



INFORME DE GESTIÓN LIC. FEDERICO BERNAL

Argentina unida



Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación

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 Tecnologías de la Información y Comunicación

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en mi carácter de Gerente de Tecnologías de la Información y Comunicación del ENARGAS, con el fin de dar cuenta de un informe de gestión de cara a la sociedad Argentina de los proyectos, logros y avances que hemos realizado junto al equipo de trabajo de esta Gerencia.

En primer lugar, persiguiendo el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta a los usuarios que se comuniquen con el 0800, hemos desarrollado un sistema de monitoreo en tiempo real de la plataforma de Atención del 0800.

En el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), implementamos la Mesa de Entradas Virtual permitiendo al ciudadano y a las empresas realizar presentaciones de manera digital ante el ENARGAS, logrando una eficaz metodología de ingreso y seguimiento de documentación. Paralelamente, desde comienzo del aislamiento esta Gerencia ha brindado asistencia técnica en las reuniones virtuales, permitiendo acortar las distancias existentes y acercar el ENARGAS a la gente y a otros organismos.

En el ámbito del Decreto 311/2020, implementamos en la página web del Organismo el formulario de carga de solicitud de inclusión en el beneficio, con su correspondiente aplicación para la gestión de las solicitudes. Además, en conjunto con la Gerencia de Protección al Usuario, creamos una Base de Datos de Usuarios de Gas por Redes alcanzados por el decreto citado.

Colaborativamente con otras Gerencias, desarrollamos las siguientes secciones en la página web del ENARGAS en pos de brindar nueva información y herramientas al usuario: sección de Cursos y talleres virtuales (ENARGAS-CEARE); sección de Comisiones de usuarias y usuarios; sección de Mesas de innovación Tecnológica; sección de

Informes (donde encontrarán Informes Técnicos, Gráficos, Informes de Gestión y los informes anuales). Del mismo modo, hemos optimizado el gestor de noticias y mejorado la experiencia de compartir las noticias en redes sociales.

Actualmente, nos encontramos desarrollando un Atlas Web Interactivo para la consulta de información georreferenciada permitiéndole a todo usuario conocer la distribución geográfica de gran parte de los gasoductos de Transporte y Distribución, así como el estado de obras y proyectos que se desarrollen en los mismos a lo largo del Territorio Nacional. Del mismo modo, se encuentra en desarrollo un Tablero Operativo de análisis geoespacial para consultar estado de obras y proyectos en todo el país y permitirá interactuar con cruce de datos con información oficial de INDEC

Resulta importante destacar que, con el apoyo de otras áreas, la aplicación Reclamos de usuarios será reprogramada. Mejoraremos el sistema de búsqueda, la gestión de cambios de estado y la integración con la oficina Virtual del Enargas y con los sistemas de las Prestadoras para el intercambio de información. Todo esto derivará en una mejor gestión de toma y resolución del reclamo a las usuarias y los usuarios.

Mancomunadamente con la Gerencia de Recursos Humanos, iniciamos la implementación del Sistema Nacional de turnos para que todo ciudadano pueda sacar turnos online, conocer los requisitos de cada tramite, evitar largas esperas y obtener una mejor organización de sus tiempos.

Último, pero no menos importante, en conjunto con la Secretaría de Directorio, estamos desarrollando el Digesto Enargas, herramienta que permitirá consultar la normativa con carácter general y particular, así como también actos administrativos dictados por el organismo. Asimismo, dentro de la página web del Organismo se está rediseñando el sitio de Transparencia Activa con la intención de facilitar la búsqueda y el acceso a la información.

Un gran abrazo.

Sin otro particular saluda atentamente.

Ing. Ramiro Pigliapoco

GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Planificar y gestionar el desarrollo de la tecnología de la información del ENARGAS, alineada a la estrategia definida por la máxima autoridad del Organismo.
- Identificar las necesidades y atender los requerimientos de todas las unidades organizativas del ENARGAS en lo referente a la optimización y automatización de los procesos y comunicaciones; la gestión de la información; y la infraestructura tecnológica.
- Brindar las herramientas necesarias para permitir el desempeño de una eficiente gestión y desarrollo de las actividades del Organismo.

