

GERENCIA DE REGIONES

Lic. Patricio Juan Houlin

Responsabilidad Primaria

Atender los contactos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, interviniendo en los diferendos y controversias que se susciten entre aquéllos y las prestatarias del servicio. Entender en la emisión de los resultados de la Carta Compromiso con el Ciudadano suscripta por el ENARGAS. Proponer la elaboración y actualización de las normas, procedimientos e instrucciones que resulten necesarias para asegurar la calidad de la Gestión Comercial de los usuarios, futuros usuarios y terceras personas, por parte de las Prestadoras del Servicio de Distribución de Gas por Redes (Licenciatarias y Subdistribuidoras). Efectuar el control y la evaluación del desempeño de los prestadores del servicio de distribución de gas por redes, verificando el cumplimiento de la normativa referida a Calidad de Gestión Comercial. Participar en la emisión y actualización de normas y especificaciones técnicas relativas al servicio de distribución de gas. Efectuar la coordinación y contralor de las actividades desplegadas por los Centros Regionales y las Unidades de Coordinación Regional. Participar en la gestión de acuerdos con Municipalidades, Provincias y Organismos.

Área de Atención de Consultas y Reclamos

1. Recepcionar y atender las consultas y reclamos, en el ámbito de la Sede Central de los usuarios del Servicio Residencial "R", "P1", "P2" y "P3" con contrato de servicio completo, futuros usuarios y terceras personas, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de los derechos de los consumidores.
2. Intervenir en la elaboración y actualización de los procedimientos de atención y resolución de reclamos y consultas.
3. Establecer, con la participación de las Unidades de Coordinación Regional y los Centros Regionales, criterios técnicos y jurídicos uniformes con respecto a la tramitación y resolución de consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceras personas, para los casos citados en el punto 1.
4. Verificar en los Centros Regionales el cumplimiento de los criterios establecidos para la tramitación y resolución de consultas y reclamos.
5. Efectuar encuestas permanentes a usuarios y analizar los resultados obtenidos, a efectos de establecer medidas correctivas en los procedimientos aplicados para la atención de reclamos y consultas.
6. Elaborar las estadísticas de consultas y reclamos recibidos en el Ente, a fin de su difusión y conformación del Indicador de Calidad del Servicio Comercial "Satisfacción del Usuario".
7. Elaborar y emitir la información mensual correspondiente al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano en el ámbito de incumbencia de la Gerencia.

Área de Control de Gestión Comercial

1. Evaluar el desempeño de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes verificando el cumplimiento de la normativa aplicable a los procesos de Gestión Comercial por parte de las prestadoras. Dentro de los procesos en cuestión, y a título enunciativo, se mencionan los procesos de incorporación, alta y gestión de usuarios, lectura, facturación y distribución, cobranzas y gestión de morosidad.
2. Elaborar y verificar el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías del Área, interactuando con las Unidades de Coordinación Regional y los Centros Regionales dependientes de la Gerencia.
3. Efectuar controles y auditorías sobre la Gestión Comercial de las Prestatarias del Servicio de Distribución de Gas que operan en jurisdicción de la Sede Central.
4. Coordinar con la Gerencia de Control Económico Regulatorio su soporte para la validación de los aspectos económicos de la facturación derivados de la ejecución del Plan Anual de Auditorías.
5. Intervenir en el análisis de los resultados de los Informes elaborados por el Área, por los Centros Regionales, así como los recibidos de la Gerencia de Control Económico Regulatorio, con el fin de determinar el accionar y desempeño de los prestadores, analizar las inobservancias al Marco Regulatorio, proponer las medidas correctivas que se consideren pertinentes, verificar su cumplimiento y definir la aplicación de imputaciones y sanciones en el caso de corresponder.
6. Evaluar en forma periódica la confiabilidad de los sistemas comerciales de las Prestatarias del servicio de gas por redes.
7. Registrar las auditorías realizadas en las bases habilitadas a tal efecto, y mantener el soporte físico documental e informático de las tareas de control llevadas a cabo por el Área.
8. Registrar y actualizar en las bases habilitadas a tal efecto el estado de los expedientes y multas gestionados desde el Área.
9. Informar a la Gerencia respecto del cumplimiento de los objetivos anuales fijados al Área.

Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad

1. Evaluar el desempeño de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes verificando el cumplimiento de la normativa aplicable a los procesos de Gestión Comercial correspondientes a la atención al público y el tratamiento de los reclamos.
2. Elaborar y verificar el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías del Área, interactuando con las Unidades de Coordinación Regional y los Centros Regionales dependientes de la Gerencia.
3. Efectuar controles y auditorías a fin de verificar la atención al usuario y el tratamiento de los reclamos, por parte de las Prestatarias del Servicio de Distribución de Gas que operan en jurisdicción de la Sede Central.
4. Intervenir en el análisis de los resultados de los Informes elaborados por el Área y los recibidos de los Centros Regionales, con el fin de determinar el accionar y desempeño de los prestadores, analizar las inobservancias al Marco Regulatorio, proponer las medidas correctivas que se consideren pertinentes, verificar su

cumplimiento y definir la aplicación de imputaciones y sanciones en el caso de corresponder.

5. Verificar anualmente la información, suministrada por las Prestatarias del Servicio de Distribución, para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial.
6. Verificar el nivel de cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial de las Prestadoras del Servicio de Distribución de Gas por Redes y, en su caso, proponer las imputaciones y/o sanciones que correspondan.
7. Evaluar en forma periódica la confiabilidad de los sistemas comerciales de las Prestatarias del servicio de Gas por Redes orientados a la atención al público tanto presencial como telefónica, como así también de los sistemas de registración de reclamos.
8. Registrar las auditorías realizadas en las bases habilitadas a tal efecto y mantener el soporte físico documental e informático de las tareas de control llevadas a cabo por el Área.
9. Registrar y actualizar en las bases habilitadas a tal efecto el estado de los expedientes y multas gestionados desde el Área.
10. Informar a la Gerencia respecto del cumplimiento de los objetivos anuales fijados al Área.

Área de Regulación y Normalización

1. Promover la emisión y actualización de normativas y procedimientos relacionados con los temas relativos a la Calidad de Gestión Comercial que deben llevar a cabo las empresas prestatarias del servicio de distribución por redes.
2. Promover y realizar con la colaboración de las áreas especializadas y responsables de cada tema, la actualización de los Indicadores de Calidad de Gestión Comercial de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes y los Indicadores de Atención de Consultas y Reclamos del Organismo.
3. Centralizar los requerimientos de capacitación del personal de la Gerencia identificados en cada una de las Áreas, y coordinar el desarrollo de los planes de capacitación y sus contenidos en conjunto de la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales.
4. Brindar asistencia a las Áreas de la Gerencia y demás Gerencias del Organismo en lo que a los temas relativos a la Calidad de Gestión Comercial deben cumplir las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes y a la Atención de Consultas y Reclamos del Organismo.
5. Identificar y planificar las necesidades relacionadas con los temas de incumbencia de la Gerencia a ser incorporados al SIG- ENARGAS, y hacer los requerimientos de desarrollo y actualización a la unidad organizativa responsable del mismo. Cargar, editar y modificar la información pertinente.

