



Premio Nacional
a la Calidad

29ª Edición

Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta

29º Edición Premio Nacional a la Calidad-Año 2022



entereguladorsalta.gob.ar

EstamosParaAyudarte



ENTEREGULADOR
de Servicios Públicos

Índice

Informe Preliminar	I
Descripción del Organismo	I
Estructura Formal y/o Informal.....	I
Antecedentes que motivaron la Aplicación del Modelo de Calidad.....	II
Reseña Histórica	III
Organigrama.....	IV
Ente Regulador de los Servicios Públicos.....	VIII
Visión.....	VIII
Misión	VIII
Política de Calidad	VIII
Valores	VIII
Servicios que regula el En.Re.S.P	IX
Distintos momentos del Sistema de Gestión de la Calidad	IX
Capítulo 1 Dirección y Planeamiento	1
Liderazgo	1
Datos y Fuentes de Información	6
b. Ciudadano, Ciudadana y/o Usuario, Usuaría	12
c. Procesos y Sistemas	15
d. Gestión de las Personas en la Organización	18
Integralidad de la gestión.....	22
Arquitectura organizacional e institucional	24
1.1 Planeamiento Estratégico. Formulación y Difusión	25
1.2 Planeamiento Estratégico. Monitoreo y Evaluación	27
1.3 Integridad en la Función Pública	28
1.4 Diversidad con perspectiva de Derechos	33
1.5 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	35
1.6 Mecanismos de Relación, de Articulación y Gestión de las Partes Interesadas	36
1.7 Mejora e Innovación Pública como Factores Esenciales de la Gestión.....	37
Capítulo 2 Enfoque en el Interés General de la Ciudadanía y en el/la Usuario/a	39
Liderazgo	39
Datos y Fuentes de Información	41
2.1 Perspectiva de Valor Público.....	43

2.2 Conocimiento del Ciudadano/a y/o Usuario/a	44
2.3 Sistema de Atención al Ciudadano/a y/o Usuario/a	46
2.4 Canales de Participación Social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a	48
Capítulo 3 Procesos y Sistemas.....	49
Liderazgo	49
Datos y Fuentes de Información	56
3.1 Planeamiento Operativo	58
3.2 Procesos y Sistemas Principales.....	59
3.3 Procesos y Sistemas de Apoyo	68
3.4 Proveedores.....	69
3.5 Sistemas Informáticos	73
3.6 Proceso de Monitoreo y Evaluación	88
3.7 Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios.....	93
3.8 Conocimiento y Cumplimiento de los Marcos Legales y Regulatorios.....	97
Capítulo 4 Gestión de la Personas en la Organización.....	99
Liderazgo	99
Datos y Fuentes de Información	99
4.1 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Diseño y Funcionamiento	100
4.2 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Perfiles de Puestos	100
4.3 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Competencias Laborales	101
4.4 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Ingreso, Desarrollo, Promoción y Evaluación de Personal.....	102
4.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Capacitación	104
4.6 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Participación.....	107
4.7 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Trabajo Remoto	110
4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Calidad Ocupacional.....	110
4.9 Sistema Salarial. Mecanismos de Compensación y Reconocimiento Laboral	113
Anexos.....	114
Anexo I Plan Quinquenal	114
Anexo II Convenios con entidades	114
Anexo III Resolución 939/21.....	117
Anexo IV Certificado de Calidad.....	117
Anexo V Mesa del agua, expediente 267-54495/22.....	118

Informe Preliminar

Descripción del Organismo

El Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP) creado por Ley 6.835, es un organismo autárquico del Gobierno de la Provincia de Salta y goza, por ende, de personalidad jurídica propia, con plena capacidad para actuar con arreglo a las normas de los Derechos Público y Privado. Asimismo, tiene patrimonio propio conforme a los términos de esta ley y capacidad para comparecer en juicio como actor, demandado o en la calidad procesal que correspondiere. El Ente queda vinculado al Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Economía y Servicios Públicos.

Las funciones del ENRESP son de control, fiscalización y regulación de los servicios de distribución de “energía eléctrica” y de “agua potable y saneamiento” de jurisdicción Provincial, con facultades para actuar como tribunal administrativo de los servicios públicos en la relación de los usuarios respecto a las prestadoras y dictar reglamentos en la materia.

Estructura Formal y/o Informal

Está dirigido y administrado por un Directorio, conformado por 1 presidente y 4 directores, designados por el Poder Ejecutivo. Los miembros del Directorio durarán 6 años en sus cargos, pudiendo ser nuevamente designados sin limitación en el número de veces y su remuneración será fijada por el Poder Ejecutivo.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENRESP) cuenta en la actualidad, con un equipo de trabajo de ciento diecisiete (117) personas abocadas a llevar adelante la regulación de los servicios públicos de jurisdicción provincial. El cual se estructura en una Secretaría General y siete Gerencias:

- Agua Potable y Saneamiento
- Eléctrica;
- Jurídica;
- Administrativa;
- Económica;
- Usuarios;
- Gestión de Calidad y Articulación.

Además de la sede central cuenta con tres delegaciones en el interior de la Provincia: Orán, Tartagal y Rosario de la Frontera, cada una con sus zonas de influencias a fin de llegar a todos los usuarios de la Provincia de Salta.

Antecedentes que motivaron la Aplicación del Modelo de Calidad

EL ENRESP cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, apropiado al contexto de la organización y alineado con la dirección estratégica.

En virtud de ello, se asumieron los siguientes compromisos:

1. Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.
2. Cumplir con los requisitos de los usuarios, legales aplicables y los que la organización suscriba.
3. Mejorar continuamente la gestión y desempeño de nuestro sistema de gestión de calidad mediante revisión de procesos, capacitación de las personas y actualización tecnológica.
4. Promover la participación y consulta del personal en el sistema de gestión de calidad.
5. Fomentar acciones de responsabilidad social y educación al usuario.
6. Gestionar la seguridad operacional mediante un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

En nuestras acciones, el cumplimiento e integración de estos compromisos es responsabilidad de todos los que trabajamos en el Organismo.

En Agosto de 2.020 se creó mediante Acta de Directorio la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, Gerencia específica para la implementación y el monitoreo de la gestión de calidad del Organismo.

En tal sentido, se actualizó la Misión y Visión del ENRESP en el siguiente sentido:

Misión: - *Controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y agua potable y desagües cloacales en todo el territorio provincial, procurando la satisfacción de los usuarios.*

Visión: - Ser un organismo accesible, innovador y referente en materia de control, regulación y fiscalización, que propicie que los servicios públicos provinciales se presenten con los niveles de calidad exigibles, en aras de proteger el interés de los usuarios y promover sus derechos.

Valores compartidos: compromiso, empatía, ética e integridad.

El ENRESP se encuentra certificado bajo IRAM 9001:2015 desde marzo 2021, y mantiene su certificación. Se adhirió al Plan de Calidad 2020/2023 de la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Provincia de Salta, el cual posee 20 ítems a conseguir, obteniendo mención por lograr el máximo puntaje (1.000 puntos).

Por ello, la adopción de más de un modelo de Gestión de la Calidad en el Organismo, hará posible: - mejorar constantemente la obtención de resultados, y - lograr una creciente satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, torna operativos conceptos tales como: eficacia, eficiencia, gestión por objetivos y resultados, reingeniería de procesos y otros generalmente aceptados.

Reseña Histórica

El 12 de diciembre de 1995 se dictó el Decreto N° 55, de Necesidad y Urgencia, el cual se convirtió posteriormente en Ley Provincial N° 6835 y dio lugar a la Creación del “Ente Regulador de los Servicios Públicos” en el ámbito jurisdiccional de la Provincia de Salta.

El Ente es investido, en los términos de la referida Ley de creación de las potestades necesarias y suficientes para atender a la regulación de todos los servicios públicos de jurisdicción provincial.

El Ente es una entidad autárquica del Gobierno de la Provincia de Salta y goza, por ende, de personalidad jurídica propia, con plena capacidad para actuar con arreglo a las

Normas de los Derechos Público y Privado.

Asimismo, tiene patrimonio propio conforme a los términos de esta ley y capacidad para comparecer en juicio como actor, demandado o en la calidad procesal que correspondiere.

Posteriormente, el día 14 de noviembre de 1996 inicia sus actividades en su edificio de Calle Alvarado 555, contando con un equipo de 20 agentes. Quien presidía el Organismo en esos

momentos era el Ing. Rafael López Díaz. Las Gerencias existentes eran: Gerencia de Usuarios, Gerencia de Servicios, Gerencia Administrativa y Gerencia Jurídica.

En los comienzos, el Organismo tenía dependencia funcional del Ministerio de La Producción y el Empleo. De acuerdo a la Ley de Ministerios, fue cambiando con el correr de los años, esta dependencia funcional pasó a depender del Ministerio de Servicios Públicos y actualmente está bajo la órbita funcional del Ministerio de Economía y Servicios Públicos.

En el año 2008 se inició la implementación de la Gestión de Calidad, y el 11/11/2008 se certificó la Norma ISO 9001:2008 por primera vez con Bureau Veritas, posteriormente se realizó el pertinente mantenimiento de la certificación el 29/12/2009, y el 07/12/2011 se proveyó el mantenimiento y re-certificación, para luego realizar nueva re-certificación el 29/12/2014, y seguidamente otra recertificación el día 26/12/2017.

Con fundamento en la experiencia de certificaciones de calidad en ISO 9001 invertida por esta Organización desde 2008, en el año 2020 se toma la decisión de continuar documentando el Sistema de Gestión de Calidad desde una revisión de los procesos con un nuevo alcance definido en la Migración del Sistema, evolucionando a la Norma ISO 9001:2015..

En el año 2018 participamos en el Premio Provincial de la Calidad y la Innovación, quedando segundos en la terna de ganadores de la Provincia.

En el año 2021, participamos del Plan Provincial de Calidad quedando en los primeros lugares entre los organismos de la Provincia, cumpliendo con los 1000/1000 puntos requeridos.

En fecha 12/03/2021 se realizó la certificación del nuevo Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 migrado a la versión 2015, con el organismo certificador IRAM.

Este año 2022 tenemos el desafío de participar del Premio Nacional a la Calidad.

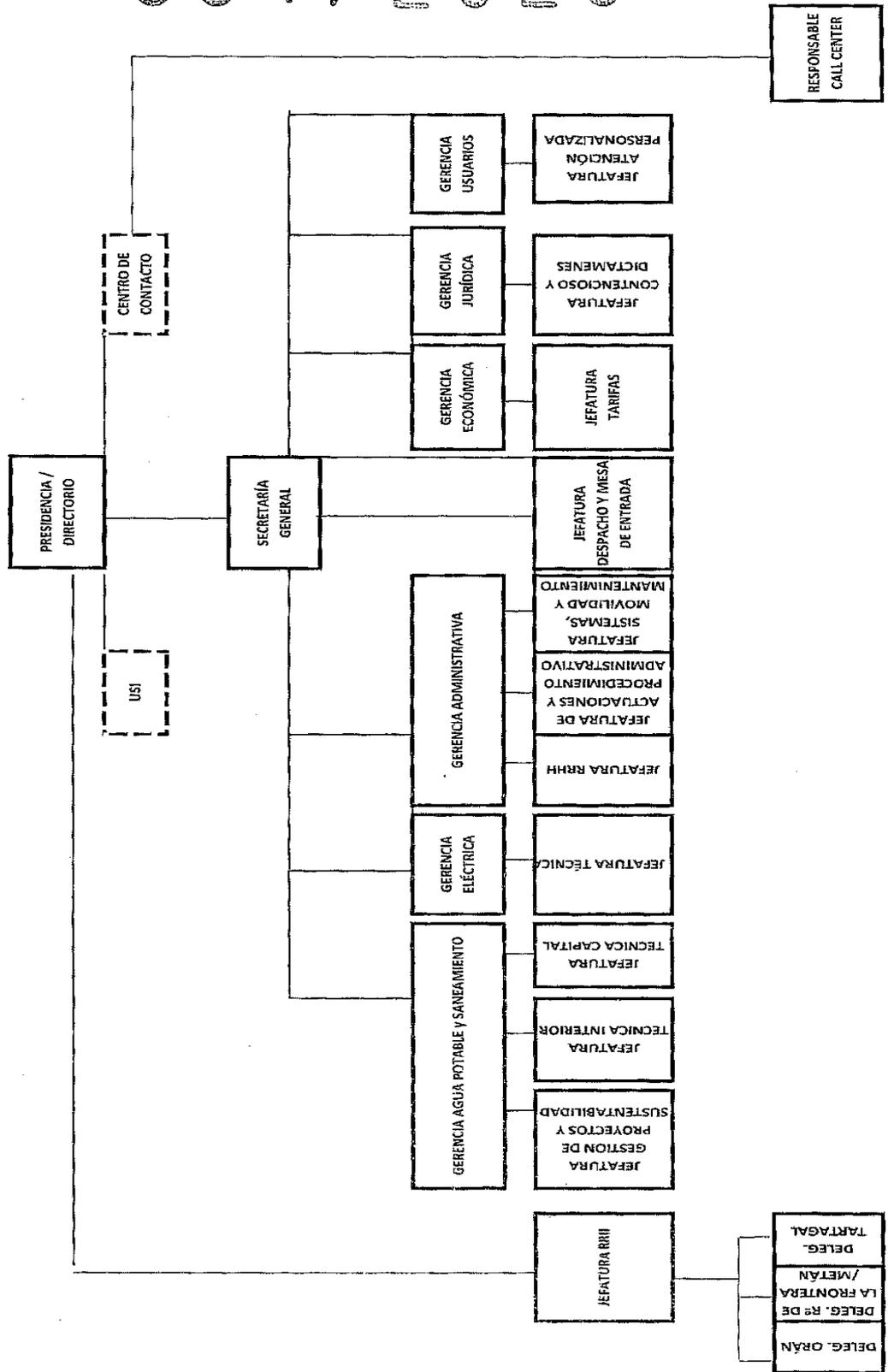
Organigrama

El En.Re.S.P aprobó su Organigrama mediante la Resolución N° 594/2020. Posterior a ella, se realizaron cambios en el mismo, que fueron autorizados o aprobados mediante actas de directorio.

594 / 2020

ANEXO I

ESTRUCTURA ORGANICA ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PUBLICOS



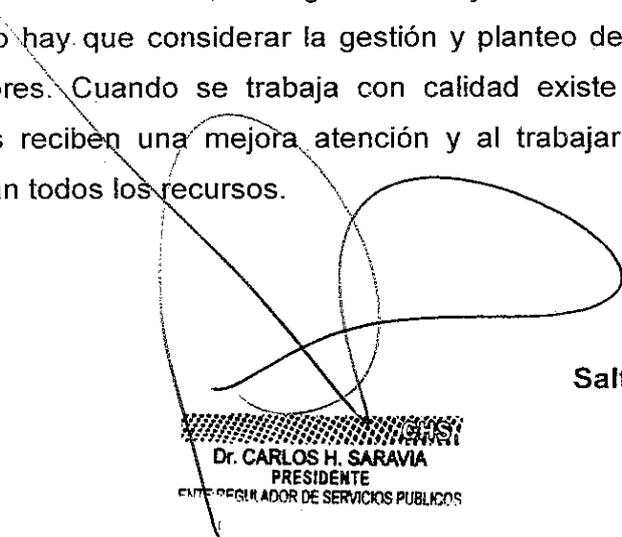
Tal como se menciona en el párrafo precedente, posterior al dictado de la resolución y por decisiones estratégicas del Sr. Presidente se realizaron los siguientes cambios.

- 21 de julio de 2021 Se procede a cambiar la dependencia del Call Center a la Gerencia de Usuarios.
- 12 de Agosto de 2021 Se procede a cambiar la dependencia de la Jefatura de Relaciones Institucionales y el Centro de Contacto a la órbita de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación.
- 12 de noviembre de 2021 creación de Jefatura de Auditoría y Control de Gestión” con dependencia de la Gerencia Económica.
- 5 de noviembre de 2021 creación de Jefatura de Calidad del Producto Técnico con dependencia de la Gerencia Eléctrica; creación de la Jefatura de Gestión Técnica de Reclamos y Jefatura Legal y de Calidad del Producto con dependencia de la Gerencia de Agua Potable; Jefatura de contactos a Cargo con dependencia de la Gerencia de Usuarios; Creación del Sector Educación en el ámbito de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación.
- 23 de diciembre de 2021 Creación de una Jefatura de usuarios en el ámbito de la Gerencia de Usuarios.
- 3 de febrero de 2022 Deja sin efecto la creación de la Jefatura de Sistema, Mantenimiento y Movilidad.
- 16 de mayo de 2022 Cambio de dependencia Jerárquica de las Delegaciones del Interior quedando bajo la órbita de Presidencia y Secretaria Privada.
- 26 de mayo de 2022 Se dispone provisoriamente la división provisoria de la Delegación Rosario de la Frontera, como Oficinas de Rosario de la Frontera y Metán.

Los cambios se implementan de manera funcional, teniendo un equipo conformado por gerentes y jefes la tarea de confeccionar un organigrama, planta de cargos y manual de misiones y funciones.

DECLARACIÓN EXPLÍCITA DEL TITULAR DE PRESENTARSE AL PNC

Es un desafío enorme para este Organismo presentarnos al Premio Nacional de Calidad, el cual tiene en cuenta la calidad de gestión, la cual nos guiará para mejorar continuamente, consiguiendo mayor calidad con mejores resultados; para ello hay que considerar la gestión y planteo de objetivos, planificación e indicadores. Cuando se trabaja con calidad existe mayor organización, los usuarios reciben una mejora atención y al trabajar de forma planificada se optimizan todos los recursos.



Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

Salta, 16 de Mayo de 2.022.-

Ente Regulador de los Servicios Públicos

Visión

Ser un organismo accesible, innovador y referente en materia de control, regulación y fiscalización, que propicie que los servicios públicos provinciales se presenten con los niveles de calidad exigibles, en aras de proteger el interés de los usuarios y promover sus derechos.

Misión

Controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y agua potable y desagües cloacales en todo el territorio provincial, procurando la satisfacción de los usuarios.

Política de Calidad

El Ente Regulador de los Servicios Públicos es una entidad autárquica del Gobierno de la Provincia de Salta creada por Ley 6.835, que cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, apropiado al contexto de la organización y alineado con la dirección estratégica.

En virtud de ello, asumimos los siguientes compromisos:

1. Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.
2. Cumplir con los requisitos de los usuarios, legales aplicables y los que la organización suscriba.
3. Mejorar continuamente la gestión y desempeño de nuestro sistema de gestión de calidad mediante revisión de procesos, capacitación de las personas y actualización tecnológica.
4. Promover la participación y consulta del personal en el sistema de gestión de calidad.
5. Fomentar acciones de responsabilidad social y educación al usuario.
6. Gestionar la seguridad operacional mediante un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

En nuestras acciones, el cumplimiento e integración de estos compromisos es responsabilidad de todos los que trabajamos en el Ente.

Valores

El día 24 de noviembre de 2020, mediante la Resolución N° 1510/20 el Directorio del Organismo declaró los valores para el año 2020, en honor a la brevedad, se procede a transcribir el resuelve de la mencionada.

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR

DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: DECLARAR como Valores Representativos del Ente Regulador de los Servicios Públicos los siguientes: Compromiso, Ética e integridad y Empatía, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

Servicios que regula el En.Re.S.P

El En.Re.S.P es un organismo provincial que ejerce el control, fiscalización y regulación de los servicios de distribución de energía eléctrica, y de distribución y tratamiento de agua potable y desagües cloacales dentro del territorio de la Provincia de Salta.

Distintos momentos del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad comenzó a implementarse en el En.Re.S.P en el año 2008, teniendo como líder de procesos a la Gerencia de Usuarios y Gestión de calidad. Que de acuerdo a lo indicado en el informe preliminar donde se detallan las sucesivas certificaciones, comenzó su labor trabajando bajo Norma ISO 9001:2008 y para el año 2019, con fecha 20 de mayo se eleva una propuesta de actualización de la ISO 9001:2015, este proyecto consistía en realizar la Migración del Sistema.

Durante el año 2015 y 2016 se recomendó a la Dirección la capacitación de los integrantes del Equipo de Calidad en la nueva versión de la norma, ya que existe plazo perentorio para adaptar todo el sistema de calidad del Organismo a esta versión. El organismo empezó a capacitar a los integrantes del Equipo de Calidad en esta nueva versión de la Norma y desde la Gerencia de Usuarios y Gestión de Calidad se presentó en fecha 08/02/2017 la planificación para la Migración del sistema a la nueva versión de la norma. El expediente 267-39950/17 en fojas 02-06 presenta la planificación de la migración de todo el alcance certificado hasta el 2016. Se comenzó con un análisis FODA de los sectores, y en base a eso con la identificación de Riesgo. El 23 de febrero de 2017 a través Acta 05/17 se aprueba la Identificación de Riesgos de cada Área llevada adelante por el Equipo de Calidad. Se sugiere desde el equipo de Calidad, la migración paulatina del SGC implicando esto la disminución el alcance de la Certificación, empezando por los sectores que tienen contacto directo con el usuario y luego progresar en las siguientes áreas en tanto el Gerente lo requiera.