LOGROS



GESTION DE LA INFORMACIÓN - PROTOCOLOS INFORMATIVOS

Hemos coordinado y brindado el soporte informático al equipo de trabajo intergerencial para la implementación exitosa de los siguientes protocolos: Operaciones de compra y venta de gas y transporte de comercializadoras; Datos de operación y estadística de transporte; Información complementaria sobre el plan de inversiones obligatorias.



GESTION DE LA INFORMACIÓN – CONSULTA DE INFORMACIÓN

Para una mejor consulta y procesamiento de información de las bases de datos del Organismo, hemos elaborado reportes y procesos específicos e integrales en función de las necesidades regulatorias de cada gerencia.

Entre ellos destacamos: reportes sobre morosidad de usuarios; control de calidad y consistencia de información de facturación de distribuidoras y subdistribuidoras; tablero de consulta de llamadas por consultas y reclamos (0800 Federal); facturación y cobranzas para diferentes tipos de usuarios; evolución de consumo y cantidad total de usuarios; inyecciones y entregas de gas natural en transporte y distribución; facturación a usuarios EBP y con tarifa social.



UNIFICACION DE LA PLATAFORMA DE ATENCION DEL 0800

En conjunto con la Gerencia de Protección al Usuario, llevamos a cabo la implementación de la plataforma de Atención del 0800 -utilizada en sede central- a todas las Delegaciones del organismo con el objeto de lograr contabilizar la totalidad de llamadas recibidas y brindar una mejor atención al ciudadano.



MONITOREO DE LA PLATAFORMA DEL 0800

Persiguiendo el objetivo de dar mejores tiempos de respuesta a los usuarios que se comunican con el 0800, y así un mejor servicio a la comunidad, hemos desarrollado e implementado un sistema de monitoreo en tiempo real de la plataforma de Atención del 0800.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La implementación de la Política de Seguridad de la Información busca dar al usuario un entorno seguro para que desarrolle sus tareas sin riesgos. Entre las principales acciones y logros destacamos: Mejoras en la arquitectura web del ENARGAS, permitiendo la reducción de riesgos sobre ataques a la web. Actualización del plan de contingencia para seguir operando con normalidad ante un potencial incidente de seguridad. Mejoras en los sistemas de monitoreo y alertas de activos críticos.



MESA DE ENTRADAS VIRTUAL

En conjunto con Secretaría del Directorio y dentro del marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), hemos implementado la Mesa de Entradas Virtual permitiendo al ciudadano y a las empresas poder realizar presentaciones de manera digital ante el ENARGAS, logrando una eficaz metodología de ingreso y seguimiento de documentación.



TRANSPARENCIA ACTIVA

Junto a Secretaría del Directorio implementamos el sitio de Transparencia Activa - ENARGAS, adoptando los estándares definidos por La Agencia de Acceso a la Información Pública. Todo ello, con la intención de facilitar la búsqueda y el acceso a la información, de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados.



MEJORAS EN PÁGINA WEB ENARGAS

Con el objeto de acercar mejor información al usuario, desarrollamos las siguientes secciones en la página web del ENARGAS: Cursos y talleres virtuales (ENARGAS-CEARE), a pedido de GRHRI, con formularios de inscripción a los mismos y la aplicación de gestión de inscriptos. La sección de Comisiones de usuarias y usuarios, incorporando información de Actas Constitutivas, Reglamentos internos, Actas y Calendarios de reuniones. La sección de Mesas de innovación Tecnológica, habilitando un formulario de inscripción. La sección Informes en donde se publican Informes Técnicos, Gráficos, Informes de Gestión y los informes anuales.

En el Marco del Decreto 311/2020 y a pedido de GPU, se implementó el formulario de carga de solicitud de inclusión en el beneficio, con su correspondiente aplicación para la gestión de las solicitudes.

Hemos optimizado el gestor de noticias y mejorado la experiencia de compartir las noticias en redes sociales. Adicionalmente, se crearon dos nuevas secciones de noticias específicas para las comisiones de usuarias y usuarios, y las Mesas de Innovación Tecnológica, para publicar los logros y novedades.

