalizados certificados.

No obstante, existen procesos identificados en las distintas unidades organizativas y, algunos de ellos, cuentan con un procedimiento escrito aprobado por la Gerencia / Departamento correspondiente.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Adicionalmente cabe aquí mencionar que el Organismo se encuentra en un proceso de cambios en sus procedimientos y metodología de trabajo, dado que está abocado a la implementación de buenas prácticas de gestión, a saber:

- ✓ Tablero de Control
- ✓ TAD - Trámites a Distancia (GDE)
- ✓ RLM - Registro Legajo Multipropósito (GDE)

En el marco del sistema de Tablero de Control se han incluido proyectos que tienen en su desarrollo la etapa de emisión del correspondiente procedimiento formal del proceso en cuestión, siendo su evolución y cumplimiento monitoreado dentro del propio sistema.

Asimismo, los proyectos de TAD y RLM son prácticas que tienden a una gestión más eficiente y accesible a los usuarios de la información del Ente, y requieren para su implementación la normalización/estandarización de los procedimientos a aplicar en cada caso.

En la medida del avance producido, con relación a los proyectos de incorporación al sistema de Gestión Documental Electrónica, se informará sobre su estado de situación.

En Anexo al presente se da respuesta al cuestionario incluido en el Instructivo de Trabajo N° 10-SIN emitido por la SIGEN.



## 1. PROCESOS CON IMPLEMENTACIÓN/CERTIFICACIÓN DE NORMA DE ADHESIÓN VOLUNTARIA

Indicar si el organismo/ente/universidad nacional (en adelante “la organización”) tiene procesos implementados/certificados conforme alguna/s norma/s de adhesión voluntaria.

El ENARGAS, hacia fines del año 2005, adhirió al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. La firma de la Carta se centró, en su primera etapa, en la fijación y el seguimiento de distintos estándares de calidad referidos a la atención de consultas y reclamos ingresados mediante los diferentes canales habilitados a tal efecto: telefónico, escrito, electrónico y personal. Para medir el grado de cumplimiento de estos estándares se realiza un seguimiento permanente a través de diferentes indicadores establecidos para cada estándar comprometido. La atención telefónica que brinda el ENARGAS mediante la línea gratuita 0800-333-4444 también ha sido incorporada a la Carta, y se fijó como estándar que el tiempo de acceso de la comunicación con un operador debía ser menor o igual a 40 segundos en, por lo menos, el 80% de los llamados atendidos. Es importante agregar que los valores surgidos de la gestión del Ente referidos a la Carta Compromiso con el Ciudadano han sido satisfactorios y contaron con el control permanente y la aceptación de la Subsecretaría de la Gestión Pública. Asimismo, merecieron una calificación positiva destacada por parte de la citada autoridad. Cabe aclarar que, independientemente del cese del Programa, hasta el 2016 se continuaron midiendo y monitoreando en forma interna y mensual todos los indicadores en el Organismo.

Asimismo, y con relación a la norma ISO 27001 sobre Sistemas de gestión de seguridad de la información, cabe consignar que la “Política de Seguridad de la Información del ENARGAS” ha sido elaborada bajo sus parámetros.

## 2. PROCESOS CON CERTIFICACIÓN DE NORMA DE ADHESIÓN VOLUNTARIA EN DESARROLLO

No hay procesos de certificación de adhesión voluntaria en desarrollo.

## 3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS



*Ente Nacional Regulador del Gas*

En cumplimiento del Art. 52 Inc. s) de la Ley N° 24.076 el ENARGAS elabora al cierre de cada año su Informe de Balance y Gestión, que es publicado en la página web institucional, y remitido a las autoridades para su conocimiento.

Asimismo, el Organismo utiliza para la medición de sus procesos/proyectos un modelo de Tablero de Control adaptado a sus necesidades.

En materia presupuestaria además de la medición de metas físicas alcanzadas, se encuentran definidos dos indicadores en materia de Atención de Usuarios, que son:

- ✓ Tasa de Reclamos Resueltos
- ✓ Proporción de Reclamos sobre la totalidad de Contactos