Recomendaciones para la mejora años anteriores

Durante el año 2015 se aprobó el Proyecto “Reconocimiento a las Buenas Practicas Labores” el cual en su primera implementación, logró una participación del 40% de las personas que trabajan en el Organismo, en el año 2016 se llevó adelante nuevamente teniendo muy bueno resultados. Se recomienda para este año difundir los registros de las actividades relacionadas con el proyecto de Reconocimiento de Buenas Practicas. En el año 2016 se recomendó a través del Expediente 267-3808/16 (en el marco del desarrollo de una mejor calidad de vida, identificación y compromiso con el Organismo) la difusión, concientización y trabajo comunicacional de los valores aprobados en el Acta 19/16 Resolución 426/16. Se recomienda nuevamente abordar la temática y el trabajo de fortalecimiento

institucional a través de valores. En el año 2017 el Organismo tiene la intención de recertificar con la versión actualizada de la Norma ISO 9001:2015, se propone para la correcta implementación de los cambios la contratación de un consultor externo para verificar la correcta migración a la nueva norma durante el año 2017. Por cuestiones presupuestarias no se pudo contratar una consultoría para la Migración, por lo tanto se llevó adelante desde la Gerencia de Usuarios y con colaboración de empleados de los distintos sectores implicados en la certificación. En el año 2017 se toma conocimiento de las Oportunidades de Mejora detectadas por cada gerencia en el análisis FODA y se solicita a cada Gerencia el análisis para dar curso al tratamiento, respetando las cuestiones legales pertinentes.

Posteriormente en el año 2018-2019 se continuó trabajando con los procesos de acuerdo a norma ISO 9001:2008, y en soporte híbrido, los agentes poseían acceso al servidor pero en su gran mayoría imprimía los formularios, anexos, procedimientos y cuando se tenía que efectuar una consulta, muchas veces se lo realizaba en versiones obsoletas.

La alta dirección, toma en el año 2020 la decisión estratégica de crear la Gerencia de Gestión de Calidad quien tendría a su cargo la responsabilidad de migrar los procesos y que como decisión estratégica e innovadora propuso la creación del SGC, migrado a un servidor de google drive que permite la consulta on line de los procesos, procedimientos, anexos y formularios con las últimas actualizaciones.

Capítulo 1 Dirección y Planeamiento

Liderazgo

La misión del el En.Re.S.P es: Controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y agua potable en todo el territorio provincial, procurando la satisfacción de los usuarios”.

Para, ello es necesario mencionar sus potestades:

- Reglamentarias: Dictar normas de carácter general, jurisdiccionales, resolver las controversias entre usuarios y concesionarios.
- Sancionatorias: Aplicar sanciones previstas por el marco normativo vigente.
- Tarifarias: Analizar, revisar y fijar tarifas justas y razonables
- Ablatorias: Expropiatorias y de restricciones y limitaciones a la propiedad.
- Implícitas

Se analiza el contexto e identifica el interés general, con el fin de que las acciones del organismo logren generar valor público, en línea a la Misión.

Las acciones se garantizan a partir de métodos de control y seguimiento como así también de auditorías internas, externas del SGC y revisión por la alta dirección.

Al finalizar el año todos los objetivos e indicadores son revisados por cada responsable con el objeto de mantenerlos, ratificarlos o modificarlos para el año siguiente a los efectos de alcanzar niveles de objetivos más desafiantes período a periodo.

La planificación estratégica del Organismo se lleva a cabo a través de numerosas acciones de gestión transversal y longitudinal. Los Convenios de Gestión (con municipios y entidades Ver Anexo II para toma de subsidios y reclamos), son un eslabón muy importante donde se ven proyectados los objetivos del plan estratégico. La información de la planificación estratégica se ve plasmada a través de los intercambios en las reuniones semanales que realiza la alta dirección con los Gerentes / Jefes contribuyendo entre todos en el logro de los objetivos y en la determinación de nuevas líneas de mejora a partir de las revisiones sistémicas y el seguimiento de los proyectos

Se trabaja para mejorar el liderazgo enfocado a objetivos mediante la realización del curso “Modelo de Liderazgo” realizado durante el año 2021.

Para cumplir en debida forma la competencia legalmente asignada, resultaba imperioso para el “ENRESP” contar y disponer con los fondos que por su misma ley de creación (Ley 6835) le fueron

asignados, considerando que el patrimonio del Ente se encuentra conformado única y exclusivamente por los montos correspondientes a la Tasa de Fiscalización y Control.

Fue así, que luego de diversas gestiones tendientes a regularizar el pago de lo adeudado por las prestadoras en relación con este concepto, se firmó un “Acta Acuerdo” con Aguas del Norte acordando la forma de pago de la tasa, mientras que respecto a EDESA se interpuso una Acción de Amparo logrando una medida cautelar a favor de este organismo. Partimos de la siguiente premisa: “sin autarquía económica y financiera, no puede haber un control independiente y de calidad sobre los servicios públicos concesionados”. Los antecedentes del Acta Acuerdo y de la Acción de Amparo obran en los registros de este organismo para consulta.

- Resolución En.Re.S.P N° 206/2020 – Expte N° 267-48439/2020 (EDESA)
- Resolución En.Re.S.P N° 723/2020 – Expte N° 267-48120/19 (COSAYSA)

A su vez, en consonancia con las medidas de restricción del gasto público dispuestas a nivel provincial, este organismo revisó sus contrataciones, ajustó precios de servicios y dio de baja aquellos que no eran de estricta necesidad.

Constantemente nos enfocamos en reducir los tiempos de atención al usuario, para lo cual implementamos notificaciones digitales a las Prestadoras en trámites generales y también a los usuarios en los trámites de subsidios.

A partir del contacto genuino con la ciudadanía, los usuarios y las partes interesadas pertinentes nos permite establecer estrategias para generar el valor público desde el sistema de gestión partiendo del análisis de contexto y la gestión de los riesgos y oportunidades, en cada proceso, a fin de lograr la calidad de los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para la planificación de la mejora en los servicios regulados se realizan propuestas de mejoras de los mismos como ser para el servicio de energía eléctrica:

- Inversiones en redes de Distribución eléctrica por Distrito;
- Obras para Pueblos originarios

Y para los servicios de agua potable y saneamiento, listados de obras prioritarias de infraestructura, propuestas por el área técnica de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento de este Organismo, en el marco de las necesidades detectadas a través de las tareas de control pertinentes.

Para ambos servicios de Distribución de Energía Eléctrica, Agua Potable y Saneamiento se aprobó el nuevo Reglamento de Subsidios para actualizar aspectos que el paso del tiempo hacía necesario considerar de cara a una protección más efectiva para el universo contemplado en esta política social, como así también, se puso a consideración de la ciudadanía un nuevo proyecto de Reglamentos de

Reclamos a los fines de agilizar y garantizar las vías de ejercicio de los derechos de los usuarios, simplificando y mejorando los procesos y normativas.

Debido a la geografía de la provincia, existen zonas rurales dispersas a las que los sistemas energéticos de EDESA no tienen acceso. Para ello, existe la empresa ESED S.A. – Empresa de Sistemas Eléctricos Dispersos- compañía concesionaria controlada por EDESA, encargada de brindar este nuevo servicio público, en forma exclusiva, a todos los habitantes rurales dispersos alejados de las redes de distribución y que no dispondrán de ella en el corto y mediano plazo.

ESED es la encargada de brindar este nuevo servicio público a todos los habitantes que lo soliciten, en toda la Provincia de Salta, basado en la explotación del recurso solar, a través del empleo/utilización de la tecnología fotovoltaica que transforma la energía del sol en energía eléctrica. Es el En.Re.S.P, creado por la Ley Provincial N° 6.835, el que se encargará de controlar y fiscalizar el correcto desempeño de la Concesionaria a través de la Gerencia Eléctrica

Anualmente se elabora un documento denominado “Memoria”, en la cual se describen todas las acciones abordadas por el Organismo en el transcurso del año, la cual es publicada en nuestra página del web a disposición de toda la ciudadanía.

Memoria 2020

<https://drive.google.com/file/d/116z0xeM8XUzHL5h1NLWnMHcO34mU-JRK/view?usp=sharing>

Memoria 2021

https://drive.google.com/file/d/1OUNSP47tai5ye7b6MztpxX9Q8nrAkM_I/view?usp=sharing

Plan quinquenal

El Gobierno de Salta impulsa un Protocolo Quinquenal de Accesibilidad a los Servicios Públicos 2022-2027, que cuenta entre sus objetivos la constitución de un sector público responsable, eficiente, eficaz, moderno, desconcentrado y descentralizado que brinde a la población servicios de calidad, que disponga de los recursos suficientes para cumplir de forma adecuada con las atribuciones que le asigna la Constitución Provincial y que cuente con un sistema de rendición de cuentas diligente y transparente.

En este contexto, el Gobierno de Salta tiene en marcha un proyecto que cubre los 60 municipios que componen el territorio salteño. Para ello, se pretenden ejecutar recursos provenientes de Nación, Provincia y de entes de financiamiento internacional. Se pretende abordar los principales factores que imposibilitan una efectiva desconcentración y descentralización de los servicios públicos, así como las inversiones y recursos relacionados con éstos, y se busca mejorar los procesos técnicos y administrativos para garantizar accesibilidad a corto, mediano y largo plazo.

Este es un proyecto articulado entre REMSa, IPV, En.Re.S.P, Aguas del Norte Edesa y el Ministerio de Desarrollo Social. Por ser un informe enriquecedor y contar con una amplia variedad de información

pero siendo una innovación en cuanto a liderazgo y trabajo en red, se adjunta el mismo como anexo I del presente informe.

En el marco de la política de Descentralización implementada por el Gobierno de la Provincia de Salta y, bajo ese lineamiento, el En.Re.S.P en materia de control y fiscalización de los servicios públicos de energía eléctrica y sanitarios, tendió a potenciar el trabajo articulado y conjunto con los municipios en orden a mejorar la calidad de los servicios en favor de los usuarios y facilitar la accesibilidad a los subsidios de aquellas personas del lugar que califiquen para ello y así lo peticionen, al amparo de la normativa vigente, firmando Convenios de Colaboración para lograr objetivos comunes, tales como la toma de reclamos y la postulación de subsidios.

Se trabaja en el Proyecto de normalización de conexiones eléctricas irregulares en barrios carenciados, a fin de “normalizar” las relaciones humanas entre la Distribuidora y las personas que viven en barrios de situación precaria, siendo un nuevo desafío que se nos presenta y puede traer aparejados beneficios sorprendentes. Desarrollar estrategias de contención social es crucial para acompañar este proceso de normalización de las conexiones eléctricas de baja tensión que acceden a los hogares. Normalizar las conexiones irregulares que se evidencian en barrios carenciados, contribuye a brindar mayor seguridad eléctrica y minimizar las pérdidas no técnicas entre otras cosas. Se pretende replicar este proyecto en barrios de situación precaria, desarrollando estrategias de contención social, que permitan lograr en la gente un mayor entendimiento y contención. Apostar a un trabajo social previo y posterior a los trabajos, serán importantes para generar empatía con la gente mostrándole los beneficios de regularizar las instalaciones eléctricas. Lograr despertar en los futuros Usuarios una conciencia comprometida y un sentido de pertenencia, será un desafío a superar. Asimismo, fortalecer los vínculos sociales en los barrios carenciados, permitirá potenciar la seguridad eléctrica hacia las viviendas y minimizar las pérdidas no técnicas en la zona. Campaña de medición para la revisión integral de tarifa. Esta campaña tiene como objeto establecer los principales lineamientos y especificaciones para realizar la caracterización de la demanda de los Usuarios de EDESA. Esta medición se llevará a cabo mediante un plan de trabajo, que comprende medir en forma permanente medidores inteligentes durante un año. Los medidores inteligentes pueden contar con datos de caracterización de carga en forma remota (a distancia). Se realizó convenio con las UNSA (Universidad Nacional de Salta) para la campaña de medición.

Se crea el Registro Único de Operadores de Servicios Públicos Sanitarios (RUOSPS) , bajo la órbita del ENRESP, a los efectos de regularizar situaciones transversales de incumplimientos por parte de COSAYSA, como así también de desarrolladores inmobiliarios y que se produjeron en áreas servidas en donde la prestataria se encuentra imposibilitada de cumplir con responsabilidades vinculadas con las infraestructura necesaria para las áreas de expansión y en donde ya existen importantes conglomerados poblacionales.

En el año 2020, el En.Re.S.P, cumplió 24 años de vida. A lo largo de este tiempo, el Organismo pasó por distintas instancias en materia de regulación y control respecto de los servicios públicos provinciales de distribución eléctrica y de agua potable y saneamiento, encontrándose actualmente en una etapa de consolidación que lo perfilan (i) como “garante institucional” de la protección de los derechos de los usuarios y del cuidado del ambiente en todo lo relacionado a dichos servicios públicos, y (ii) como un “actor social relevante”, dado que por su intermedio miles de salteños y salteñas gozan de subsidios tarifarios que les permiten acceder a esos servicios fundamentales, beneficio que también se hace extensivo a cientos de comedores, merenderos, centros vecinales, entidades culturales y deportivas, entre otras asociaciones de bien público.

En virtud de ello, implementamos políticas públicas, diversas iniciativas y estrategias que nos permitieron mejorar y adaptarnos para dar nuevas respuestas acordes a los objetivos planteados, a pesar del contexto tan cambiante en el que fuimos transitando con la Emergencia Sanitaria declarada por COVID-19 a partir del mes de Marzo.

Con el apoyo y conducción del Presidente y del Directorio del ENRESP, nuestro trabajo nos desafió a ser flexibles y ágiles, con una nueva impronta e impulso para estar a la altura de las circunstancias que se iban presentando, de manera tal de poder brindar y muchas veces prever las respuestas a las contingencias y retos a través de un nuevo enfoque basado en anticipar riesgos y captar o articular oportunidades.

Atentos a la coyuntura que se verificaba en el mundo, y especialmente en nuestra Provincia, se hacía necesario entonces adecuar las actividades del Organismo para seguir brindando sus servicios a los usuarios, de acuerdo a la normativa vigente en Salud y Seguridad Ocupacional, utilizando las herramientas de prevención disponibles para minimizar los riesgos inherentes en las actividades que se desarrollan, tanto en Sede Central como en las Delegaciones del Interior.

Es necesario recordar que en el ámbito nacional, el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 260/2020, amplió por el plazo de un (1) año la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N° 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el Coronavirus COVID-19.

En el mismo sentido, en el ámbito provincial, se dicta el DNU N° 250/20 declarando a partir del 13/03/2020 el Estado de Emergencia Sanitaria en el ámbito de toda la Provincia de Salta.

Ante tales circunstancias, las autoridades del ENRESP ordenaron a cada gerencia y áreas correspondientes la organización de los recursos para que los empleados puedan continuar con sus actividades desde los domicilios particulares, como la asignación de expedientes, metodologías de trabajo remoto, aplicación de herramientas informáticas para el control remoto de las computadoras de escritorio, medios de comunicación y otros.

Se dispone, además, de la implementación de medios de comunicación (telefónica, correos electrónicos, aplicaciones informáticas como WhatsApp, etc.) para la gestión de actividades internas, y para responder a consultas e inquietudes de los usuarios externos.

Por su parte, a través de la Resolución N° 27, el Comité Operativo de Emergencia de la Provincia de Salta dispuso desde el 12/05/2020, la presencia y asistencia al lugar de trabajo de todos los agentes dependientes de la Administración Pública, y que a tal efecto se dispondría de un esquema que garantice la prestación de servicios en condiciones de seguridad sanitaria y cumpliendo con los parámetros de distanciamiento necesarios, y podrá además adoptar un régimen de turnos, con la modalidad de rotación por días y horas.

Por ello, el ENRESP desarrolló el Protocolo de Actuación, Prevención y Trabajo Seguro. Emergencia Sanitaria COVID-19 –Expediente ENRESP N° 48.961/2020– que fue aprobado por la Central Operativa de Control y Seguimiento COVID19 –COCS COVID-19– de la Provincia de Salta, con el objetivo de implementar en todas las oficinas de su dependencia, pautas e instrucciones claras y precisas para mitigar la propagación De la enfermedad, adoptando procedimientos y prácticas de seguridad y salud adecuados para establecer métodos de trabajo seguro, en el marco de la normativa vigente y las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

En el mismo sentido, se incluyó un plan de información, concientización y capacitación para trabajadores y ocupantes que contemple las normas básicas, las novedades, las responsabilidades y obligaciones, y la evolución de las medidas del protocolo vigente, de manera de proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos, es decir, lograr que los factores sociales, psicológicos y físicos sean los adecuados para el desarrollo de las actividades en el Organismo, todo en función al Art. 7.1.4. de la Norma *IRAM-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad*, en proceso de Certificación.

Para la implementación y seguimiento del Protocolo mencionado se designa mediante Memorándum N° 20/2020 a un Profesional Asistente, personal de Planta Permanente del ENRESP, con conocimientos en el área de la Salud y Seguridad Ocupacional.

El Protocolo en cuestión forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad SGC vigente en el Organismo, como “*P02 Procedimiento COVID-19 GGCyA – Rev. 4*”, formando parte de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, Área de Procesos Estratégicos; se compone del texto principal y cinco anexos, los que se encuentran a disposición de todo el personal a través de la ubicación del SGC en la plataforma Google Drive.

Datos y Fuentes de Información

Toda la información que se genera en el organismo, es almacenada y resguardada en la sede Salta, donde existen servidores informáticos y computadoras donde se almacena la información. Las actas de directorio son resguardadas en el servidor de Despacho y allí pueden ser consultadas con permisos de acceso, por agentes del organismo que necesiten utilizarlas. Asimismo en la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación por una decisión estratégica de la Alta Dirección se creó un sistema informático en entorno Access donde se registran las Resoluciones y Ordenes regulatorias, para poder posteriormente generar informes de todos los temas tratados en directorio. Asimismo, en cada Gerencia se creó un archivo físico en donde se resguardan los expedientes cuidando que la preservación de los mismos sea óptima y puedan ser consultados en cualquier momento.

Las actas de directorio son guardadas en formato digital en el servidor de Despacho y se efectúa un backup en un servidor del área sistemas. Las copias físicas son encuadradas y resguardadas en Secretaría General.

A Mayo del 2022 el padrón del servicio sanitario (COSAYSA) es de 329.199 usuarios y el del servicio eléctrico (EDESA S.A.) es de 373.701 usuarios, tipificados por categoría tarifaria: residenciales, comerciales o baldíos, por lo que la población es de 702.900 usuarios que debemos atender, sea implícita o explícitamente.

Mediante el sistema de mesa de entradas a cargo de Despacho se registran todos los movimientos inherentes a los expedientes del Organismo, técnicos, comerciales o pedidos de informe de otros organismos, solicitudes de reconsideración de subsidios, exenciones entre otros temas.

El En.Re.S.P brinda atención a los usuarios / ciudadanía a través del Call center: línea 0800-4447400 – WHATSAPP 387-6347400; por sitio web de contacto con el Usuario: www.entereguladosalta.gob.ar; por redes sociales como son Facebook, Twitter, Instagram, you tube, en sector de atención al público tanto en capital como en las delegaciones del interior (tartajal, Oran, Rosario de la Frontera y Metán). Asimismo disponemos del sistema, de quejas, sugerencias y felicitaciones disponibles en la web del organismo o por medio de código QR disponible en el sector de atención.

El Área de relaciones Institucionales es la que se encarga de articular las capacitaciones para municipios y la para ciudadanía a través de establecimientos escolares, centros vecinales y fundaciones.

Con el objeto de lograr un Organismo más inclusivo en la cual todos los ciudadanos puedan acceder a la información; eliminando barreras que se presentan en los diferentes medios de comunicación y reconocer buenas prácticas para que todos podamos contribuir a la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad, se incorpora a los canales de comunicación con la ciudadanía la ACCESIBILIDAD en comunicación inclusiva.

El proyecto denominado Proyecto de Fortalecimiento y Modernización del En.Re.S.P iniciado en el año 2020 continúa a paso firme. Tiene como objetivo principal Mejorar y optimizar la regulación de los servicios públicos de la Provincia de Salta a partir de la disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones.

Sus componentes y objetivos específicos son:

- Componente 1. Fortalecimiento de la estructura organizacional y reingeniería de procedimientos para la gestión administrativa y de regulación, control y fiscalización. Mejorar las condiciones institucionales para la gestión eficiente en la regulación de los servicios públicos.

Actividad:

(i) Diseñar, elaborar e implementar circuitos de procedimientos y manuales de procesos administrativos y de regulación, control y fiscalización.

Resultados:

a) Gestión administrativa; b) gestión de servicios al usuario; c) gestión presupuestaria, contable y financiera; y d) gestión de regulación, control y fiscalización.

• Componente 2.

Fortalecimiento de la relación con el ciudadano. Desarrollar y modernizar instrumentos y mecanismos de gestión para propiciar la participación ciudadana en la gestión del EnReSP

Actividades:

(i) Modernizar el sistema de quejas y reclamos (ii) Diseño y desarrollo del observatorio del ciudadano.

Resultados:

1. Sistema de quejas y reclamos, desarrollado: a. Canales de comunicación desarrollados b. Mecanismos de seguimiento y trazabilidad desarrollados

2. Observatorio del ciudadano y la gestión de servicios públicos incorporado a la Web del EnReSP, elaborado

3. Equipamiento informático instalado y en funcionamiento

• Componente 3:

Modernización tecnológica del En.Re.S.P, Modernizar la estructura tecnológica del En.Re.S.P tanto en materia instrumental como operativa.