AVANCES



GESTION DE LA INFORMACIÓN - PROTOCOLOS INFORMATIVOS

En pos de mejorar la consistencia y la calidad de información requerida a las Prestadoras, estamos integrando y reformulando diferentes protocolos informativos. Actualmente se está trabajando en los siguientes: Calidad de gas; Activos esenciales; Georreferenciación de gasoductos de Transporte; Georreferenciación de gasoductos de distribución; Revisión periódica de Instalaciones internas domiciliarias. Previo a su implementación, se completaron y enviaron a consulta de las prestadoras los siguientes protocolos: Datos de operación y estadística de distribuidoras; Facturación, Cobranzas, Usuarios y Subsidios.



ATLAS DINÁMICO DE USUARIOS, USUARIAS Y PROYECTOS

Estamos desarrollando un Atlas Web Interactivo que permite consultar de manera dinámica la información georreferenciada del Sistema de Información Geográfica del ENARGAS e integrarla con información de otras fuentes de bases de datos. Así, todo usuario podrá conocer la distribución geográfica de gran parte de los gasoductos de Transporte y Distribución, así como el estado de obras y proyectos que se desarrollen en los mismos a lo largo del Territorio Nacional.



WIKI DE METADATA DE ENARGAS

Avanzamos con el desarrollo de una plataforma wiki para documentación de temáticas asociadas a protocolos junto a las estructuras de datos correspondiente para facilitar el acceso a la información a todos las usuarias y usuarios del Organismo.



TABLERO OPERATIVO DE ANÁLISIS GEOESPACIAL

Nos encontramos desarrollando un tablero operativo de análisis geoespacial que permite consultar -en tiempo real y en distintas temáticas- el estado de las obras y proyectos, así como las relaciones espaciales que se dan con las provincias y localidades afectadas en cada caso. A su vez, permite interactuar con datos estadísticos de consumo, cantidades de usuarios y conocer las localidades no abastecidas a través de cruces espaciales realizados con información oficial de INDEC.



ACTUALIZACION DE LA PLATAFORMA DE BACKUP

Hemos puesto la plataforma de backup del Organismo en proceso de actualización, con el objetivo de obtener un respaldo completo y consistente sobre toda la información en la que se trabaja periódicamente.



ACTUALIZACION DE LOS SERVIDORES DE LAS DELEGACIONES

Estamos trabajando en la actualización de los servidores instalados en las distintas Delegaciones del ENARGAS, esta mejora dotará de nuevas herramientas para el desarrollo de tareas que realicen los funcionarios de las delegaciones, dentro y fuera de las mismas.



ASISTENCIA TÉCNICA EN REUNIONES VIRTUALES DEL ORGANISMO

Desde comienzo del año, y en el marco del aislamiento social preventivo y obligatorio, hemos brindado asistencia técnica en incontables reuniones virtuales. Acortando las distancias existentes, una gran cantidad de usuarios, comités, personal del Organismo y funcionarios públicos de otras dependencias han podido desarrollar las reuniones necesarias.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Junto a GPU, GAL y SD nos encontramos trabajando para actualizar la Aplicación Reclamos de usuarios. La reprogramación mejorará el sistema de búsqueda, la gestión de cambios de estado y la integración con la oficina Virtual del Enargas y con los sistemas de las Prestadoras para el intercambio de información. Todo esto derivará en una mejor gestión de toma y resolución del reclamo a las usuarias y los usuarios.



SISTEMA NACIONAL DE TURNOS

En base a la necesidad planteada por GRHyRI de ordenar y optimizar la atención presencial, cuando las condiciones sanitarias lo permitan, hemos iniciado el proceso de implementación del Sistema Nacional de turnos. El mismo le permitirá al ciudadano sacar turnos online, dar a conocer los requisitos de cada tramite, evitar largas esperas y obtener una mejor organización de sus tiempos.



DIGESTO ENARGAS

En conjunto con la Secretaría de Directorio, estamos desarrollando el Digesto Enargas, herramienta que permitirá consultar la normativa con carácter general y particular, así como también actos administrativos dictados por el organismo.