Unidades de Coordinación Regional

1. Planificar, establecer planes de acción, fijar prioridades, coordinar y viabilizar las actividades a desarrollar por los Centros Regionales de su jurisdicción, de acuerdo a los objetivos fijados por la Gerencia.
2. Elevar a la Gerencia de Regiones propuestas de mejoras operativas y optimizaciones, así como las necesidades de recursos a ser asignados a los Centros Regionales, con el fin de cumplir con los objetivos fijados por la Gerencia.
3. Coordinar con las Gerencias Técnicas, Áreas de la Gerencia y los Centros Regionales, las auditorías a realizarse en las respectivas áreas de incumbencia.
4. Coordinar, elaborar y elevar a la Gerencia el Programa Anual de Auditorías, efectuar su seguimiento e informar a la misma sobre los desvíos que se produzcan, proponiendo las acciones correctivas necesarias.
5. Asistir a los Centros Regionales, prestándoles apoyo técnico y administrativo, en relación a la resolución de reclamos.
6. Diligenciar las actuaciones de las Gerencias de Sede Central y cualquier otra presentación que requiera trámite en la jurisdicción de los Centros Regionales, asistiéndolos en su tratamiento; remitiéndolos a la Gerencia de Regiones para su consideración y prosecución del trámite.
7. Asesorar con respecto a las necesidades y prioridades relativas a las solicitudes de expansión de redes de distribución que se presenten en los Centros Regionales, a efectos de agilizar su tramitación.
8. Canalizar las consultas y requerimientos recibidos en los Centros Regionales desde los distintos entes y organismos municipales y provinciales, así como participar en las negociaciones y acuerdos que se lleven a cabo con los mismos.
9. Participar en actividades institucionales y comunitarias relacionadas con el servicio de gas, desarrolladas por administraciones y/o organismos provinciales, municipales y por asociaciones representativas de los consumidores.
10. Propiciar y proponer al Área de Regulación y Normalización actividades de capacitación para el personal de los Centros Regionales.
11. Efectuar el control de asistencia del personal que presta servicios en los Centros Regionales.
12. Verificar el recorrido de los vehículos afectados a tareas operativas propias de los Centros Regionales.
13. Elevar a la Gerencia informes bimestrales de las actividades realizadas, e informar respecto de los incumplimientos a las normas de la prestación del servicio detectados en los controles efectuados por los Centros Regionales.

Centros Regionales

1. Ejercer las acciones necesarias para la protección de los derechos de los usuarios del Servicio de Distribución de Gas, en el ámbito de su jurisdicción, y atender los reclamos y consultas vinculadas con dicho servicio, las normas que lo regulan y con su eficiente prestación.

2. Elaborar información estadística de las consultas y reclamos recepcionados en el Centro Regional.
3. Elaborar y elevar a las Unidades de Coordinación Regional informes permanentes en materia de atención de usuarios y resolución de reclamos, acerca del accionar del Centro Regional y de las Prestatarias del Servicio de Distribución de Gas en el ámbito de su jurisdicción.
4. Elaborar el Programa Anual de Actividades del Centro Regional tomando en cuenta las actividades propias y los requerimientos realizados a las Unidades de Coordinación Regional por las distintas áreas y Gerencias del Organismo
5. Ejecutar el Plan Anual de Auditorías aprobado por la Gerencia, realizando, en el ámbito de su jurisdicción, inspecciones y auditorías técnicas, de control de gestión comercial y de tratamiento de los reclamos presentados en las Prestadoras del Servicio de Distribución.
6. Intervenir y/o prestar asesoramiento con relación a cuestiones técnicas relacionadas con las Prestatarias del Servicio de Distribución en el ámbito de su jurisdicción, en temas relacionados con instalaciones de cañerías en la vía pública, instalaciones internas, control de fugas, medición, protección anticorrosiva, calidad del gas, seguridad y siniestros, entre otros.
7. Mantener respaldo informático y documental de la gestión técnico-administrativa desarrollada en el ámbito de su jurisdicción.
8. Informar mensualmente a la Gerencia y a la Coordinación Regional respectiva, respecto de la ejecución del Programa Anual de Actividades aprobado y sus desvíos.
9. Participar en el desarrollo de campañas de difusión dirigidas a los usuarios del Servicio de Distribución de gas en el ámbito de su jurisdicción.
10. Registrar las auditorías realizadas en las bases habilitadas a tal efecto y mantener el soporte físico documental e informático de las tareas de control llevadas a cabo por el Área.
11. Informar a la Gerencia respecto del cumplimiento de los objetivos anuales fijados al Área.