Actividades:

(i)Desarrollar el sistema centralizado administrativo y de gestión del EnReSP: • Módulo de Administración / Gestión y • Módulo Centro de Contacto

(ii) Modernizar la estructura tecnológica del EnReSP

Se espera:

1. Sistema Centralizado Administrativo y de gestión para el En.Re.S.P, módulos de Administración / Gestión y Centro de Contactos, desarrollados e implementados

2. Equipamiento para el Data Center relevado el cual incluirá el detalle de una central telefónica IP / Digital.

3. Equipamiento informático instalado y en funcionamiento

- Componente 4. Desarrollo de la Plataforma Integrada de Gestión de Datos. Desarrollar herramientas innovadoras para la gestión de información vinculada con la gestión de datos que redunden en una mayor satisfacción de los usuarios de los servicios públicos

Actividades:

(i) Desarrollar una Plataforma Geoespacial;

(ii) Desarrollar el Modelo de Datos

Resultados:

- 1) Plataforma Geoespacial puesta en funcionamiento
- 2) Programa de Formación y actualización realizado
- 3) Sistema de información geográfico puesto en funcionamiento

- Componente 5:

Modernización de la infraestructura edilicia del En.Re.S.P Modernizar la infraestructura edilicia del En.Re.S.P para una organización y gestión más eficiente.

- Componente 6: Gestión del Proyecto Coordinación técnica y administrativa para la Ejecución del Proyecto, articulando acciones y tareas entre los equipos técnicos para alcanzar los objetivos y resultados estipulados en el proyecto.

https://docs.google.com/presentation/d/1CP0smZ3_LBjhYkm2uzoV0Y6ehYASwdiF/edit?usp=sharing&oid=113076482300782625072&rtpof=true&sd=true

Desde el 1 de junio 2020 se dio inicio a las capacitaciones en la Federación de Centros Vecinales capacitando a todos sus presidentes. Dentro de este concepto se vienen capacitando en el taller de formación “Usuarios Responsables” a los vecinos de centros vecinales, municipios y fundaciones

En el marco de las actividades anuales planificadas por el sector educación en relación a los Convenios de Colaboración firmados con distintas instituciones, se continúa trabajando en la concientización del uso eficiente de los Servicios Públicos de agua, cloacas y luz.

Se toman como marco los Objetivos de desarrollo Sustentables, planificados por la ONU a 2030. En este marco, La Agenda 2030 requiere que la administración pública genere iniciativas y mecanismos innovadores, que promuevan el trabajo conjunto entre los actores de diferentes niveles y esferas públicas responsables de la creación de políticas y servicios. Bajo esta perspectiva, resulta relevante el valor de la participación de este sector para lograr las metas propuestas en diversos ámbitos del

desarrollo sostenible, en especial, los puntos 6 (agua limpia y saneamiento) y 7 (energía asequible y no contaminante), que hacen al desempeño del En.Re.S.P.

En este contexto, se realizaron alianzas estratégicas con diferentes organismos para aunar esfuerzos y realizar actividades que promuevan los valores del cuidado al medioambiente.

Procultura Salta y el En.Re.S.P se unen, dentro del Proyecto de trabajo en conjunto, PACARI para recopilar fotografías antiguas que reflejen la historia de la provisión, almacenamiento, transporte, distribución, uso y gestión del agua de la Provincia de Salta, con el objeto de crear una fuente documental e histórica y, a la vez, crear conciencia sobre el cuidado del agua. se encuentra el Concurso de Fotografía "LA GESTION DEL AGUA A TRAVES DEL TIEMPO".

La fotografía como vehículo expresivo se caracteriza por mostrar las características de una cultura y en particular la visión o mirada del fotógrafo, centrándose en el valor de la fotografía misma como forma de acercarnos a contextos culturales distintos, en este caso al pasado de la Provincia de Salta. Representa mucho más que un documento histórico, también representa la riqueza polisémica de un lenguaje y un mensaje articulado en el pasado, inscripta en sí misma.

El En.Re.S.P y la Secretaría de Cultura de Salta a través del Museo Provincial de Bellas Artes se unen con un objetivo común: promover el uso racional del agua en los hogares, aunando esfuerzos en beneficio de la sociedad, para promover y difundir la concientización del uso del agua en grandes y chicos.

De esta manera el Museo de Bellas Artes acerca el arte a la sociedad de una forma más popular llegando a un público diferente que son los usuarios de los servicios sanitarios, y el En.Re.S.P como organismo que controla, regula y fiscaliza los servicios sanitarios, instruye a los usuarios para que mediante su reclamo, colabore en el control de estos servicios.

La idea es ampliar con el CONCURSO una colección dedicada al arte actual en relación a la conciencia ambiental y al uso de los recursos hídricos.

De esta manera el Museo de Bellas Artes acerca el arte a la sociedad de una forma más popular llegando a un público diferente que son los usuarios de los servicios sanitarios, y el En.Re.S.P. como organismo que controla, regula y fiscaliza los servicios sanitarios, instruye a los usuarios para que mediante su reclamo, colabore en el control de estos servicios.

Mediante la página web 2.0 (www.entereguladorsalta.gob.ar) se desarrollan los contenidos de transparencia activa. A su vez, se ordenó por Resolución ente regulador de los servicios públicos a COSAYSA y EDESA la publicación de las incidencias de los servicios en tiempo real.

Los datos necesarios para la realización de todas las actividades relacionadas fueron obtenidos de fuentes oficiales, como Ministerio de Salud de la Nación, Superintendencia de Riesgos del Trabajo,

Aseguradora de Riesgos del Trabajo, IRAM, INTI y dependencias varias del Gobierno Provincial como Ministerio de Salud Provincial y Comité Operativo de Emergencia COE.

Los registros obtenidos se encuentran bajo resguardo de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación de este Organismo, principalmente, y de las Gerencias de Agua Potable y Saneamiento, Eléctrica y de Usuarios.

Ante la irrupción de la pandemia por COVID-19, el Organismo decide implementar un conjunto de acciones con el objetivo de mantener los servicios que se brindan a los usuarios, a pesar de vivir una situación imprevista e inesperada, con información escasa o directamente inexistente, desconociendo datos acerca de un posible regreso a las actividades normales.

Los servicios que presta el ENRESP se pueden resumir de la siguiente forma:

Servicio	Población destinataria	Resolución de problemas
Control, Regulación y Fiscalización de los servicios de provisión de agua potable y saneamiento, y distribución de energía eléctrica.	Usuarios de todas las categorías existentes: residenciales, comerciales, industrias y demás grandes usuarios pertenecientes a las áreas servidas de la Provincia de Salta.	Requiere urgente solución, según plazos detallados en los respectivos contratos de concesión y demás normativa aplicable.
Otorgamiento de subsidios – provenientes del Gobierno Provincial– a usuarios de escasos recursos que no pueden afrontar el pago de las facturas de servicios	Usuarios de escasos recursos, pertenecientes a sectores vulnerables.	Carácter no urgente. Los subsidios tienen una duración de un año, por lo que se evalúan aquellos que deben ser renovados mientras dure el confinamiento obligatorio.
Atención de reclamos y consultas de los usuarios a través de distintos canales: call center a través de un número gratuito, WhatsApp, correo electrónico,	Usuarios de todas las categorías existentes: residenciales, comerciales, industrias y demás grandes usuarios pertenecientes a las áreas servidas de la Provincia de Salta.	Requiere urgente solución, según plazos detallados en los respectivos contratos de concesión y demás normativa aplicable.

En todo momento, las acciones desarrolladas giran en torno a la continuidad de la atención a los usuarios, las que están relacionadas al compromiso de la Alta Gerencia, la asignación de los recursos necesarios, la administración eficiente del personal, y el dictado de la normativa que se requiere para lograr los objetivos propuestos.

En tal sentido, se analizaron las acciones convenientes para tratar de dar soluciones eficientes a los usuarios que requieran la intervención del Organismo.



Fig. A-1. Dirección y Planeamiento

Alta Dirección. El compromiso del Presidente y el Directorio es uno de los pilares fundamentales para el Plan de Acción implementado, asegurando los recursos y las decisiones pertinentes, y dictando las normas necesarias para asegurar la continuidad de los servicios regulados.

Recursos. Son los necesarios para la implementación de las acciones y reformas requeridas, como las actualizaciones informáticas, edilicias (distanciamientos, señalización, barreras de separación), instrumentos para control de temperatura corporal, test olfativos, etc.

Personal. Se implementan canales de comunicación alternativos, para uso interno y para la atención de usuarios, y planes de capacitación en forma virtual relacionados al conocimiento de medidas de prevención de Covid-19.

Normativa. Dictado de disposiciones tendientes a asegurar la provisión normal de los servicios, la correcta atención de reclamos y el cumplimiento de las disposiciones dictadas por el Comité Operativo de Emergencia local.

b. Ciudadano, Ciudadana y/o Usuario, Usuaría

Desde el inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, el ENRESP diseñó estrategias destinadas a continuar con las tareas inherentes a su función, teniendo en cuenta las restricciones establecidas, y adaptándose a cada modificación del estado de situación imperante en cada momento de la pandemia.

En ese marco, en el ENRESP desarrollaron acciones que pueden ser resumidas a continuación, teniendo como eje principal la asistencia permanente al usuario.

Comunicación:

- Se reforzaron los medios de comunicación existentes, esto es línea gratuita 0800-444-7400, teléfono fijo 387-4213021, correos electrónicos, línea de atención por WhatsApp, y se habilitaron otros, como ser el chat bot en la página web del Organismo, redes sociales (Instagram/Twitter/Tic To/Facebook) para la difusión de imágenes y videos cortos, para ser utilizadas tanto desde Salta Capital como desde las localidades del interior de la Provincia de Salta.

- Febrero: Inicio 46 usuarios atendidos
- Marzo: 426 usuarios atendidos – Crecimiento del 926%
- Abril: 2193 usuarios atendidos- Crecimiento de un 514%
- Mayo: 2404 usuarios atendidos- Crecimiento del 109%
- Junio: 1125 usuarios atendidos- Decrecimiento del 46%
- Julio: 1400 usuarios atendidos- Crecimiento del 124%
- Agosto: 1127 usuarios atendidos- Decrecimiento del 40%
- Septiembre: 1115 usuarios atendidos – Decrecimiento del 1%



Fig. A-2. Aumento de consultas al Call Center al inicio del ASPO

- Habilitación de correos electrónicos para la recepción de documentación relacionada a reclamos, y solicitud o renovación de subsidios y/o exenciones que otorga el Estado Provincial a los servicios sanitarios y eléctricos.
- Sistema de Quejas, Felicidades y Recomendaciones. Se hace necesario gestionar los aportes recibidos a través de estos medios, a fin de mejorar los sistemas implementados, algunos de ellos utilizados por primera vez debido a la emergencia sanitaria.

Por una cuestión de economía de tiempo se solicita complementar la información en el Capítulo 3, inciso 3.7 donde se detalla con pormenores el SQSyF.

- **Mejora del Sistema de Subsidios:** Por Acta N° 31 de fecha 12/11/2020, Expediente N° 49.851/20 se autoriza la “Prueba Piloto del Procedimiento para toma de postulaciones de subsidios”. Este sistema se aplica en las delegaciones de Rosario de la Frontera y Metán donde se atendió a los usuarios sin imprimir archivos, e iniciando el almacenamiento vía Google Drive, aportando también a la implementación del sistema de despapelización e informatización de la gestión de expedientes y actuaciones en el organismo. Se modificó el Art. 9° de la Resolución En.Re.S.P N° 124/08, estableciendo que los postulantes de subsidios deberán llenar el

formulario de datos mínimos, el que posee carácter de declaración jurada y remitirlo en forma electrónica y/o digital, que la primera postulación será con todos los documentos que componen el grupo familiar, y para renovaciones futuras agregar solamente el documento de identidad del nuevo integrante del grupo familiar, si hubiere. También, que el certificado de alumno regular que se solicita como requisito en el caso de existir escolares dentro del grupo familiar, mientras existan motivos ajenos que impidan la obtención de la constancia mencionada, se deberá informar en el formulario de declaración jurada. El En.Re.S.P podrá relevar los datos aportados, verificar los mismos y determinar la procedencia o no de los subsidios, requiriendo toda otra información que considere necesaria.

- **Facturación estimada:** Por Acta N° 20 de fecha 24/06/2020, Expediente N° 48.925/20, “*EDESA S.A. – Emergencia Sanitaria – Decretos Nacionales N° 260/20; 297/20 y 355/20. Decreto Provincial N° 250/20*”, se aprueban las metodologías de Estimación de los Consumos de Energía Eléctrica para Casos de Fuerza Mayor, ordenando a EDESA S.A. que, en futuras estimaciones especifique expresamente en las facturas, que los consumos facturados son estimados, y que deberá abstenerse de estimar y calcular, transgresiones de potencia ni recargos por bajo factor de potencia para aquellos usuarios a los cuales se les haya estimado los consumos. Se ordena a la Distribuidora que toda facturación estimada por imposibilidad de realizar toma de lectura de medidores de consumo, motivado en la situación de emergencia sanitaria generada por el COVID 19 o por cualquier otra causa de fuerza mayor que se invoque, deberá realizarse con previa autorización del ENRESP y acreditando debidamente la causa de fuerza mayor; ello por los motivos expuestos en los considerandos.
- **Prórroga de subsidios:** Por Acta N° 21, de fecha 01/07/2020, Expediente N° 48.903/20: “*Presidencia Ente Regulador – Aislamiento Social para los empleados del ENRESP, Autorización de Guardias para Gerencia de Agua Potable y Delegaciones del Interior- Prórroga de plazos.*”, se prorroga la vigencia de los subsidios concedidos mientras subsista el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio; ello con los alcances y por los motivos expuestos en los considerandos.
- **Potencia Contratada:** Autorización para que los usuarios puedan re empadronarse en la Mínima Categoría de sus Segmento Tarifario. Por Acta N° 22 de fecha 14/07/2020, Expediente N° 49.782/20, “*Ente Regulador – Re categorización tarifaria para el Sector Hotelero*”, estableciendo que los usuarios registrados como prestadores del Servicio de Hotelería ante el Ministerio de Turismo y Deportes de la Provincia, serán re categorizados en Tarifa 1G –Uso General con potencias contratadas o registradas iguales o inferiores a 50 kW–; estableciendo que los usuarios que registren potencias superiores a los 10 kW en el período establecido (julio-diciembre 2020), serán mantenidos en la categoría T1-G, no produciéndose una re categorización automática, salvo que por razones de conveniencia los usuarios soliciten encuadrarse nuevamente en tarifas de grandes demandas.

- **Suspensión de cortes de servicios:** Por Acta N° 09/2020, Expediente N° 48.897/20, “*Ente Regulador – Decreto N° 252/20 Poder Ejecutivo Provincial*”, Resolución N° 555/2020, estableciendo la suspensión de cortes de los servicios de energía eléctrica y de agua potable para Usuarios Residenciales y No Residenciales, durante el plazo de 180 días, entre el 21/03/2020 y el 20/09/2020, y que no registren mora o falta de pago de hasta tres facturas consecutivas o alternadas, con vencimiento a partir del 01/03/2020 en adelante.
- **Ordenes:**
 - ✓ Congelamiento de tarifas de energía eléctrica y servicios sanitarios.
 - ✓ Prórroga de subsidios con próximo vencimiento.
 - ✓ Suspensión del cobro de la tasa de reconexión y los intereses moratorios.
 - ✓ Reducción de la tasa de financiación por deudas y planes de pago en hasta 3 cuotas sin interés.
 - ✓ Prórroga de planes de pago desde el 01/04/2020 hasta el 01/06/2020.
 - ✓ Ampliación de puntos de cobro de facturas y la recepción de diferentes medios de pago.
 - ✓ Elaboración de mapas de zonas de incidencias y cortes en las páginas web de las empresas EDESA S.A. y AGUAS DEL NORTE S.A., a fin de garantizar el derecho a la información veraz y adecuada a la realidad del servicio prestado.
 - ✓ Cumplimiento de normas y requisitos sobre accesibilidad de la información en páginas web para su comprensión y consulta por parte de personas con discapacidad y usuarios con distintas configuraciones de equipamientos informáticos.
 - ✓ Ampliación de la cantidad de trámites a realizar en forma online en las páginas web de las empresas EDESA S.A. y AGUAS DEL NORTE S.A.

Adaptación de Instalaciones:

- En el sector de Atención Personalizada a Usuarios y Mesa de Entradas: Colocación de cartelería referida a medidas de prevención de Covid-19. Dispenser de alcohol en gel. Medición de temperatura corporal. Colocación de barreras físicas transparentes entre operador del ENRESP y usuario. Verificación distanciamiento obligatorio. Mínimo contacto y desinfección de documentación y elementos de trabajo. Ventilación cruzada de ambientes. Colocación de trapos y rejillas desinfectantes en puerta de acceso.
- Aplicación efectiva del Protocolo de actuación Covid-19.

c. Procesos y Sistemas

Cada Gerencia y Área del ENRESP supo adaptarse a los nuevos desafíos que surgieron durante los periodos de aislamiento y distanciamiento social en la Provincia de Salta, modificando todos o alguno de sus procedimientos operativos y de gestión.

La denominación de “servicios esenciales” a los servicios que presta el Organismo, hizo que se pudieran programar y realizar algunas actividades, no solo en Salta Capital, sino también en localidades del interior de la Provincia.

Gerencia de Agua Potable y Saneamiento.

Los Objetivos que persigue esta Gerencia, y que fueron afectados por la emergencia sanitaria por Covid-19 son:

- Mejorar la calidad de vida con igualdad de oportunidades realizando controles de agua abastecida en la Provincia.
- Promover la sustentabilidad ambiental auditando las instalaciones depuradoras.
- Mejorar las gestiones operativas.

Actividades:

- **Muestreo de agua potable.** Durante la primera fase del aislamiento no hubo actividad. Luego, y a pesar de que el laboratorio en donde se realizan los análisis permanecía cerrado, se realizaron controles básicos de presión de servicio, cantidad de cloro residual y nivel de turbiedad en Salta Capital y Gran Salta. A medida que avanza la emergencia y se producen nuevas aperturas, se realizan algunos análisis físico-químicos y bacteriológicos. Luego se amplía el muestreo a localidades más alejadas. En las últimas etapas de la emergencia, se realiza la reprogramación paulatina de los muestreos pendientes.
- **Verificación técnica y seguimiento de servicios.** Reclamos que ingresan al ENRESP. Una vez que ingresan reclamos al Organismo, se cumplen una serie de pasos de un proceso que se lleva a cabo en forma remota, al inicio, o en forma presencial en el establecimiento de Sede Central.

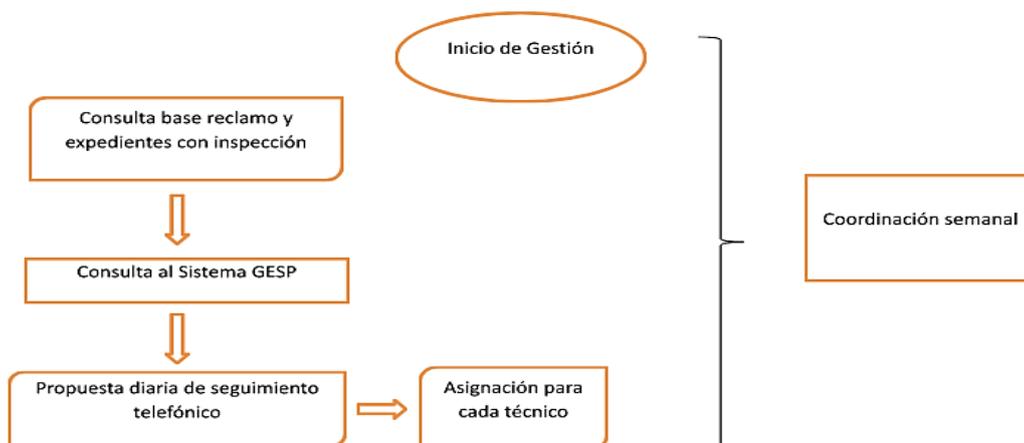


Fig. A-3. Gestión de reclamos ingresados

Se entrega a cada uno de los técnicos, diferentes tipos de reclamos para realizar el seguimiento telefónico. Dichos reclamos fueron ingresados al Call Center del ENRESP o bien por medio de actas de constatación gestionadas anteriormente y que se encuentran sin solución.

Se trataba de una labor diaria de atención y seguimiento de reclamos y expedientes que pueden ser relevados telefónicamente. Una vez realizado el seguimiento, cada técnico presenta un reporte diario de los mismos (vía WhatsApp).

Las personas encargadas cargaban los informes correspondientes al sistema y se gestionaban los reclamos correspondientes vía telefónica y vía e-mail con la empresa Aguas del Norte S.A., solicitando la solución de los mismos.

Este seguimiento telefónico realizado era una forma de atender los reclamos de los usuarios en reemplazo de las verificaciones en campo normales. En algunos casos los usuarios remiten fotografías del problema, lo cual sirve para adjuntar como documentación.

- **Muestreo de aguas residuales. Inspecciones en plantas de tratamiento de líquidos cloacales.** El aislamiento y cierre de vías de circulación impide el desplazamiento del personal hacia las distintas localidades, lo que impide cumplir el objetivo de “auditar el 100% de las plantas depuradoras de la Provincia”. De igual forma, no fue posible tomar muestras de líquidos cloacales para realizar los correspondientes análisis.
- **Calibración, seguimiento y reemplazo de equipos.** En lo que concierne al procedimiento que se sigue para la calibración, seguimiento y reemplazo de los instrumentos de comparación o medición que se utilizan en las distintas tareas diarias de la Gerencia Agua Potable y Saneamiento, se puede decir que dicha labor se vio suspendida, debido a que según lo establecido por el Decreto N° 260/20, Resolución SGYEP N° 3/20, las medidas anunciadas por el PEN y las recomendaciones del Ministerio de Salud y la Secretaría de Gestión y Empleo Público, el INTI –organismo a cargo de la calibración de los equipos– ha determinado suspender las acciones con la finalidad de dar cumplimiento a los fines expuestos en dichos instrumentos para la prevención de la circulación del Coronavirus COVID-19.

Gerencia Eléctrica.

- Dada la situación de aislamiento y a las prohibiciones de circulación, las actividades mayormente se desarrollaron en forma remota al principio de la emergencia sanitaria, y luego en forma presencial en las oficinas del Organismo.
- Los reclamos fueron gestionados.
- Dada la situación de aislamiento y a las prohibiciones de circulación, las actividades mayormente se desarrollaron en forma remota al principio de la emergencia sanitaria, y luego en forma presencial en las oficinas del Organismo.
- En tales circunstancias, se asignaban tareas al personal relacionadas a la resolución de expedientes ingresados en fechas anteriores a la emergencia sanitaria.
- Se ordenó a la empresa EDESA S.A. la suspensión de los cortes programados por mantenimiento, dejando solamente los vinculados a tareas por situaciones de emergencias.
- Gestión de reclamos técnicos y por facturación elevada, los cuales fueron aumentando en cantidad a medida que mejoraban las situaciones epidemiológicas de las distintas localidades.
- Esta Gerencia intervino en el desarrollo de las resoluciones emitidas por el ENRESP, especialmente las relacionadas a la facturación estimada, cambios de potencia contratada y suspensión de cortes de servicios por facturas impagas.

- Las tareas de contraste de medidores que se realiza en la empresa EDESA S.A., análisis de equipos registradores, auditorías energía dispersa y de infraestructura fueron suspendidas debido a la situación antes mencionada.

d. Gestión de las Personas en la Organización

La gestión del personal se llevó a cabo aplicando las medidas de seguridad pertinentes, las que se fueron desarrolladas en el “*Protocolo de Actuación, Prevención y Trabajo Seguro. Emergencia Sanitaria COVID-19*”, el que se encuentra contenido en el Sistema de Gestión de Calidad SGC vigente en el Organismo, bajo la denominación “*P02 Procedimiento COVID-19 GGCyA – Rev. 4*”, en donde se describen las medidas de prevención a aplicar durante la asistencia a los lugares de trabajo, tanto en Sede Salta como en las Delegaciones del Interior de la Provincia, y que se compone de:

- P02 Procedimiento COVID-19 – Rev. 4.
- Anexo I: Protocolo de Implementación de Test Olfativos.
- Anexo II: Técnicas de Lavado y Desinfección de manos.
- Anexo III: Recepción y Registro de Documentación ingresada al ENRESP.
- Anexo IV: Procedimiento de Limpieza y Desinfección interna de Vehículos.
- Anexo V: Procedimiento de Limpieza y Desinfección General de Instalaciones.

La metodología aplicada al momento del inicio de la emergencia sanitaria, fue variando de acuerdo a la fase epidemiológica vigente en cada momento: desde el día 13/03/2020, inicio de la emergencia, hasta el 12/05/2020 el régimen utilizado fue de teletrabajo, es decir desde el domicilio de cada trabajador, y realización de videoconferencias en forma regular. Luego, se aplicó el sistema mixto, es decir ciclos alternados de trabajo presencial y teletrabajo, y posteriormente aplicando rotaciones por la mañana y por la tarde.

Básicamente, las medidas de prevención aplicadas incluían:

- Aumento del distanciamiento entre puestos de trabajo, especialmente en el Área de Atención Personalizada y Mesa de Entradas, incluida la colocación de pantallas separadoras en escritorios.
- Colocación de dispenser de alcohol en gel en varios puntos del establecimiento.
- Entrega de máscaras faciales a agentes que tengan contacto con personas ajenas al Organismo y/o realicen trabajos en la vía pública.
- Entrega de instrucciones precisas al servicio tercerizado de limpieza institucional del Organismo, poniendo énfasis en los métodos adecuados de preparación de soluciones utilizadas para la limpieza y desinfección de superficies.
- Campaña de difusión gráfica y a través de correos electrónicos institucionales de recomendaciones y medidas de prevención de contagios, tanto durante la estadía en el Organismo como en la vía pública y domicilios particulares.

- Capacitación por videoconferencia a referentes de todas las Áreas y Gerencias, y a Delegados y personal de limpieza de las Delegaciones del Interior.
- Difusión masiva de medidas de prevención vía mail.
- Concientización del personal acerca del uso de tapabocas y evitar reuniones masivas, manteniendo el distanciamiento mínimo de 2 metros.
- Relevamiento semanal de condiciones de limpieza, y medidas de prevención en el Organismo.
- Reuniones vía Zoom con los empleados que realizaban teletrabajo.
- Entrega de cartelería a Delegaciones del interior sobre medidas de prevención (refuerzo) y capacidad máxima permitida de usuarios en oficinas de atención personalizada. También para sede central Salta.
- Acciones sugeridas a seguir ante la ocurrencia de casos positivos de Covid-19 en el Organismo.
- Solicitud al Área de Sistema, Movilidad y Mantenimiento a fines de que se notifique a la empresa de limpieza contratada para que se tomen las medidas de refuerzo necesarias para la limpieza en sectores de trabajo y baños, y la ventilación natural cruzada.
- Repaso de medidas de prevención con el personal de limpieza.
- Instalación de aplicaciones informáticas para el manejo remoto de las computadoras de escritorio ubicadas en el Organismo.
- Habilitación de correos electrónicos y grupos de WhatsApp, para mantener abierta la comunicación entre los distintos sectores.
- Gestión de permisos de circulación nacional y provincial, al ser declaradas nuestras actividades como “esenciales”.
- Cumplimiento de requerimiento de ART Prevención –Formularios de Investigación de Siniestro– por casos de diagnóstico positivo en agentes del ENRESP.

POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Mediante Acta de Directorio del En.Re.S.P N° 30/2020 de fecha 04/11/2020, se aprobó el Proyecto de Política de Salud y Seguridad Ocupacional, con el objetivo de ofrecer y demostrar el compromiso del ENRESP en el cumplimiento de las mejores prácticas que garanticen la protección de la salud e integridad psicofísica de los empleados, e incentivar la realización de la debida consulta médica ante la aparición de disfunciones olfativas, u otros síntomas relacionados, en el actual contexto de la pandemia por COVID-19:

“El Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia de Salta trabaja en la mejora continua, asumiendo el compromiso de desarrollar sus actividades preservando la salud y seguridad de su personal, como así también de los terceros con los que opera, en el marco de la actual pandemia de COVID-19.

Por ello, se compromete a:

- *Desarrollar sus actividades orientadas a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios, de acuerdo a la legislación vigente y las normas en materia de Salud y Seguridad Ocupacional.*
- *Adaptar sus operaciones y dar seguridad a sus equipos de trabajo para prevenir el contagio y la propagación del virus Sars-Cov-2 en sus ambientes laborales, disminuyendo los riesgos y las fuentes de exposición específicos.*
- *Valorar las medidas de prevención como una obligación común e indeclinable de todo el personal del Organismo y ocupantes.”*

TESTS OLFATIVOS

Se realizaron gestiones con el Departamento de Vida Útil y Análisis Sensorial de la Subgerencia Operativa de Alimentos del INTI, incluidas en la tramitación de expediente para la adquisición del test OLFATEST para la detección de ausencia de olfato (posible indicador de Covid-19), realizados al ingreso del personal al Organismo, y gestión de compra a través del Expediente N° 52.397/2021.

El SARS-CoV-2, causa -en un gran porcentaje de pacientes- un cuadro con síntomas leves a moderados con anosmia, a la que se puede sumar la pérdida del sabor y el gusto. Muchas veces, estos síntomas son los únicos que aparecen, y no se asocian con manifestaciones respiratorias como la típica congestión nasal.

La anosmia se define como la pérdida abrupta del olfato. La falta de olfato y de sabor tiene un enorme impacto en la calidad de vida de las personas.

En un porcentaje muy alto, la pérdida del olfato es el primer síntoma que aparece en cuadros de COVID-19. Por lo tanto, es muy importante resaltar que, ante la aparición de este síntoma, es muy importante comenzar con las medidas de distanciamiento físico, aislamiento e hisopado. Los convivientes de estos pacientes también deben aislarse, aunque estén asintomáticos, para evitar la propagación.

Objetivos.

- Implementar el Test Olfativo en el ENRESP, el que deberá ser cumplido por todos los empleados que ingresen al organismo, como una acción tendiente a detectar uno de los síntomas que indican el posible contagio de COVID-19 en las personas.
- Incentivar en los empleados la realización de la debida consulta médica ante la aparición de disfunciones olfativas, u otros síntomas relacionados, en el actual contexto de la pandemia por COVID-19.
- Lograr que el 55% de los empleados puedan utilizar el test durante el tercer trimestre del año 2021.

Los resultados quedaron registrados en una planilla en papel, y también en digital a través de un formulario Google Forms, adaptado para que nos indique si el participante es identificado como una persona con pérdida de olfato, por lo que se le realiza una breve encuesta para poder definir con mayor

precisión si esa pérdida de olfato detectada puede ser causada por una infección por Covid-19. En caso afirmativo, se le sugiere que asista a visitar a un profesional médico para la consulta correspondiente.

En resumen:

Periodo	Total Evaluaciones
Julio/2021	20
Agosto/2021	29
Septiembre/2021	12
TOTAL 3er. Trimestre/2021	61
TOTAL Empleados	99
Porcentaje	62%



Fig. A-4. Resultados de Evaluaciones Olfativas

CONTROL DE TEMPERATURA CORPORAL

Se tramitó la adquisición de termómetros digitales destinados a las Delegaciones del interior y Sede Central, para el control de temperatura corporal en los empleados, usuarios y visitantes que ingresaban al Organismo, mediante Expediente N° 52.347/2021.

Dicho control se realizó en forma permanente, tanto a empleados del Organismo, usuarios, visitantes y proveedores.

RELEVAMIENTO DE CONDICIONES GENERALES

Se realizaron relevamientos de condiciones generales en las instalaciones del Organismo, con una frecuencia semanal, y que incluía los siguientes ítems en modelo check list:

- Fecha.
- Disponibilidad de alcohol en gel
- Disponibilidad de jabón líquido.
- Bandeja sanitizante.
- Cartelería.

- Control de temperatura.
- Ventilación.
- Desinfección en vehículos oficiales.
- Distanciamiento social.
- Uso de tapabocas.

Observaciones:

Los resultados quedaron registrados en planillas físicas, en resguardo a cargo del encargado de la implementación del Protocolo de actuación.

CAPACITACIONES

Se realizaron capacitaciones al personal en forma virtual sincrónica a través de plataformas Meet y Zoom, con temarios relacionados a la Covid-19, tales como:

- Medidas de Prevención Covid-19.
- Limpieza y Desinfección de superficies.
- Medidas de prevención en vehículos.
- Protocolo de prevención Covid-19 vigente en el Organismo.

Para este fin, y otros del tipo operativo, se adquirieron licencias oficiales de las plataformas mencionadas, a fin de ampliar las prestaciones por el permanente uso en reuniones y capacitaciones virtuales.

Por otro lado, algunas capacitaciones eran grabadas y subidas a plataformas de almacenamiento, como Google Drive, YouTube, Vimeo y otras, a fin de que queden disponibles para ser vistas por los empleados en cualquier ocasión, fuera del horario laboral y en sus domicilios, especialmente para los agentes del interior de la Provincia.

Cuando las condiciones fueron favorables desde el punto de vista epidemiológico, las reuniones se hacían en forma presencial en la sala de reuniones ubicada en el Organismo.

De igual forma, se capacitó a un profesional, encargado de la aplicación del Protocolo de Actuación interno, en el taller dictado por el IRAM por videoconferencia, referido a la Norma IRAM EDP 3820 "*Protocolos de Actuación frente a la COVID-19 en lugares de trabajo*", que incluía el desarrollo de herramientas de elaboración de protocolos de actuación, aspectos de su implementación, manejo de contingencias, y continuidad de las actividades, a los fines de su implementación en el Organismo.

Integralidad de la gestión

En nuestro En.Re.S.P, a partir del 16 de Noviembre de 2.020 actúa el Consejo de Usuarios, el cual está conformado por representantes de las Asociaciones de Usuarios y/o de Defensa de los Consumidores, legalmente inscriptas en la Inspección de Personas Jurídicas, como así también podrán integrarse otros Actores Afines con competencia en la materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Sus miembros son elegidos por la institución que representan conforme el mecanismo que dispongan las entidades de las cuales provienen. Su desempeño será "ad honorem" y se vinculan con nuestro Directorio, a través de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación.

El Consejo de Usuarios sesiona como mínimo una vez por mes y se reúne con el Directorio del En.Re.S.P a efectos del tratamiento de los temas de interés común.

El Directorio del En.Re.S.P podrá someter a consideración del Consejo de Usuarios, sin perjuicio de otros que estime convenientes, los siguientes temas:

- Propuestas de modificación de normas reglamentarias de los servicios
- Propuesta de modificación de los indicadores de Calidad de los Servicios
- Propuesta de capacitación y educación en materia de derechos de los consumidores y usuarios de servicios públicos

Los costos del funcionamiento administrativo del Consejo de Usuarios están a cargo del En.Re.S.P, quien fija anualmente su presupuesto.

El Consejo de Usuarios estableció su propio reglamento interno de funcionamiento, aprobado mediante Resolución En.Re.S.P N° 459/2022.

El Consejo de Usuarios se reúne en nuestras dependencias, tanto presencial como virtualmente a través de plataformas digitales. El Directorio facilita sus disposiciones y resoluciones, el registro y estado de situación de los servicios, los reclamos de los usuarios y todo otro documento administrativo y/o información que se estime necesaria.

En virtud de la Resolución En.Re.S.P Nro. 1426/20 se resolvió la constitución del Consejo de Usuarios en el ámbito del Ente Regulador de Servicios Públicos de la Provincia, el cual se encuentra integrado por el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Salta, CODELCO, Asociación Civil Libres e Iguales, AYNÍ, Instituto de Defensa del Consumidor del Colegio de Abogados, Defensoría del Pueblo de San José de los Cerrillos, Jefatura de Defensa al Consumidor de San Ramón de la Nueva Orán, Oficina de Defensa del Consumidor de Rosario de la Frontera, Asesoría Legal de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de Tartagal, Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de la Ciudad de Salta, Federación de Centros Vecinales, Referente Social de San Ramón de la Nueva Orán y Defensa del Consumidor de Apolinario Saravia, Las Lajitas, Gaona y J.V. Gonzalez

En su oportunidad, miembros del Consejo de Usuarios se desempeñaron como Defensor de los Usuarios y Defensor de la Competencia en Audiencias Públicas de Revisión Tarifaria de las Empresas EDESA S.A, ESED S.A y Co.SAySa, conforme Resoluciones En.Re.S.P N° 1634/20; N° 1598/2021; 15/0/2021 y 438/2022

“Los miembros del Consejo de Usuarios participaron el día 5 de Enero del 2.022 en la primera Reunión de la Mesa del Agua, convocada por el En.Re.S.P para abordar de manera urgente, la preocupante situación por la que atraviesa el Servicio de distribución de agua potable en toda la Provincia de Salta, buscando articular acciones entre los distintos actores que, de manera directa e indirecta, poseen responsabilidades y competencias en el servicio en crisis, y así llevar soluciones estructurales a los problemas que aquejan a los usuarios”

El En.Re.S.P participa en trabajo conjunto con:

- PERMER (Proyecto de Energía Renovable en Mercados Rurales) que se desarrolla en el ámbito de la Secretaría de Energía de la Nación;
- MUNICIPIOS a través de los convenios celebrados;

Es uno de los ENTE miembros de AFERAS (Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento), asociación civil sin fines de lucro, que agrupa a las entidades públicas de regulación y/o control, de los servicios de saneamiento de distintas jurisdicciones de la República Argentina como así también de ADERE (Asociación de Entes Reguladores Eléctricos)

Arquitectura organizacional e institucional

La Mesa del Agua se constituyó como un espacio de gobernanza y participación para el abordaje integral de las problemáticas y desafíos actuales de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio provincial. Los resultados logrados se comparten en este documento final, con el anhelo de que sirvan de base para la formulación de los lineamientos estratégicos de un futuro Plan Director para el sector. Anexo V

Nuestro principal propósito con la conformación de la Mesa del Agua, fue generar una instancia de gobernanza donde se dieran cita los principales actores públicos provinciales vinculados al servicio público de agua potable y saneamiento. Instancia que sobre la base de un trabajo interdisciplinario y en equipo, permitiese contar con un diagnóstico más acabado e integral sobre el estado del servicio público en cuestión, y sirviera a cada uno de estos actores -en el marco de sus competencias legalmente asignadas- para lograr un abordaje más eficiente del asunto a través de medidas de corto, mediano y largo plazo; como así también, que este diagnóstico y las propuestas técnicas contempladas en este informe sean considerados en un futuro plan estratégico y director. Es importante señalar que, en una publicación sobre esta tema del Banco Interamericano de Desarrollo titulada “De estructuras a servicios: el camino a una mejor infraestructura en América Latina y el Caribe” (BID, 2020), se sostiene: “La eficiencia tiene varias dimensiones: abarca la eficiencia de la inversión para generar más activos; la

capacidad de los proveedores de servicios para sacar el máximo provecho de sus activos existentes para proporcionar servicios, y la efectividad de las instituciones regulatorias para generar incentivos con el fin de que los proveedores de servicios reduzcan los costos y mejoren la calidad.

De allí entonces que la mencionada publicación concluya en los beneficios que se pueden obtener “de una mejor planificación, un mejor desempeño en términos del manejo de los costos y del tiempo de construcción de la infraestructura, una mayor selectividad (construyendo solo lo que es necesario) y un mejor uso de los activos existentes (mediante políticas adecuadas de mantenimiento)”, y también se exprese con firmeza en el sentido que “...la infraestructura debería ser una prioridad de políticas gestionada al más alto nivel de gobierno”

Se invitó a los Intendentes de los Municipios de la Provincia de Salta a remitir el detalle de las necesidades vinculadas al servicio de agua y saneamiento. No obstante, solamente el Intendente de Aguas Blancas dio respuesta al requerimiento.



“Los miembros del Consejo de Usuarios participaron el día 5 de Enero del 2.022 en la primera Reunión de la Mesa del Agua, convocada por el En.Re.S.P para abordar de manera urgente, la preocupante situación por la que atraviesa el Servicio de distribución de agua potable en toda la Provincia de Salta, buscando articular acciones entre los distintos actores que, de manera directa e indirecta, poseen responsabilidades y competencias en el servicio en crisis, y así llevar soluciones estructurales a los problemas que aquejan a los usuarios”.

1.1 Planeamiento Estratégico. Formulación y Difusión

La Alta Dirección del Organismo es el que elabora el plan estratégico considerando su contexto y de acuerdo a la Misión que le toca cumplir, las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En virtud de ello, se estableció la Visión, y la Política de calidad y se elaboraron los siguientes objetivos que son evaluados dinámicamente durante el año.

Para la medición y el cumplimiento de estos indicadores todos los que trabajamos en el organismo, cumplimos nuestras funciones aunados a los Objetivos de la Alta Dirección, controlamos los servicios que presta la empresa Edesa y Aguas del Norte, resolvemos reclamos de los usuarios, atendemos y asesoramos a la alta dirección, generamos y resguardamos toda la información necesaria para poder medir los indicadores, analizar los resultados y diagramar acciones estratégicas que nos permitan corregir los desvíos detectados. En nuestras acciones, el cumplimiento e integración de estos compromisos es responsabilidad de todos los que trabajamos en el Ente.

Perspectiva Estratégica	Objetivos 2022	Meta	Medición	Indicador
<i>Impulsar un Ente más cercano (Perspectiva Alianzas)</i>	<i>Incrementar la descentralización de la gestión de reclamos y subsidios</i>	<i>12 convenios por año (Línea base: 45)</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Cantidad de convenios</i>
<i>Lograr un Ente más accesible (Perspectiva Aprendizaje)</i>	<i>Incrementar digitalización de procesos</i>	<i>2 por año</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Cantidad de procesos digitales</i>
<i>Optimizar un Ente más moderno (Perspectiva Procesos Internos)</i>	<i>Cumplir Proyecto Ejecutivo de Desarrollo de Edificio Inteligente 2020-2023</i>	<i>3 años</i>	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Proyecto Ejecutivo Edificio Ente</i>
<i>Consolidar Ente de Calidad (Perspectiva Usuarios)</i>	<i>Mantener Certificación ISO 9001 Obtener máximo puntaje Plan Provincial de Calidad (1000 pts.)</i>	<i>En ejecución</i>	<i>02/2022 y 12/2022</i>	<i>Certificado ISO 9001:2015 y Certificado Oficina de Calidad</i>
<i>Ser Ente Innovador (Perspectiva Aprendizaje)</i>	<i>Promover soluciones innovativas para una mejor prestación de los servicios públicos.</i>	<i>5 proyectos de mejora e impacto positivo en los usuarios por año</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Cantidad de Proyectos Formulados y Ejecutados</i>
<i>Impulsar desarrollo social incluyente (Perspectiva Usuarios)</i>	<i>Promover acciones y medidas de expansión de cobertura de los servicios públicos</i>	<i>Incrementar cobertura de los servicios públicos</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Diferencia de % de cobertura 2021 vs 2022</i>

Para el año 2020 se tomó la decisión estratégica de diseñar entre todos los agentes los valores del organismo. Se trabajó en el expediente 267-38008/16 "Cultura Organizacional: Declaración de Valores En.Re.S.P" ,mediante el que se invitaba a todos los agentes del organismo a participar mediante la carga de un formulario de google en donde se listaban distintos valores y cada agente debía determinar un voto, posteriormente se determinó que de una lista de 26 valores los que tuvieron mayor cantidad de votos serían aprobados por resolución de directorio y resultaron ganadores con 13 votos el Compromiso, 11 votos Ética e integridad y 10 votos empatía. Estos fueron aprobados por Resolución N° 1510/20.

Nuestros Valores

Compromiso, Ética e integridad y Empatía

Se elaboró la Carta de Servicios aprobada por el Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la Provincia de Salta mediante Resolución Delegada N° 150 D, la cual expresa la naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y servicios; la determinación de los niveles de calidad en dichas previsiones; los mecanismos de consulta a los ciudadanos, la cual se encuentra disponible en nuestra web.

La planificación estratégica del Organismo se lleva a cabo a través de numerosas acciones de gestión transversal y longitudinal. Los Convenios de Gestión son un eslabón muy importante donde se ven proyectados los objetivos del plan estratégico. La información de la planificación estratégica se ve plasmada a través de los intercambios en las reuniones semanales que realiza la alta dirección con los Gerentes / Jefes contribuyendo entre todos en el logro de los objetivos y en la determinación de nuevas líneas de mejora.

Se trabaja constantemente en lo que es la comunicación interna y externa, por ello se trabaja en el diseño de un plan de comunicación Transversal e integral cuyo objetivo es implementar una estrategia de información y comunicación que aumente el nivel de conocimiento del Regulador y genere posicionamiento en la comunidad con la siguiente visión: aprovechar las oportunidades de nuevo paradigma de comunicación interactiva y participativa.

1.2 Planeamiento Estratégico. Monitoreo y Evaluación

La monitorización y evaluación de los objetivos de los procesos se realiza a través de la Matriz OIFR, en la cual se encuentran los Objetivos e Indicadores, análisis FODA y lo Riesgos y Oportunidades de cada Gerencia /Area. Cada facilitador de calidad de las distintas Gerencias, debe realizar el seguimiento según la frecuencia establecidas para cada indicador. Por cuestiones de economía procesal se sugiere ver el capítulo 4, página 30 donde se encuentra un detalle pormenorizado de la matriz OIFR.

Las auditorías internas que son realizadas por lo menos una vez al año por la Gerencia de Gestión de Calidad y articulación, son planificadas y consensuadas con todos los facilitadores de calidad y sus gerencias con apoyo externo del Hospital Oñativia y referentes de calidad provincial para auditorías al SGC y Alta Dirección. Las mismas permiten monitorear el seguimiento de los procesos.

Posteriormente, IRAM realiza Auditoria Externa sobre ISO 9001:2015, previa planificación y consenso en fechas y horario, al finalizar la misma y con su devolución y acciones correspondientes. Se elabora un reporte a la Alta Dirección el facilita al líder conocer los resultados del desempeño de los procesos y tomar las decisiones estratégicas correspondientes.

De acuerdo al modelo de calidad, el proceso de auditorías se detalla en el capítulo 3.6 por lo que se solicita observar el mismo para analizar los pasos de una auditoría tanto interna como externa.

1.3 Integridad en la Función Pública

Se trabaja en acciones y gestiones con lineamientos Integridad, transparencia activa y participación ciudadana para nuestro Organismo:

Nro.	Acción	Responsables	Cómo se evaluarán los resultados	Minist. Modernización - Decreto 434/2016 - EJES
1	Nuevo diseño de página web 2.0	Area Sistemas, Mantenimiento y Movilidad GGCyA	Informe / Implementación	1. Plan de tecnología y gobierno digital 4,1- Apertura de Datos e Información Pública
2	WhatsApp corporativo automatizado para reclamos y consultas	Responsable Call	Cantidad reclamos-consultas	4.3- Participación ciudadana
3	Línea 0800	Responsable Call	Cantidad reclamos-consultas	4.3- Participación ciudadana
4	e-mail institucional	Centro de contacto o RRII	Cantidad e-mail gestionados	4.3 - Participación ciudadana
5	Convenios Municipales	RRII	Cantidad de convenios firmados	4.3 - Participación ciudadana
6	Consejo de Usuarios	GGCyA	1 reunión por mes	4.3 - Participación ciudadana
7	Audiencias Públicas	Directorio	Cantidad audiencias anuales	4.3 - Participación ciudadana
8	Delegaciones en el Interior	Directorio- RRII	Informe / Reportes	Mejorar la atención al usuario
9	SQSYF	Responsable GGCyA	(SQSYF gestionadas / SQSYF ingresadas) * 100 >= 90 %	1. Plan de tecnología y gobierno digital 4.3- Participación ciudadana

Nro.	Acción	Responsables	Cómo se evaluarán los resultados	Minist. Modernización - Decreto 434/2016 - EJES
10	Encuestas de calidad	Responsable GGCYA	Optimizar las tareas para que las encuestas de satisfacción positiva y efectuada sea mayor o igual al 70 %”	1. Plan de tecnología y gobierno digital
12	Entrevistas en medios de comunicación	Centro de Contacto o RRII	Cantidad de entrevistas realizadas	4.3- Participación ciudadana
11	Redes sociales	Centro de Contacto o RRII	Informes	4.1- Información pública
12	Entrevistas en medios de comunicación	Centro de Contacto o RRII	Cantidad de entrevistas realizadas	4.1- Información pública
13	Videos educativos	RRII-Centro de Contacto	Cantidad de videos realizados	4.1- Información pública
14	Firma digital	Area sistemas, Mantenimiento y Movilidad	Secretaria General – Gerencia Usuarios (Gerente) – Convenio Boletín Oficial- Convenio marco COSAYSA - EDESA-ENRESP	1. Plan de tecnología y gobierno digital

Asimismo se trabaja en acciones de responsabilidad social como ser:

Aspecto	Programa Asociado	Objetivo – Evaluación	Responsable	Indicador	Resultado Clave Esperado
Ambiental	Digitalización de documentos en el Área de RRHH.	Reducir impacto de recurso papel	RRHH	Que un mínimo del 70 % de documentación del área, se digitalice	<input type="checkbox"/> Despapelización <input type="checkbox"/> Documentación protegida <input type="checkbox"/> Ahorro de tiempo
Ambiental	Propuesta de expurgo del Area de RRHH.	Optimizar infraestructura ambiental	RRHH	Que el 30 % de la documentación del área se expurgue (considerando que se apruebe la propuesta de expurgo que se iniciará en Octubre/21)	<input type="checkbox"/> Eliminación de documentación sin valor administrativo, histórico y/o legal <input type="checkbox"/> Ahorro de espacio <input type="checkbox"/> Reordenamiento del Área

Aspecto	Programa Asociado	Objetivo – Evaluación	Responsable	Indicador	Resultado Clave Esperado
Social	Intervalo para Compartir (Compartiendo Momentos; Compartiendo Frases; Compartiendo Claves;	Mejorar interacción social	RRHH	Que el 70 % del personal demuestre interés en estos mail (comprobable a través de la recepción por mail del “Leído”)	<input type="checkbox"/> Desarrollo de la Motivación laboral <input type="checkbox"/> Desarrollo del sentimiento de pertenencia <input type="checkbox"/> Impulso para la adquisición habilidades laborales
Social	Gestión Beneficios	Promover el bienestar	RRHH	Que contemos con un mínimo de 8 beneficios para el personal	<input type="checkbox"/> Favorece el clima laboral. <input type="checkbox"/> Motiva al personal desde la óptica de la valoración de sus necesidades <input type="checkbox"/> Favorece la imagen del Organismo
Social	Seguimiento casos COVID	Contener a personas vulnerables	RRHH	Que el 100 % del personal afectado por COVID-19 reciba contención emocional durante su aislamiento	<input type="checkbox"/> Transmisión de confianza, tranquilidad <input type="checkbox"/> Contención institucional y su efectiva recepción
Social	Protocolo de Bioseguridad	Mejorar condiciones laborales	RRHH	Que el índice de contagios por COVID 19 en el Organismo disminuya un 50 %	
Económico	Apagar computadoras al finalizar jornada;	Cuidar recursos conscientemente	GEE	1) Kwh/mes 2) Kwh/año 3) \$/mes 4) \$/año 5) TnCO2/mes 6) TnCO2/año	1) 466 kwh/mes 2) 5588 kwh/año 3) 2079 \$/mes 4) 24948 \$/año 5) 0,2 TnCO2/mes 6) 2,4 TnCO2/año
Ecológico	Digitalización de Recibo Haberes.	Reducir impactos en uso de recurso papel	G Administrativa	100 % de los recibos de haberes	Despapelización Documentación protegida Ahorro de tiempo y espacio
Ecológico	Reciclado de hojas.	Reducir impactos en uso de recurso papel	ENRESP	100 % de las hojas desechadas	Ahorros de costos
Ecológico	Incorporación Impresoras con escáner. Expte. 52315/21	Reducir impactos en uso de recurso papel	Gerencia Económica	80 % de documentación a remitir a terceros	Despapelización

Aspecto	Programa Asociado	Objetivo – Evaluación	Responsable	Indicador	Resultado Clave Esperado
Ecológico	Sistema de Gestión Area de Recursos Humanos-En.Re.S.P Públicos. Expte 267-38534/16	Reducir impactos en uso de recurso papel	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP	Despapelización Documentación protegida Ahorro de tiempo
Ecológico	Alquiler de equipos informáticos. Expte 267-52315/21 (fotocopiadora con escáner).	Reducir impactos en uso de recurso papel	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP	Despapelización Documentación protegida Ahorro de tiempo Ahorro de espacio
Ecológico	Solicitud de incorporación de firma digital en el ENRESP. Expte 267-39565/16.	Promover dimensión laboral con responsabilidad social	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP	Despapelización Documentación protegida Ahorro de tiempo Ahorro de espacio
Ambiental	Reducción de consumo de energía eléctrica. Uso eficiente de la energía eléctrica. Adaptación de artefactos eléctricos y compras de tubos LED. Expte 267-53003/2021	Reducir impacto consumo eléctrico	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP	Favorece el clima laboral Favorece la imagen del Organismo Promueve el ahorro
Ambiental	Reducción de consumo de papel. Solicitud de compra semestral de insumos de limpieza. Expte 267-52493/2021 cambio de dispenser de servilletas de papel por dispenser automáticos de servilletas)	Reducir impacto uso recurso papel	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP

Aspecto	Programa Asociado	Objetivo – Evaluación	Responsable	Indicador	Resultado Clave Esperado
Ecológico	Uso eficiente de los vehículos, reducción de las emisiones contaminantes y eficiencia en la administración de los RRHH y económicos del ENRESP. Convenio YPF Ruta. Expte. 267-52363/2021	Reducir impacto consumo combustibles	Area Sist, movilidad y mantenimiento	Con impacto en el 100 % del personal ENRESP	Con impacto en el 100 % del personal del ENRESP
Ambiental	Efemérides ambientales (día nacional del agua; día mundial del medio ambiente; día mundial del árbol)	concientizar a través de las efemérides ambientales el uso racional de los servicios públicos y ligarlos al cuidado del medio ambiente, dentro del contexto de regulación de agua, cloacas y energía eléctrica	RRII -Area educación	Calidad	Concientización ambiental interna y externa
Ambiental - Educativo	Reciclado de papel y plástico fundación ceos sol- programa sustentable: separación de residuos, reducción de uso de papel y reciclado	Concientización sobre el cuidado del medio ambiente	RRII- cada agente	calidad	concientización ambiental
Social	Proyecto padrinos solidarios de comedores: #sumarnos, vale todo esfuerzo!	Advertir necesidades reales de entidades beneméritas al momento de notificar	RRII- agentes del organismo	calidad	A demanda de los comedores/merenderos notificados

Aspecto	Programa Asociado	Objetivo – Evaluación	Responsable	Indicador	Resultado Clave Esperado
Social	Promoción de la cultura y el uso consciente sustentable de los servicios públicos	Desarrollo cultural-educación	RRII - GGCYA	Calidad	1 proyecto cultural al año
Social/ ambiental /comunicación/educativo	Taller de formación de usuarios responsables, para todas las edades	Desarrollo educativo-concientización ambiental	RRII -Area educación	Cantidad	489 personas capacitadas real de marzo agosto
Ambiental	Ente Sustentable	Gestión de test olfativo en acceso al Organismo / Promover mejoras en condiciones laborales seguras	GGCyA	Cantidad	Cumplir programa de Test por muestreo
Económico	Encuestas y SQSyF digitales con link y código QR	Promover dimensión laboral con responsabilidad social	GGCyA	Cantidad de gestiones digitales de SQSyF	Ahorro de papel y ecología con 100% gestiones digitales

1.4 Diversidad con perspectiva de Derechos

Plan de violencia, en el marco del presente plan, la información sobre su desarrollo se debe consultar en el capítulo 4, punto 4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Calidad Ocupacional. Allí se detallan las actividades que se realizaron durante el año 2020, 2021 y lo que corresponde al año 2022, haciendo tareas de sensibilización, capacitación y tareas que buscaron dar solución a determinadas sugerencias del clima laboral.

Accesibilidad

Con respecto a la accesibilidad se cuenta con un Coordinador de accesibilidad que tiene como tarea fundamental efectuar acciones de sensibilización, en materia de accesibilidad. Se debe destacar que la persona encargada de dicha coordinación, es el Licenciado Juan Pablo Vega, quien posee una discapacidad visual.

Como primeras tareas se llevaron adelante charlas de sensibilización con agentes de distintos sectores del organismo para que a través de un primer contacto con el coordinador, pudieran conocer en primera

persona las necesidades de una persona que carece de visión y que hace uso de todas las herramientas de comunicación con un organismo. Estas charlas se realizaron en tres módulos donde se abarcó al 40% del personal del organismo. Esta etapa fue de manera virtual.

Continuando con el trabajo de accesibilidad y de manera virtual, se llevó a cabo en una etapa posterior un relevamiento de la página web del organismo, y a través de un trabajo colaborativo con la Dirección Nacional de Discapacidad, contamos con el acompañamiento de una experta en diseño web, quien gentilmente efectuó tres charlas de inducción y capacitación sobre los diseños accesibles de la página web. En esta capacitación participaron los agentes del Área Sistemas que tienen la función de diseñar, mantener y actualizar la página web del organismo y se pudieron efectuar cambios importantes para permitir una mayor accesibilidad.

Posteriormente se efectuó una etapa presencial con el objetivo de Trabajar en forma presencial con actividades inherentes a la coordinación, a efectos de compartir mediciones, evaluaciones y capacitaciones que permitan continuar con la ejecución del proyecto de referencia con mayor impacto social y laboral y colaborar con todo lo que se precie mejorar en tal sentido, notando que de esta forma se puede optimizar y agilizar los tiempos de implantación de las mejoras que correspondan.

Las actividades que se desarrollaron fueron las siguientes:

Capacitación a tres grupos de empleados del ENRESP, organizados por el Área de RR.HH. sobre *“Modelos de discapacidad y Comunicaciones Accesibles”*, con una duración de 60 minutos cada una.

Trabajo en conjunto con el técnico a cargo de la página web del Organismo, destacando el avance logrado en la configuración con características accesibles en la misma, mientras se sigue esperando el nuevo diseño de los colores del En.Re.S.P, los que deberán respetar los criterios de accesibilidad que se fueron recomendando a través de las distintas comunicaciones realizadas con anterioridad.

Trabajo colaborativo junto al Centro de Contacto en la optimización de las redes sociales; puntualmente, en el agregado de audio descripción, subtítulos y descripción de imágenes a las historias de Instagram, en donde aprendieron a utilizar lectores de pantalla en los teléfonos celulares.

Se realizaron demostraciones de dos aplicaciones móviles para utilizar pictogramas, definidas como imágenes visuales que acompañan lo que se está expresando, y que son útiles para personas con discapacidad intelectual.

Se realizó una reunión con el Arq. Diego Torres, profesional a cargo del Proyecto del nuevo edificio del Organismo, recibiendo en ese acto la memoria descriptiva del mismo, en donde se reúnen criterios de accesibilidad internacionalmente avalados, el que se encuentra en el último tramo de redacción desde la perspectiva del Diseño Universal.

Se avanzó en el Área de Educación, donde se va a acompañar el nuevo plan de educación, incorporando características de accesibilidad a las capacitaciones que se están brindando en las

instituciones y organismos que se visitan, participando principalmente en dichos eventos. Por tal motivo, dicha Área deberá especificar cuál será el tipo de participación del Lic. Vega en las mencionadas capacitaciones (virtual, sincrónico, asincrónico, etc.).

Se instaló y configuró en una computadora del Organismo un lector de pantalla, el que luego fue utilizado en una presentación de Power point de prueba, en la que se trabajó con el logo del En.Re.S.P al que se le agregó texto descriptivo, siendo esto de utilidad para dar accesibilidad a las imágenes, pudiéndose incorporar en otras imágenes con las cuales se vaya a trabajar en el futuro. Se prevé iniciar en el mes de mayo la aplicación de características accesibles del sistema al resto de la documentación y facturas de servicios.

Continuando con el trabajo de accesibilidad y ya de manera virtual, se llevó a cabo en una etapa posterior un relevamiento de la página web del organismo, y a través de un trabajo colaborativo con la Dirección Nacional de Discapacidad, contamos con el acompañamiento de una experta en diseño web, quien gentilmente efectuó tres charlas de inducción y capacitación sobre los diseños accesibles de la página web. En esta capacitación participaron los agentes del Area Sistemas que tienen la función de diseñar, mantener y actualizar la página web del organismo y se pudieron efectuar cambios importantes para permitir una mayor accesibilidad.

Se dictó un capacitación de Diseño de videos accesibles con subtulado, en donde participó el coordinador. La capacitación consistió en conocer cómo se debe realizar la descripción de una imagen para que pueda ser vista por una persona que tiene problemas de visual y además se trabajó en la creación de documentos accesibles.

Actualización de software, luego de efectuado un relevamiento el coordinador indica que se debe actualizar el software existente para que cuente con herramientas de accesibilidad.

1.5 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Para poder trabajar de manera vinculada con los ODS, el En.Re.S.P tomó la decisión estratégica de crear a partir de su matriz de partes interesadas, la creación de un cuadro de referencia donde se muestra su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sustentable.

Stakeholder	Temas de RSE	Interés del Stakeholder	Interés del Organismo
Empleados	ODS 5 Y 8	Empleo seguro, remuneración adecuada, participación, seguridad de trabajo	Gestión de conocimiento, buena prestación laboral, motivación, capacitación, perfiles de puesto, evaluación de desempeño, clima laboral, desarrollo a las buenas prácticas.
Concesionarias	ODS 6 Y 7	Regulación equilibrada. Tarifas adecuadas.	Cumplir con el Marco Regulatorio, aplicar un régimen tarifario regulado y promover el uso racional de los servicios
Vecinos, comunidad	ODS 16	Generación de empleos, servicios sociales	Buenas relaciones de vecindad, buena aceptación de la organización en el entorno social
Proveedores	ODS 9 Y 17	Relaciones a largo plazo, pago puntual	Gestión acorde a la Ley de compras en GAYF, aplicación de Ley de contrataciones de la Provincia.

Stakeholder	Temas de RSE	Interés del Stakeholder	Interés del Organismo
Usuarios	ODS 6, 7 Y 11	Buena calidad en los servicios, igualdad en las condiciones de los servicios brindados	Buena regulación sobre los servicios prestados por las concesionarias, trato eficiente y cordial, solución de problemas
Organismos Públicos de la Provincia de Salta	ODS 16 Y 17	Empleo, impuestos	Condiciones ventajosas, apoyo de políticas públicas
Municipios del interior	ODS 16 Y 17	Cobertura de servicios, gestión de reclamos de servicio y postulación de tarifa social	Firma de convenios para toma de postulaciones de subsidios del interior
Poder legislativo	ODS 16 Y 17	Respuestas adecuadas y oportunas a pedidos de informes	Información adecuada y veraz
Medios de comunicación	ODS 16	Información veraz, en tiempo y calificada	Información correspondiente a la gestión, publicación de datos relevantes

Otra acción que se lleva adelante en vinculación a los ODS son las que lleva adelante la Jefatura de Relaciones Institucionales a través de varias acciones como son:

Recolección y reciclado de papel, cartón, y materiales secos que se juntan en el organismo en cajas destinadas e identificadas para tal fin y una vez cada tres meses se procede a entregar las mismas a Ceos Sol, entidad sin fines de lucro que busca a través de acciones solidarias colaborar con distintas instituciones y trabajadores en la búsqueda de la preservación del medio ambiente.

Entrega de semillas y plantas, esta fue una acción que realizó la jefatura de relaciones institucionales a través de la entrega de semillas para que las personas que deseen, se acerquen al organismo y puedan retirar dos tipos de semillas de Lapacho Rojo y Lapacho Amarillo, para contribuir al cuidado del medio ambiente. Las plantas fueron entregadas a los usuarios que se llegaban al organismo para contribuir a la mejora del ambiente.

1.6 Mecanismos de Relación, de Articulación y Gestión de las Partes Interesadas

En el En.Re.S.P, la Alta Dirección en coordinación con la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, diseñó un mapa de Stakeholder, donde se reflejan las partes interesadas y que actúan en consonancia con el organismo para buscar un mayor beneficio para los ciudadanos. Este mapa permite al organismo conocer el entorno en el que desarrolla sus acciones, conocer las organizaciones gubernamentales o no que pueden relacionarse y saber diseñar planes estratégicos de comunicación para trabajar con cada uno de ellos. Para mayor interpretación de lo antes dicho se comparte una imagen de dicho mapa.

Mapa de Stakeholder en el Ente Regulador



1.7 Mejora e Innovación Pública como Factores Esenciales de la Gestión

Nuestro Organismo trabaja en diferentes acciones de mejora continua institucional como ser:

- Plan UCASAL: Proyecto de Fortalecimiento y Modernización del En.Re.S.P iniciado en el año 2020. Tiene como objetivo principal Mejorar y optimizar la regulación de los servicios públicos de la Provincia de Salta a partir de la disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones.
- Convenio REMSa S.A. (Recursos Energéticos y Mineros de Salta, S.A.), ENREJA (Ente Regulador del Juego de Azar) y En.Re.S.P (Ente Regulador de Servicios Públicos), para construcción conjunta de edificio de control inteligente con proyecto ejecutivo y planos ya aprobados, gestión 2020-2022.



- Nuevo edificio más laboratorio de referencia (concurso UCASAL y convenio INTI para desarrollo de laboratorio): para un funcionamiento óptimo del control, regulación y fiscalización de los servicios públicos, es que tenemos como propósito lograr una sede propia que cuente con un laboratorio donde se pueda controlar más eficazmente la calidad del agua que se consume en la provincia. Fruto de las gestiones realizadas, se cedieron a favor del Ente los terrenos circundantes al Barrio Pereyra Rosas donde se levantará este importante proyecto.

Link para consulta:

https://drive.google.com/drive/folders/16lCxbwWILPGGxPlcSC7tIR_Fwle19RnI?usp=sharing

- Convenios INTI: Convenio Marco de Asistencia Técnica (11/09/2009); y posteriormente en fecha 22/04/2010 firmaron el Protocolo Adicional de dicho Convenio, se instaló un laboratorio para la realización de las verificaciones periódicas e iniciales, en parte del predio de la Secretaria de Minería de la Provincia de Salta, cedido en comodato al INTI por la provincia, previa intervención de este ENRESP. y se iniciaron los controles desde noviembre de 2.011. El 27/12/2017, se suscribió con el INTI un nuevo Protocolo Adicional, cuyo objeto fue instalar un banco para calibración de manómetros

Asimismo promueve el compromiso de todos los colaboradores como ser:

- Programa reconocimiento no económico Plan Provincial de Calidad, con 20 acciones a evidenciar, logrando llegar a los 1000/1000 puntos.
- Programa Tareas Adicionales con compensación, aprobado mediante Resolución En.Re.S.P N° 462/22

Capítulo 2 Enfoque en el Interés General de la Ciudadanía y en el/la Usuario/a

Liderazgo

La obligación de rendir cuentas deviene del compromiso del ENRESP de tener que responder por sus decisiones y actividades a los intereses que ejercen el control de la sociedad y a cada usuario, así como a otras autoridades y, más ampliamente, a cualquier otra parte interesada pertinente, en un marco de transparencia y apertura de la información de una manera clara, precisa, oportuna y completa.

Por ello las metas establecidas por la Alta Dirección:

- Consolidar un Ente de calidad: Certificación ISO 9001:2015 y además completamos los 1000/1000 puntos del indicador provincial de calidad.
- Lograr un Ente más accesible: Desarrollamos un programa de accesibilidad en nuestra página web incorporando herramientas y adaptaciones para mejorar la experiencia y usabilidad de todos los usuarios con diferentes tipos de capacidades, bajo el paradigma de Diseño Universal.
- Impulsar un Ente más cercano: Articulamos convenios con municipios e instituciones para expandir nuestra atención personalizada de reclamos y subsidios en territorio más cercano al usuario en el interior de la Provincia. El listado de convenios para consulta se encuentra disponible en nuestra página web.



The screenshot shows the website interface for the Ente Regulador de Servicios Públicos. The header includes the logo and navigation menu. A map shows the location of Orán. Contact details for Orán are listed: Línea Gratuita (0800-444-7400), WhatsApp (3876347400), Teléfono Fijo (3878-424339), and Dirección (Sarmiento 298). The footer contains the logo of the Ente Regulador and the Government of Salta.

- Optimizar un Ente más moderno: Implementamos un Plan de Modernización Integral con la UCASAL tendiente a digitalizar el 100% de los procesos en 18 meses y, además, desarrollamos los pliegos para la construcción de una sede de control inteligente con un laboratorio de agua potable y efluentes de referencia, esto último con la asistencia técnica del INTI. Expediente N° 267 - 50643/2020 -“PROYECTO MODERNIZACION ENRESP – UCASAL”.

En la línea de acercar la gestión de trámites a la ciudadanía para lograr un organismo presente y accesible hemos continuado y profundizado la política de ampliar y descentralizar las vías de acceso de los usuarios mediante la firma de convenios con intendentes e instituciones en orden a abrir nuevas bocas de reclamos y poder tramitar subsidios con mayor celeridad, potenciando de ese modo nuestra

actuación en el interior provincial sin mayores costos, a la par que incrementamos también nuestras visitas técnicas y controles de servicio correspondientes.

Actualmente la Gerencia de Usuarios se encuentra con 5 procesos procedimentados:

- Auditoría a Oficinas Comerciales,
- Call Center,
- Subsidios,
- Exenciones y
- Verificaciones de subsidios; y con la intención de incorporar nuevos procedimientos para el próximo año.

Además de las vías de contacto publicadas de manera oficial, personal de la Gerencia de Usuarios hace uso de una casilla de correo electrónico propia para facilitar el envío de documentación faltante a los usuarios que se encuentren tramitando el subsidio, la notificación inmediata de resoluciones (en caso de ser requerido) como también la consulta sobre el estado del trámite. Misma gestión también puede ser realizada mediante WhatsApp. Cabe aclarar que dichas opciones son alternativas a los correos y WhatsApp publicados, debido a estas que carecen de intermediarios y facilita el seguimiento de los casos a los operadores de atención personalizada.

Ante las situaciones en las que se presente alguna demora, inminente o de hecho, en la atención al público en nuestras oficinas, personal administrativo y técnico de la gerencia es afectado a dicha tarea, haciendo ingresar al público al salón principal y realizando la descongestión correspondiente.

Actualmente el área Call Center posee 7 instructivos (de consultas, reclamos, WhatsApp, correo electrónico y página web, seguimiento, rotación e incidencia). Así mismo, se pretende agregar las escuchas de la atención de llamadas grabadas, a fin de mejorar en la calidad de atención, contención, capacidad de escucha y lenguaje en los operadores/as.

Tanto el procedimiento como sus instructivos tienen el objetivo de describir procesos y el uso de herramientas a los operadores/as en cuanto a la recepción y asesoramiento de consultas y reclamos, como así también, la utilización de los sistemas.

Las vías de contacto con las que cuenta actualmente el área Call Center son: 0800-444-7400, WhatsApp (3876347400), correo electrónico y página web, los cuales son atendidos por los operadores/as en el horario de 8 a 20hs.

Se pretende brindar un sistema de atención personalizado en cuanto a que los operadores/as posean la capacidad de escucha activa, de contención al usuario en su problemática singular, como así también de la utilización de un lenguaje claro, conciso y respetuoso.

Además, a partir del seguimiento que realiza el área a los reclamos ingresados al sistema del ENRESP se pretende acompañar al usuario durante el proceso de resolución del problema/reclamo y supervisar activamente el accionar de la empresa como Organismo regulador.

En aras de mejorar los tiempos en la tramitación de expedientes de exenciones a entidades beneméritas y deportivas, se ha incorporado un indicador de tiempo de tratamientos de dichos casos. El mismo consiste en realizar el tratamiento integral de los casos en un plazo no mayor a los 45 días (corridos, no hábiles). Dicho plazo, en principio razonable considerando las distintas gestiones a realizarse durante el mismo, pero pasible de mediciones, evaluaciones y revisiones, corresponde a las instituciones de Salta Capital, en donde todo el proceso evaluado depende íntegramente de esta Gerencia.

Con la intención de mejorar los tiempos de notificaciones de las resoluciones de subsidios y exenciones, se ha implementado la notificación digital a las empresas prestatarias de servicios, mientras que para los usuarios resulta algo más complejo de efectuar, siendo la intención alcanzarla en un mediano plazo. Para ello se ha trabajado en un formulario en el cual los usuarios deben incorporar un *domicilio electrónico* al momento de postular. La implementación de las notificaciones digitales está permitiendo ahorrar un 67% de papel destinado a tal gestión. Una vez notificados, los usuarios pueden realizar canalizar sus consultas e inquietudes tanto por el Call Center como también comunicándose con personal de la Gerencia.

En el caso de las instituciones beneméritas correspondientes a Salta Capital, las notificaciones también las realiza personal de Relaciones Institucionales, lo que permite un asesoramiento personal a sus representantes en cuanto a los términos, condiciones y vigencias en las resoluciones comunicadas.

Tanto personal de la Gerencia como de Relaciones Institucionales se encuentra en constante contacto (y capacitando cuando se requiera) a los delegados de cada municipio con los que el En.Re.S.P tiene convenio.

Continuamos trabajando en el fortalecimiento institucional para proteger los derechos de los usuarios, promover la accesibilidad, la confiabilidad, la igualdad, y seguir trabajando arduamente para cumplir y para hacer cumplir, los objetivos encomendados por la Ley 6.835 de creación del ENRESP.

Datos y Fuentes de Información

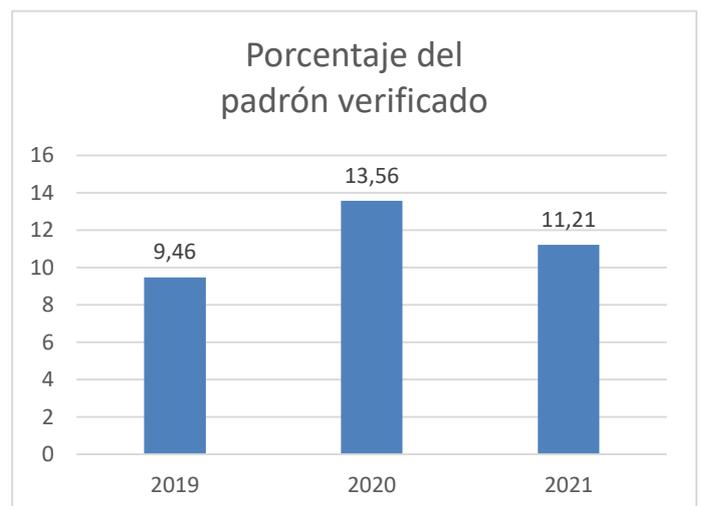
Los sistemas informáticos que abastecen de información a la Gerencia son los siguientes:

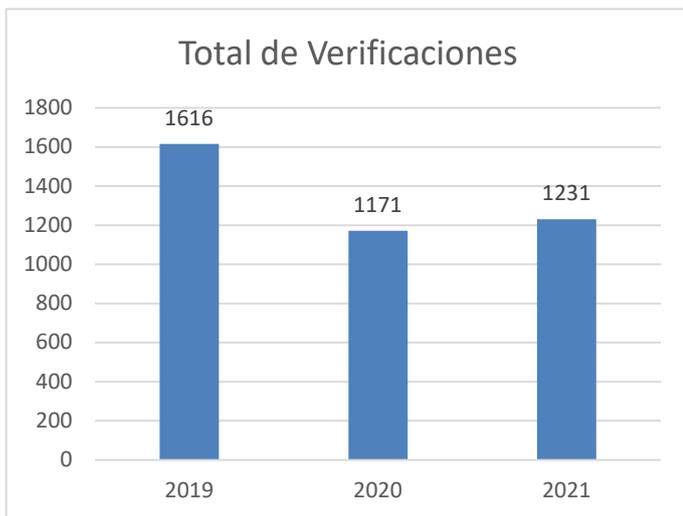
1. Mesa de Entradas: Permite observar detalles y fechas de los movimientos de los expedientes, antecedentes del tema y/o del iniciador del trámite, estado del trámite, responsable de los casos, lugar de tratamiento, etc.
2. Subsidios: Permite la carga de postulaciones de subsidios, reportar y filtrar tipos de subsidios, lugar de postulación, antecedentes, resultados, fechas de vigencias y vencimientos, servicios vinculados y sus números de suministros, domicilios y barrios, porcentaje de otorgamiento, ambientales requeridos, ambientales realizados, expedientes asignados, números de resoluciones asignadas a la postulación, entre otras. Por otro lado se encuentra cruzado con una base de datos del SINTyS (Sistema de Identificación Nacional Tributario y Social) destinada a corroborar la información de los usuarios vinculada tanto a los ingresos formales (sueldos, jubilaciones, pensiones, etc.), como con las titularidades de inmuebles y vehículos.
3. Call Center: Permite la carga de reclamos y de consultas, la interconsulta de las gestiones compartidas con la Gerencia Eléctrica y GAPyS, el reporte de reclamos y consultas por tema, fecha, localidad, estado del trámite, número de suministro, antecedentes, responsable del trámite y reiteraciones.

Sistemas informáticos externos:

1. EDESA (Centrality): Permite la consulta de los reclamos y gestiones realizados por y en EDESA. También permite cargar reclamos técnicos desde nuestro Call Center.
2. Aguas del Norte (GESP): Permite la consulta de reclamos y gestiones realizados por y en Co.S.A.ySa.
3. Oficina Virtual (EDESA): apartado en la página de EDESA que permite la consulta de facturación, consumos, estados de deuda, etc.
4. Página Web de Aguas del Norte: permite la consulta de la facturación, consumos, estado y resumen de deuda de Usuarios, ingresando los números de suministro y de catastro.

Otras fuentes de información son: verificaciones ambientales de subsidios y exenciones, correos electrónicos con usuarios y con las empresas, actas de verificaciones técnicas, capacitaciones, reuniones informativas, comunicación telefónica con personal de las empresas, ingresos de expedientes, etc.





Las tareas de las Delegaciones del En.Re.S.P del Interior provincial son ejecutadas por cada una de las mismas con una planificación anual, organizada y tabulada para tener la información precisa de cada una de las actividades realizadas en sus zonas, como ser:

- Subsidios: postulaciones;
- verificaciones comerciales a oficinas de EDESA y COSAYSA;

- verificaciones de subsidios realizadas: casos especiales y aleatorias;
- controles básicos de agua: presión; CRT y turbiedad;
- Controles en las plantas depuradoras;
- Controles a pozos de agua de COSAYSA;
- Reclamos registrados y gestionados por las delegaciones

A través de la firma de los convenios suscriptos con los Municipios de la Provincia de Salta se cubre aproximadamente un 75% del total de localidades en donde los usuarios tienen mayor accesibilidad para realizar trámites. También se suscriben convenios con Fundaciones y Concejos Deliberantes del Interior de la Provincia.

El área de Relaciones Institucionales trabaja para lograr la cobertura total de la Provincia y articula las actividades de capacitación y nexo entre las diferentes áreas o gerencias del organismo con los Municipios, Fundaciones o Concejos Deliberante, para la carga de subsidios, gestión de reclamos, envío de cartelería o folletería institucional

2.1 Perspectiva de Valor Público

La cadena de valor de la Organización sitúa su espacio y el de las partes interesadas en el servicio que se presta. Destacando su consideración a las áreas de contacto con el ciudadano y el compromiso de las áreas operativas con un alto impacto en la necesidad de afrontar las facultades y potestades de control

La firma de convenios con distintas municipalidades de la provincia ha contribuido a articular una atención más amplia y de mayor cobertura.

La participación de personal de la Gerencia en distintos eventos públicos contribuye también al conocimiento del En.Re.S.P y de sus gestiones y trámites.

En el mediano plazo, nuestro desafío es ser protagonistas del proceso de revolución digital que vivimos, de tecnologías denominadas “2.0” a “4.0”, adecuando conceptos y paradigmas para introducir en el sistema valores públicos propios, que nos permitan mejorar nuestra función de preservar el bien común y el interés general en materia de regulación, control y fiscalización de servicios públicos esenciales provinciales, facilitando mayor interacción con los usuarios y prestadores, aumentando la satisfacción de la población y optimizando la aplicación de los recursos públicos.

Se celebraron convenios con: UPAP, UNSA, UCASAL, Municipios, PRO-CULTURA, BELLAS ARTES, UNIV. SAN JUAN ampliando el trabajo en red.

El sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones asimismo las encuestas permanentes, se encuentran disponible en los lugares de atención al público mediante código QR o dirección de enlace, en cada uno de los escritorios de los agentes de atención al público y delegaciones en el interior de la provincia, como así también en nuestra página web a través de un link de acceso, resultan de una propuesta de mejoras a partir de los resultados de las mismas y de las acciones abordadas según corresponda.

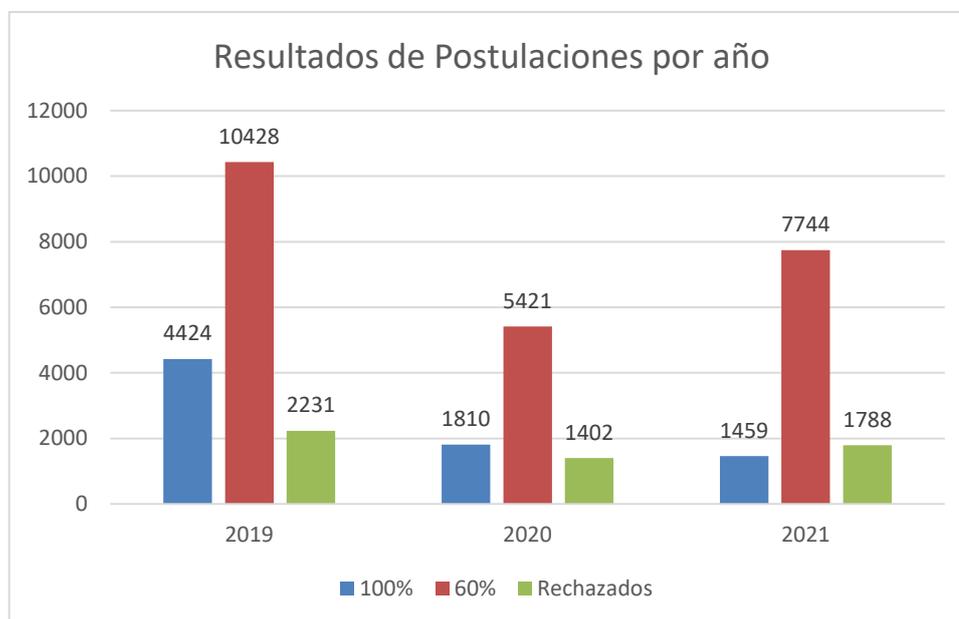


2.2 Conocimiento del Ciudadano/a y/o Usuario/a

Mediante la información relevada con el contacto con el Usuario y las bases de datos anteriormente mencionadas se puede tener una mirada sobre la situación de los mismos (categoría tarifaria, consumos, estados de deuda, etc.), profundizándose a niveles socioeconómicos con las postulaciones y verificaciones de subsidios.

Con el objeto de garantizar que la prestación de los servicios sanitarios y de energía eléctrica efectivamente llegue a todos los usuarios, como delegación del estado provincial, el Organismo brinda cobertura asistencial a los verdaderos necesitados que por estar inmersos en situaciones de carencia real no puedan afrontar el pago de estos servicios. La Resolución ENRESP N° 1786/21 se aprobó con la necesidad de actualizar los parámetros de coberturas a usuarios en situación de carencia e indigencia. Los mismos se vieron trasladados al sistema de subsidios.

	100%	60%	Rechazados	Total
2019	4424	10428	2231	17083
2020	1810	5421	1402	8633
2021	1459	7744	1788	10991



En el caso de personas electro dependientes, la Gerencia tiene incorporado el padrón actualizado en el sistema de Subsidios. Personal de esta Gerencia también asesora al respecto y gestiona, si es necesario, el trámite ante EDESA.

En cuanto a las instituciones beneméritas, tras flexibilizaciones en los requisitos para comedores y merenderos, permitió la incorporación de los mismos a este padrón, siendo actualmente la mayoría de los que lo integran.

Dentro de las instituciones exentas del pago de los servicios eléctricos y sanitarios podemos encontrar, según su naturaleza, albergues, centros vecinales, instituciones educativas y culturales, centros de jubilados y pensionados, centros relacionados con la salud y rehabilitación, comedores y merenderos, entre otras.

Las exenciones a los cuarteles de bomberos voluntarios e iglesias católicas tienen sus verificaciones correspondientes por parte de esta Gerencia.

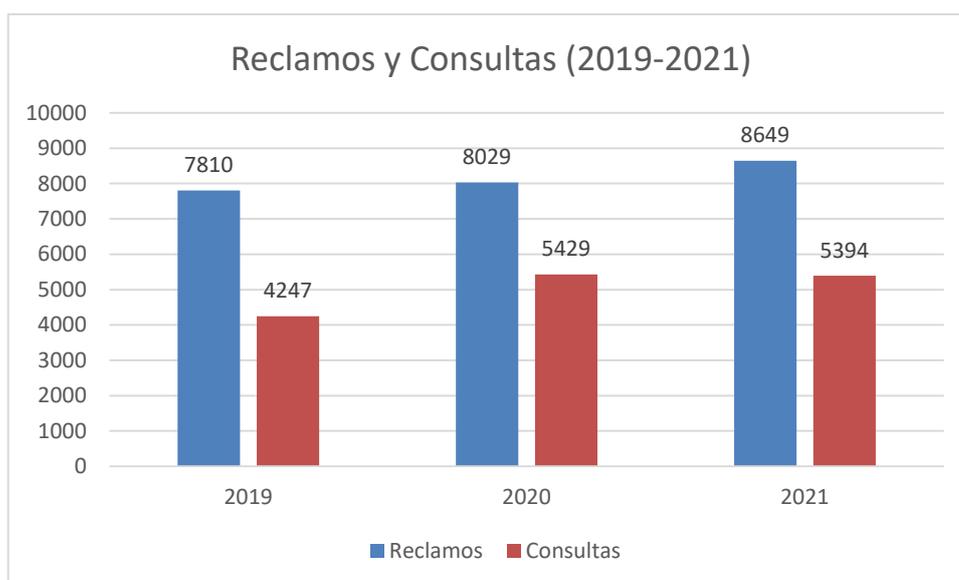
Los convenios municipales y las comisiones realizadas por personal de Gerencia permiten acercar las gestiones del Ente a toda la provincia, incluyendo las postulaciones de subsidios.

Mediante el programa MUCAAP (Multas de Calidad a Pagar) se alcanza a cubrir a distintas comunidades aborígenes las cuales, una vez conectadas al suministro de energía eléctrica, se ven beneficiadas por el subsidio a dicho servicio.

El Call Center también cumple su rol, alcanzando en la atención telefónica a toda la provincia, siendo la vía de contacto más utilizada por los usuarios. De allí, mediante regulares relevamientos e informes, se puede precisar cuáles son los reclamos más recurrentes durante un tiempo y lugar determinado.

A partir del SGC todo se encuentra procedimentado, en instructivos y con auditorías internas y externas de calidad que asegura la incorporación de estos conocimientos

	Reclamos	Consultas	Total
2019	7810	4247	12057
2020	8029	5429	13458
2021	8649	5394	14043



2.3 Sistema de Atención al Ciudadano/a y/o Usuario/a

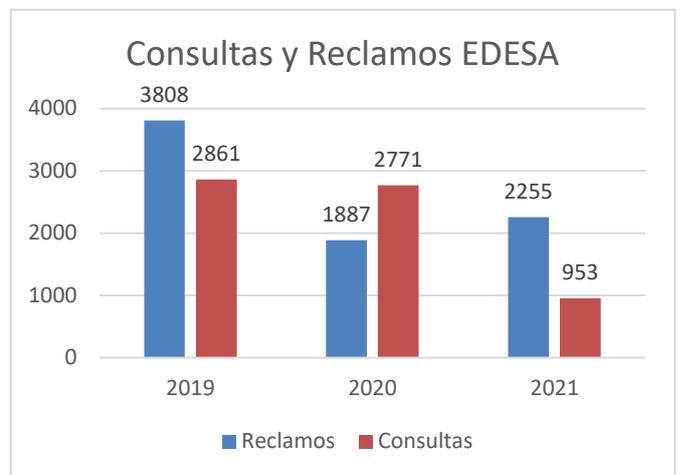
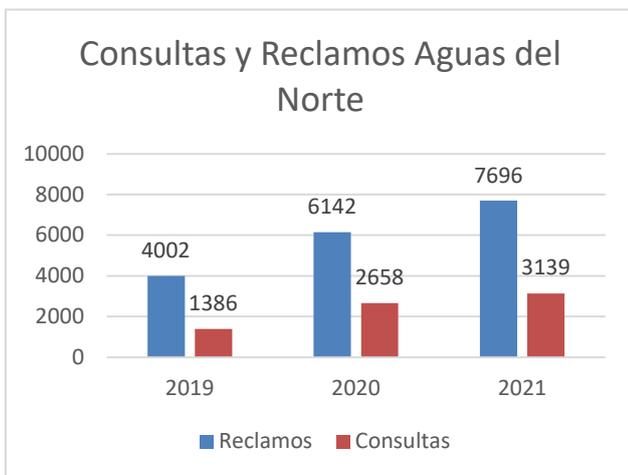
Las principales vías de acceso al En.Re.S.P son:

- Call Center: línea telefónica gratuita (0800-444-7400), WhatsApp (387 6347400) correo electrónico y página web. Se tiene contacto con los usuarios también al momento del seguimiento de los reclamos.
- Atención Personaliza: en sede de Mitre 1231, de lunes a viernes de 8 a 14 hs.
- Mesa de Entradas: con los distintos expedientes generados para ser tratados según el caso: subsidios, exenciones, reclamos técnicos y comerciales, etc.
- Personal administrativo y verificadores de subsidios: en menor medida, pero en muchos casos los usuarios tienen contacto a los teléfonos personales para gestiones generalmente ya realizadas.
- Derivaciones por partes de las Delegaciones.
- Auditorías a Oficinas Comerciales de Co.S.A.ySa. y de EDESA: mediante dichos relevamientos se puede realizar el seguimiento y la verificación de los cumplimientos de diferentes parámetros de atención al público por parte de los Prestadores.

- Por sitio web de contacto con el Usuario: www.entereguladosalta.gob.ar
- Por redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, You Tube
- Por Mesa de Entradas del ENRESP.
- A través del sistema de quejas, sugerencias y felicitación

	AGUAS DEL NORTE		
	Reclamos	Consultas	Total
2019	4002	1386	5388
2020	6142	2658	8800
2021	7696	3139	10835

	EDESA		
	Reclamos	Consultas	Total
2019	3808	2861	6669
2020	1887	2771	4658
2021	2255	953	3208



Además de Casa Central en Salta Capital dispone de delegaciones en el Interior de la Provincia (Tartagal, Oran, Rosario de la Frontera y Metan), las cuales desarrollan actividades de control en todas sus zonas de influencia, siendo un nexo sumamente importante entre el usuario y las empresas prestadoras de servicios públicos EDESA S.A y Co.S.A.ySa como soporte técnico y administrativo de Casa Central.

Cabe destacar que las Delegaciones realizan tareas articuladas con todas las gerencias del organismo en función a las necesidades que cada área requiere tanto de manera sistemática como oportuna a través de los procedimientos estipulados y tabulados. Representan un nexo estratégico para el acercamiento del organismo con los usuarios en los distintos puntos del interior de la Provincia.

De este modo se cubre toda la extensión geográfica cumpliendo las principales funciones del ENRESP en materia de control y asistencia al usuario, sin las cuales serían imposibles realizarlo.

Todas las tareas de las Delegaciones son coordinadas por una encargada, siendo ésta la que conecta las mismas con las Gerencias y los distintos sectores que requieren sus servicios

Las zonas de influencia por Delegación son:

- Delegación Rosario de la Frontera

Rosario, Metán, el Galpón, General Pizarro, Coronel Mollinedo, Rio del Valle, Luis Burella, Las

Lajitas, Piquete Cabado, Joaquín V. González, Gaona, El Quebrachal, Coronel Macapillo, Nuestra Señora de Talavera, Tolloche, Ceibalitos, Coronel Olleros, El Tunal, El Tala, Apolinario Saravia, Rio Piedras, Lumbreras, La Candelaria, San José de Orquera, Copo Quiles, Antillas, San Lorenzo, El Potrero, El Jardín y El Espinal.

- Delegación Tartagal

Tartagal, Salvador Mazza, Aguaray, Coronel Gral. Mosconi Cornejo, General Ballivián, Morillo, Parajes intermedios, Campamento Vespucio, Santa Victoria Este, La Puntana, La Paz, Santa María, La Merced, Alto la Sierra, Localidades Ruta N^o 81, Misión Chaqueña, Padre Lozano, Dragones, Hickman, Misión Carboncito, Capitán Pajes, Los Blancos, Tuyunti, Capiazzuti, Campo Blanco, Tobantirenda, Pozo El Tigre, Hito Uno, Rancho El Ñato, Las Vertientes.

- Delegación Orán

Orán, Aguas Blancas, Hipólito Irigoyen, Pichanal, Colonia Santa Rosa, Embarcación, Urundel, Isla de Cañas, Rivadavia Banda Sur, Localidades intermedias, La Unión, Los Toldos

Asimismo y a los efectos acercar aún más el Organismo a los usuarios en lugares donde no se llega con nuestras delegaciones el En.Re.S.P celebra convenios con diferentes Municipios en el marco de la política de municipalismo implementada por el Gobierno de la Provincia de Salta, tendiente a potenciar el trabajo articulado y en conjunto con los municipios con el fin de mejorar la calidad de los servicios a favor de los usuarios y facilitar la accesibilidad a los subsidios por carencia e indigencia de aquellas personas del lugar que califiquen para ello, como así también, gestionar reclamos por los servicios de luz, agua y cloaca.

2.4 Canales de Participación Social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a

Uno de los aspectos de los servicios públicos esenciales que hoy se imponen en la búsqueda de soluciones es la de Asegurar y ampliar la participación ciudadana con transparencia, en un marco de gobierno abierto, digital y electrónico.

A través de las audiencias públicas se da participación a la ciudadanía para modificaciones de tarifas, cargos o servicios u controversias por expansión del servicio.

Por ello en materia de regulación, control y fiscalización del servicio público de distribución de energía eléctrica entre múltiples acciones y tareas, se realizaron Audiencias Públicas, la de los últimos años en modalidad virtual, durante el año 2021 se realizaron dos procesos de Revisión Tarifaria por mayores costos, el primero sobre las empresas EDESA S.A. y ESED S.A., y el segundo fue solo de EDESA S.A. a comienzos de 2022, con una gran participación ciudadana, garantizando transparencia activa y celeridad en la información de tales procesos para la fijación de tarifas justas y razonables que tienen por techo los índices inflacionarios y los incrementos salariales.

En las audiencias públicas se ha respetado el derecho de participación del usuario, garantizando a los inscriptos el acceso a información veraz sobre el tema objeto de las convocatorias. Se cumple así, plenamente, con la doctrina sentada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso “CEPIS”. Prueba de la corrección de las secuencias administrativas transitadas es la inexistencia de cuestionamientos judiciales o administrativos en contra de las decisiones adoptadas.

En cuanto a la regulación y fiscalización del servicio de agua potable y saneamiento cabe señalar que en los tres últimos años, se realizó un proceso de Revisión Tarifaria Ordinaria e Integral con su respectiva Audiencia Pública, contando la misma con amplia participación ciudadana de múltiples sectores que pudieron realizar sus aportes y exposiciones para la fijación de tarifas justas y razonables en el trienio 2022-2025

Las quejas y sugerencias son trasladadas desde la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación a la Gerencia a la cual corresponda la queja o sugerencia para su tratamiento que posteriormente son informadas a Gerencia originante para la comunicación al usuario. Siendo de gran utilidad para rever los procesos de la Gerencias.

La consideración de distintos parámetros excluidos o no contemplados en la Resolución ENRESP N° 124/08 sobre subsidios fueron tomados en cuenta para la confección de su sucesora, la N° 1786/21, teniendo en cuenta situaciones planteadas y observadas, de usuarios excluidos de los beneficios del otorgamiento de los subsidios pero que a su vez se encontraban en situación de carencia o indigencia.

Capítulo 3 Procesos y Sistemas

Liderazgo

El En.Re.S.P es el organismo que mantiene una relación directa y una posición entre las empresas prestadoras de servicio y los ciudadanos. Esta postura le permite tener contacto con todas las partes interesadas y por lo tanto, puede conocer cuáles son las necesidades de los usuarios, las prestadoras, los agentes del organismo y las distintas áreas de gobierno tanto provincial como municipal, incluyendo las municipalidades del interior de la provincia. Al conocer las necesidades de las partes, puede brindar informaciones, soluciones o intervenciones adecuadas para cada tema que se presente lo que permite el diseño o rediseño de los objetivos que se plantean anualmente y la Alta Dirección, mantiene un contacto estrecho con las distintas esferas gubernamentales, lo que les permite definir propósitos y estrategias que buscan lograr la satisfacción del usuario y solución a sus distintos problemas, en la órbita de sus competencias.

En cuanto al manejo del Sistema de Gestión de Calidad, la Alta Dirección tomó una medida estratégica y de amplios beneficios, mediante el Acta de Directorio N° 23/2020, creando la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación. Dicha Gerencia tiene como propósito la continuidad, sostenimiento y aplicación

de mejora continua a los procesos de Gestión de Calidad existentes, la creación de un SGC virtual y la coordinación de los facilitadores del Equipo de Calidad del Organismo.

Expte. N° 267-498/1/20 "Ente Regulador – Área Jefatura de Recursos Humanos – Propuesta de creación de Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación."

Comunico a Usted que en Acta de Directorio del Ente Regulador N° 23/2020 de fecha 29/07/2020 y sobre el tema de referencia, se ha resuelto lo siguiente:

El Directorio toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y en base al Informe de la Gerencia Administrativa y Financiera-Jefatura de Recursos Humanos, decide por unanimidad aprobar la propuesta realizada por dicha Jefatura, autorizar la creación de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación proponiendo para ocupar dicho cargo al Dr. Carmelo Russó, y el personal detallado en fs. 03 del expediente de la referencia, pasaria a prestar sus funciones en la mencionada Gerencia, a partir del 1 de Agosto de 2020.

Fuente: Extracto de Acta de directorio 23/20

El Sistema de Gestión de Calidad se encontraba alojado en un servidor, y se accedía al mismo desde los ordenadores de cada agente, pero nos encontramos con la virtualidad durante la época de pandemia y la imposibilidad de acceder al SGC. Por lo que, como primera medida, la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación tomó la determinación, acompañada por la Alta Dirección de migrar todo el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 y crear una nube en una cuenta de Gmail, que permitiera que todos los agentes pudieran acceder al mismo desde cualquier punto de la ciudad, desde sus hogares y a través de cualquier ordenador o celular y utilizar todos los documentos allí diseñados.

Se diagramó un mapa de procesos, que se encuentra alojado en el drive del SGC, el mismo permite que los usuarios del Sistema puedan identificar un procedimiento y efectuar el ingreso sin tener que realizar una búsqueda por todo el sistema.

Mapa de Procesos EnReSP



Los ejes de Planificación son: Cercanía con el usuario, Accesibilidad, Modernización y Gestión de Calidad. Tomando como parámetros estos ejes, se diseñaron los objetivos. Los objetivos definidos por la Alta dirección son Estratégicos y permiten fortalecer la gestión a través de los mismos, tal como se visualiza en el siguiente cuadro.

Los mismos pueden ser consultados en el SGC al igual que los objetivos de los años anteriores.

Objetivo	Descripción
Impulsar un Ente más cercano	Descentralizar gestión de reclamos y subsidios un 50% de municipios de la Provincia (nuevos convenios o renovación de los existentes)
Lograr un Ente más accesible	Digitalizar procesos - Digitalización del trabajo
Lograr un Ente más moderno	Cumplir Proyecto Ejecutivo de Desarrollo de Edificio Inteligente 2020-2022
Consolidar Ente de Calidad	Realizar auditoría interna 2021

En nuestro Organismo se definen los objetivos en cada Gerencia o área y posteriormente mediante Informe a la Alta Dirección se dan a conocer los objetivos mediante el Informe de Revisión por la Dirección. Una vez autorizados por la Alta Dirección, se procede a digitalizar el informe y se carga en el drive del SGC para que todos puedan consultarlo.

El enfoque de la Gestión se basa en los procesos por lo que la organización logró a lo largo de estos años (2008 a 2022) crear, mantener y actualizar un sistema, basado en los valores de Compromiso,

Ética e Integridad y Empatía, esto permite trabajar de manera unificada y organizada para que todos en el organismo conozcan las funciones y sus interrelaciones.

01510/20

Por ello:

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: DECLARAR como Valores Representativos del Ente Regulador de los Servicios Públicos los siguientes: Compromiso, Ética e integridad y Empatía, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2: NOTIFICAR, registrar y oportunamente archivar.-

DI. CESAR MARIANO OVIEJERO
VIC SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La Alta Dirección, establece una estructura de sistemas y procesos, asignando las correspondientes responsabilidades mediante Resolución En.Re.S.P N° 939/2021y que se encuentra en consonancia con el Plan de Calidad del Gobierno de la Provincia de Salta según Resolución Delegada N° 476D/2020. (Anexo III)

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, su mantenimiento y actualización contribuyen al ordenamiento y la transparencia de los procesos, esto permite que la comunicación sea fluida y de manera on line, asimismo, ayuda a la participación de todos los involucrados.

El manejo y operación del SGC está a cargo del equipo de la Gerencia de Calidad, liderado por el Mg. Dr. Carmelo Russo. Asimismo y mediante Expediente N° 267-49871/2020, se conformó un equipo de facilitadores de calidad conformado por agentes de distintas Gerencias del Organismo quienes tienen la responsabilidad de asistir a las reuniones periódicas de calidad que se realizan desde la Gerencia para programar cambios, oportunidades de mejora o revisión del SGC. Se deja constancia en cada reunión a través de Minutas de Reunión en donde se deja constancia de los temas tratados y los compromisos asumidos para poder efectuar una trazabilidad. Una vez terminada la reunión se carga la minuta en el drive de la Gerencia de Calidad para que los facilitadores puedan consultarla. En honor a la brevedad se adjunta link para quien desee consultarlas. <https://drive.google.com/drive/folders/12-1o6B-Zix8agpLcDM2pol5BbtCqiBtL?usp=sharing>

El SGC tiene procesos y procedimientos definidos, que en las distintas reuniones de calidad fueron surgiendo oportunidades de mejoras y se fueron aplicando por lo que se evidencian cambios en muchos

de ellos, por lo tanto el equipo de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación tiene dentro de sus funciones la misión y función de revisar el SGC y verificar las distintas actualizaciones. Es una tarea que se hace de forma periódica (1 a 3 meses) pero en el caso que se realizan cambios, se deben revisar todos los documentos transversales para mantener actualizado el mismo.

En el En.Re.S.P se trabaja la calidad de manera coordinada y liderada por la Gerencia de Gestión de Calidad y un grupo de facilitadores. Este grupo de facilitadores se armó al inicio de la Gestión de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, el primer trabajo de fortalecimiento que se realizó con el equipo de Calidad fue, realizar el dictado de una Capacitación de “Auditores Internos” que permitió que cada integrante pueda tener un conocimiento integral del SGC, posterior a ellos se realizó una auditoria externa en la cual participaron todos los facilitadores como Auditores acompañantes. Asimismo, se continuo trabajando con el equipo de facilitadores para poder preparar y participar del proceso de Certificación del SGC que se llevó a cabo en dos etapas, durante el mes de noviembre de 2021 y febrero de 2022.

Es importante destacar que el En.Re.S.P certificó su Sistema de Gestión de Calidad desde el año 2008, en honor a la brevedad se adjunta link para poder ver los certificados y se agrega como anexo el último certificado obtenido. (Anexo IV) https://drive.google.com/drive/folders/1BPBxj4_FA-iy6koaX58e9TCI4fTb_le?usp=sharing

El En.Re.S.P inició la Gestión de Calidad en el año 2008 obteniendo su primera certificación en el año 2008, la segunda en el año 2011, la tercera en 2014, y la última certificación se realizó en el año 2020. En la última certificación se trabajó sobre el siguiente alcance:

Registro de Cambio				
Fecha	Descripción	Rev.	Elaboró y Revisó	Aprobó
04-09-2020	Edición de origen	00	Dr. Carmelo Russo	Presidencia
30/11/2020	Se retira el término Gestión	01	Dr Carmelo Russo	Presidencia
02/03/2021	Se agrega Provincia de Salta, se redacta el alcance en Español e Inglés	02	Dr. Carmelo Russo	Presidencia

NUESTRO ALCANCE:

“Atención al usuario y otorgamiento de subsidios, regulación, control y fiscalización de los servicios públicos de distribución de energía eléctrica, agua potable y saneamiento en el ámbito de la Provincia de Salta”

“Attention to the user and granting of subsidies, regulation, control and supervision of electricity distribution services, drinking water and sewer services in the Province of Salta”

El Sistema de Gestión de Calidad está dividido en áreas y procedimientos, los mismos fueron certificados en la última certificación del año 2022. Es necesario destacar que esta división estaba desde los inicios de la implementación del año 2008 y fue cambiando con las oportunidades de mejora y el análisis de los riesgos analizados. Todos los Procesos se identifican en el SGC de la siguiente manera:

1 	2 Procedimiento GE P12	
	3 REVISIÓN ORDINARIA DE TARIFAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	

- 1) Logo del organismo
- 2) Identificación del Procedimiento: Gerencia y Número
- 3) Nombre del Procedimiento
- 4) Cantidad de páginas

Para poder acceder al SGC puede hacerlo desde el siguiente link, es necesario destacar que el drive creado para consulta es una copia del SGC original, en razón de la seguridad informática del sistema.

https://drive.google.com/drive/folders/1paKIGU3UnROZR_KqsaPLAJtdsWiBGc3T?usp=sharing

Procesos Estratégicos

- **Alta Dirección:** Alcance, Carta de Servicio, Mapa de Procesos, Mapa de Stakeholder, Misión y Visión, Objetivos.
- **SGC:** Control de documentación y Registros; No Conformidad y Acciones de mejora, Auditorías Internas.
- **Gerencia de Gestión de Calidad:** Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; Procedimiento Covid 19

Procesos de Soporte

- **Gerencia Administrativa:** Compras; Sistemas, Parque Automotor
- **Area Recursos Humanos:** Formación, competencia, Reclutamiento, Clima Laboral, Asistencia

Procesos de Gestión y Control

- **Relaciones Institucionales:** Comunicación Institucional; Delegaciones del interior; Educación, Convenios
- **Gcia Eléctrica:** Resolución de reclamos; Auditorías ESED; Control de calidad del producto técnico; Expedientes de reclamos Servicio técnico y comercial; Recirculación de papel.
- **Gcia Económica:** Reclamos; Alumbrado Público; Auditoría madereros, Auditoría de medidores de agua; Auditorías Iglesias, Revisión tarifaria; Cuadro tarifario; Auditoría de exentos; Auditoria facturación servicios sanitarios con subsidio a la indigencia; Auditoria facturación servicios eléctricos con subsidio a la indigencia; Auditoria facturación sistemas eléctricos dispersos con subsidio a los usuarios; Revisión integral Edesa S.A con Consultoría; Revisión integral Co.S.A.ySa.
- **Gcia de Usuarios:** Auditorías oficinas comerciales, Call Center, Subsidios, Exentos, Verificaciones.
- **Gcia de agua potable:** Calidad de los servicios sanitarios; Evaluación y verificación de acciones del prestador ante deficiencias de calidad de agua; Verificación técnica y seguimiento de los servicios sanitarios ante reclamos que ingresan al En.Re.S.P. (Coordinación de tareas de campo)

Con respecto a la utilización de referencias externas, en el En.Re.S.P se tiene como práctica la participación en el Premio Provincial de Calidad que se realiza en la Provincia de Salta, una vez que se termina el proceso de selección y premiación se toma contacto con los referentes de calidad de los organismos para conocer su gestión. Asimismo se utiliza como medio de consultas para buscar parámetros de referencias externas a las páginas web del Ersep de Córdoba, <https://ersep.cba.gov.ar/>, Enre de Buenos Aires, <https://www.argentina.gob.ar/enre>, y de otros Entes reguladores del país.

Con respecto a los recursos utilizados para la gestión de calidad, primeramente se debe destacar la decisión de la Alta Dirección de crear una gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, que cuenta con agentes capacitados en la materia y que por decisión estratégica se capacita mediante gestión del conocimiento o buscando capacitaciones que no generen gastos onerosos. También la Alta Dirección dentro del Presupuesto Anual del Organismo destina fondos para capacitación tal como puede ser visto en el capítulo 4 punto 4.5 sobre Plan de capacitación Anual. Asimismo, los gastos de certificación, insumos o bienes de uso para trabajar son solicitados mediante expediente a la Alta Dirección y se cuenta con las partidas presupuestarias necesarias.

Se cuenta con una disciplina de medición de objetivos e indicadores, la misma está a cargo del equipo de Facilitadores liderado por los colaboradores de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación. Consiste en el control, carga y supervisión de las matrices de objetivos e indicadores. Cada gerencia, área o sector posee su propia matriz de Objetivos e indicadores con la definición del tiempo de medición que debe efectuar, posteriormente en el SGC y en la Alta Dirección se deben cargar los objetivos que sean transversales, y que dependan de los objetivos individuales de cada sector.

Con respecto al uso de consumo y producción responsable, se puede ver en el SGC la creación del GEE P05, de Recirculación de papel que indica cómo se utiliza el papel de resmas y en qué momento se pueden utilizar hojas con una carilla blanca para reciclar papel, como complemento el Área de RRH colocó en el Organismo cajas de cartón donde se junta todo tipo de hojas, o papeles para reciclar y son entregados a la Fundación Ceos Sol.

Datos y Fuentes de Información

Los datos que se recaban y resguardan en el Sistema de Gestión de Calidad son aquellos necesarios para la medición de indicadores y todo lo referente a los procesos documentados del SGV. Es necesario destacar que se cuenta con un sistema informático que en el año 2009, fue diseñado a medida según las necesidades del organismo. Este sistema tiene tres módulos de trabajo, uno de ellos es Mesa de Entradas donde se registran toda la documentación que ingresa y egresa del Organismo, este módulo es compartido con todos los agentes del Organismo que están a cargo de las secretarías de cada área o gerencia y el módulo Subsidios que cumple la función de registrar todas las postulaciones de subsidios que se toman tanto en capital como en el interior de la provincia y en cada delegación, asimismo se utiliza una plataforma de soporte web que permite a los agentes afectados a los convenios de colaboración con las distintas Municipalidades a efectuar la carga de subsidios, el tercer módulo es el de Call Center en donde se registran los reclamos o consultas ingresadas a través de los operadores. Todos estos datos son una fuente de información necesaria para la carga de indicadores, y el resguardo de la información en este sistema se realiza a través de backup en el área informática.

Asimismo, en distintas gerencias se trabajan con sistemas interconectados a las empresas prestadoras de servicios que permiten mediante el ingreso de un Usuario y contraseña efectuar consulta sobre los reclamos gestionados en las prestatarias para fuente de información y carga de reclamos. Con la empresa EDESA, distribuidora de Energía Eléctrica se cuenta con el SGI sistema de gestión de incidencia para consulta y carga de reclamos, lo que permite consultar estado del sistema, incidencias y cargar en forma directa reclamos para una mejor celeridad de atención; con la empresa prestadora del Servicio de Agua y Cloacas, se trabaja mediante el sistema GESP que permite efectuar consultas sobre el estado del servicio, incidencias o reclamos. Este trabajo en red permite que la información que se brinda al usuario sea actualizada y pueda resolver sus inconvenientes de manera más eficiente y con mayor celeridad.

En cada uno de los módulos mencionados del Sistema del En.Re.S.P se cargan datos, que permiten medir los indicadores de gestión correspondientes. En cada Gerencia o sector se trabaja con sistemas informáticos que permiten también cargar datos que sirven para alimentar la información necesaria para la medición de indicadores, en las gerencias cada secretaria puede tener una base de datos en entorno Excel o Access donde puede llevar un registro de la información referida a los expedientes que tramitan en su gerencia y tiene sus propios registros e informes.

En el área de Recursos Humanos se desarrolló un sistema informático en entorno Access, que permite a los agentes ingresar y consultar sus recibos de sueldo, sus horas particulares o de salidas utilizadas, imprimir formularios de salidas o formularios de licencia, así como la consulta de los días de licencia utilizados durante el año. Pero el mismo, posee un módulo de base que se maneja en Recursos humano, a través del mismo se trabaja en la carga de datos de los agentes, salidas o permisos, licencias, sanciones, carpetas médicas, y esto permite que el sector pueda tener un informe general de cada agente.

Con respecto al clima laboral, desde hace tres años se realiza a través de un formulario de Google, que permite que cada agente participe de la encuesta de clima laboral, al momento de compartir la invitación, el área remite un instructivo de cómo cargar el formulario y posteriormente reciba la información del mismo a través de un correo electrónico que envía el área Recursos Humanos con los resultados de todas las encuestas. En el transcurso de diez meses el área Recursos Humanos, realiza acciones y diseña estrategias que permiten mejorar las propuestas, sugerencias, quejas o situaciones que los agentes informaron a través de la encuesta de clima, y antes de realizar la encuesta del año siguiente, se remite por correo institucional un informe con las acciones tomadas con respecto al clima laboral del año anterior.

Para poder consultar estos datos, se deja un link de acceso para quienes accedan al informe de calidad de este organismo, puedan conocer la información brindada.

https://drive.google.com/drive/folders/1paLPo5NomADX2pECJVtHVDVy4b5_okKP?usp=sharing

Cada uno de los sistemas detallados en los párrafos precedentes tiene asignado un responsable que es quien está encargado de efectuar la carga, el manejo de la información y al momento de realizar la carga de los indicadores que permitan analizar el cumplimiento de los objetivos, se deben efectuar tareas coordinadas con los facilitadores de calidad del área o gerencia respectiva para poder cargar en cada matriz la información necesaria. En cada matriz, una vez efectuada la declaración de objetivos, se determina el tiempo de medición de los indicadores, este tiempo es conocido por el facilitador de calidad y debe cargar la información en el tiempo estipulado en cada proceso.

Para medir los datos relevados cada sector, acompañado de su facilitador de Calidad puede utilizar la herramienta que considere más apropiada. No se estableció una herramienta exclusiva de medición, puesto que cada agente posee un manejo diferente de herramientas y de conocimientos informáticos.

Los datos que son cargados en el SGC se resguardan en una pc de escritorio del área mediante el uso de la herramienta de google drive para escritorio, se efectuó una sincronización de la unidad y posteriormente, una vez a la semana se realiza una copia del archivo "SGC ISO2020 22" en una pc de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación. Con respecto a los sistemas mencionados anteriormente son guardados en los servidores asignados para tal fin en el área informática. El

desempeño de los distintos criterios se mide de acuerdo a los indicadores determinados en cada procedimiento.

3.1 Planeamiento Operativo

En lo que respecta al planeamiento operativo, en cada proceso determinado en el SGC, existe una definición de las tareas que se deben realizar en cada sector o puesto del organismo. Para la realización de la planificación operativa por proceso se tienen en cuenta las etapas y actividades establecidas en el mapa de proceso, los procedimientos respectivos de cada proceso y las actividades de cada área o Gerencia.

Para poder trabajar de manera coordinada, se tiene planteado un objetivo del SGC que consiste en Diseñar, programar y realizar auditorías internas:

Diseñar, programar y realizar auditorías interna	Realizar como mínimo 1 (una) auditoría al año	SGC	Anual	Informe de auditoría interna
--	---	-----	-------	------------------------------

Este objetivo permite que el grupo de facilitadores diseñe actividades de auditoría interna lo que se realiza como medida mínima una vez al año, pero como complemento de este objetivo, se realizan revisiones del SGC por parte de los agentes de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación y se efectúan informes de OM para las distintas áreas a través del envío de correos electrónicos en donde se deja constancia de las OM detectadas, en todo momento el equipo de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, acompaña a los facilitadores para que se puedan efectuar los cambios necesarios. Estas OM se proceden a informar y pasado un tiempo prudencial, se efectúa la revisión del proceso y se verifica si hubo cambio o no, si en un determinado momento no se acepta la OM se solicita un informe mediante correo electrónico para dejar constancia y evidencia del motivo por el cual no se efectuó esa OM.

Cuando se realizan las auditorías internas se entrega a cada sector un informe, que al igual que el resto de la información de la Gerencia de Calidad y Articulación se carga en archivo digital y se agrega a la carpeta correspondiente del SGC/Auditoría interna, para que cada facilitador pueda trabajar en los hallazgos detectados en su sector o gerencia. También se confecciona una planilla en donde se registran todos los hallazgos de la auditoría y semanalmente se van revisando para poder tener una medición e información de los cambios correspondientes.

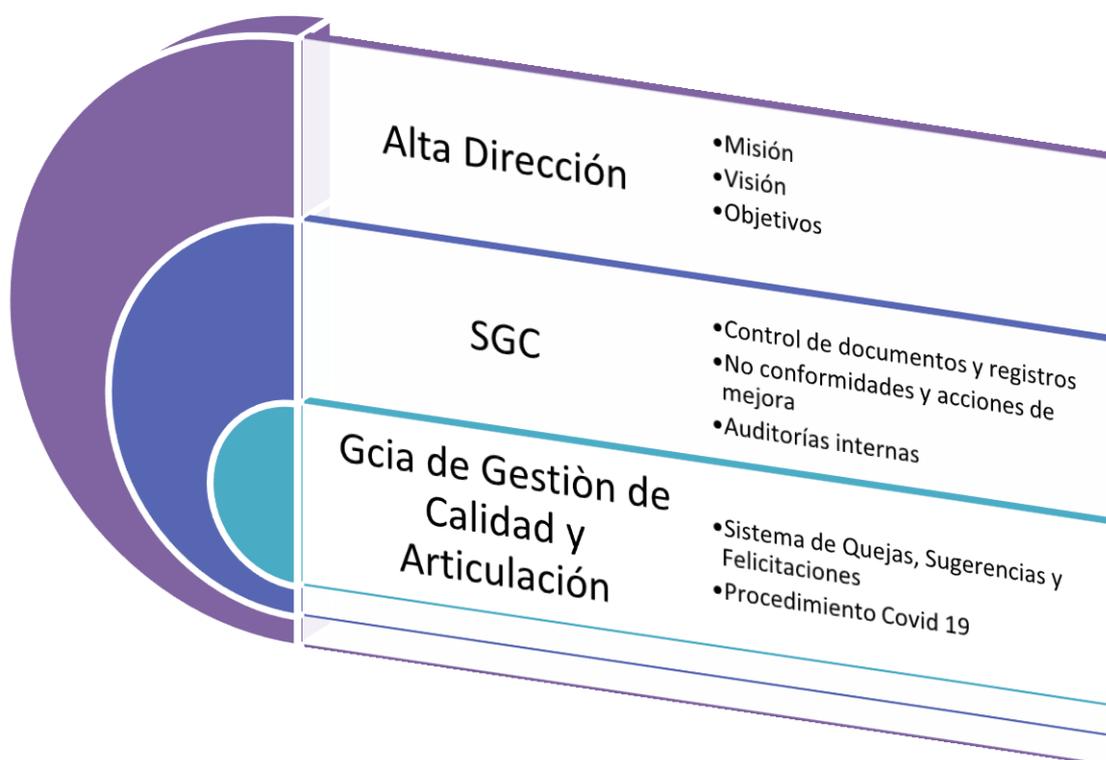
La forma de comunicar los planes operativos o sus modificaciones se hace a través de los facilitadores de Calidad quienes deben asistir a las reuniones quincenales donde se informa todo lo que se planifica, se confecciona la minuta de reunión y además se realizan comunicaciones diarias a través del grupo de whats app creado a tal fin. Otra herramienta de comunicación es el drive donde se almacena el SGC que todos los agentes tienen acceso y pueden consultar todos los cambios efectuados. En cada sector tal como lo indica el mapa de procesos, se almacenan los documentos y en una carpeta denominada SUPERADOS, se guardan los archivos anteriores que sufrieron modificaciones para que los agentes

puedan consultarlos, se informa a través del “Instructivo SGC” como se debe proceder para efectuar cambios sin perder las revisiones anteriores de la información documentada.

3.2 Procesos y Sistemas Principales

Los procesos y sistemas del SGC del En.Re.S.P, tal como puede apreciarse en el mapa de procesos, se encuentran divididos en tres áreas, 1) Estratégica, 2) De Gestión y control y 3) De soporte.

Por lo que en este apartado se procede a describir los procesos que están en categoría Estratégica y de Gestión y control, quedando los de soporte para el apartado siguiente. Todos los procesos aquí descriptos forman parte del SGC y se encuentran Certificados por Normas ISO 9001:2015 tal como consta en el último informe de certificación.



Los procedimientos que tiene a cargo el SGC son los siguientes:

SGC P01: Control de documentos y registros

OBJETO: El presente tiene como objeto orientar el modelo de emisión, control y registros de documentos procedimentados del Sistema de Gestión de Calidad del Ente Regulador de los Servicios Públicos (En.Re.S.P).

ALCANCE: Alcanza a todos los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad del En.Re.S.P.

Se indica en el desarrollo el formato de todos los procedimientos del SGC en general, detalla cuál es el contenido mínimo de los procedimientos, como se efectúa el control de los documentos, cual es el modelo de Registro para el seguimiento organizado del sistema.

SGC P02 No conformidades y acciones de mejora

OBJETO

EL objetivo del presente procedimiento es definir la metodología establecida para:

- Identificación y tratamiento de las no conformidades que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad
- La definición, análisis, aplicación y evaluación de las acciones correctivas cuyo propósito es reducir en lo posible las causas reales y/o potenciales que originen problemas de calidad o bien aquellas como las preventivas, cuyo propósito es incorporar mejoras en la calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las No Conformidades y acciones de mejora para todos los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del En.Re.S.P. En el desarrollo del proceso se detalla la manera de proceder ante la detección de una No conformidad.

Se comparte el link de los restantes procesos mencionados para poder consultarlos y cotejar los datos.

https://drive.google.com/drive/folders/1xrD9Bi_3LQk6j-iAIToGdtU2_Az-dOEW?usp=sharing

Todos los procesos principales se listan a continuación, poseen el mismo formato, cada uno de ellos especifica su objeto, alcance, desarrollo, Objetivos e indicadores, Tratamiento de Riesgos, Recursos específicos, anexos, registros y referencias normativas. Estos procesos están alineados con la política de calidad y la visión de la Alta Dirección, todos forman parte de una red de procesos que buscan brindar el servicio de atención más adecuado para los usuarios de agua potable y saneamiento, a la vez que buscan ejercer control y dirección sobre las acciones de los prestadores en su relación con los usuarios.

El En.Re.S.P posee según el control de documentación del año 2020, 46 Procedimientos certificados por Normas ISO 9001:2015 y 5 Instructivos. Estos fueron evolucionando teniendo la premisa de la mejora continua, y al 2021 quedaron 42 Procedimientos y 9 Instructivos.

Gerencia de Usuarios

<https://drive.google.com/drive/folders/1ulpxLjkhEjwFy7gZ2vcR2IG-LAg3mc5F?usp=sharing>

- P01 Auditorías de oficinas comerciales
- P02 Call Center
- P03 Subsidios
- P04 Exentos

- P05 Verificaciones

Gerencia Económica

https://drive.google.com/drive/folders/1fBTGKBbY-waARq1RfVU5uBsye_ngsRJH?usp=sharing

- P01 Reclamos
- P02 Alumbrado Público
- P03 Auditoría de medidores de agua
- P04 Auditorías Iglesia
- P05 Revisión Tarifaria
- P06 Cuadro Tarifario
- P07 Auditoría Exentos
- P08 Auditoría de facturación Servicios Sanitarios con Subsidios a la indigencia
- P09 Auditoría de facturación servicios Eléctricos con subsidio
- P10 Auditoría de facturación sistemas eléctricos dispersos
- P11 Revisión integral Edesa S.A con Consultora
- P12 Revisión integral Cosaysa
- P13 Actualización de costos Edesa
- P14 Auditoría facturación inmuebles de la Provincia de Salta.

Gerencia de Agua Potable

https://drive.google.com/drive/folders/1DZ6IVIUA-O6uSh0cFfZiSDyWbj_u5_9?usp=sharing

- P01 Calidad de los servicios sanitarios
- P02 Evaluación y verificación de acciones del prestador ante deficiencias en la calidad de agua.
- P03 Verificación técnica y seguimiento de los servicios sanitarios ante reclamos que ingresan al EnReSP. Coordinación de tareas de campo.

Gerencia Eléctrica

https://drive.google.com/drive/folders/18cNNeBovwr_GIPDZ5wNurxJwuz1uP0Xa?usp=sharing

- P01 Resolución de reclamos
- P02 Auditoria ESED S.A
- P03 Control de calidad del producto técnico
- P04 Expedientes reclamos servicio técnico y comercial
- P05 Recirculación de papel

Relaciones Institucionales

<https://drive.google.com/drive/folders/1Rdb0xZZqUn1VHxfUcQPzj-N-CusLltSW?usp=sharing>

- P01 Comunicación interna
- P02 Delegaciones del interior
- P03 Educación
- P04 Convenios
- Instructivo Envío de documentación
- Instructivo 2 Comunicación de novedades diarias
- Instructivo 3 Postulación de subsidios

Se debe destacar que el Area de Relaciones Institucionales posee un instructivo de toma de subsidios y es el que se utiliza para los convenios municipales o con fundaciones.

Estos Procesos antes detallados poseen cada uno una matriz de OIFR, (Objetivos, Indicadores, Foda y Riesgos) que permite que cada usuario del SGC que ingresa pueda consultar los datos indicados y detallados por gerencia, esta fue una decisión estratégica que se tomó al momento de crear la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, ya que en el Sistema de Gestión de Calidad que se trabajaba anteriormente, se tenía una sola matriz donde se indicaban todos los datos sobre objetivos e indicadores, además poseía una matriz para riesgos generales y el análisis Foda se confeccionaba en un solo archivo, esto dificultaba la consulta, muchas veces generaba confusiones y fue por eso que se decidió tomar para cada sector, área o gerencia una archivo con las mismas características pero que pueda ser exclusivo del sector. A continuación se procede a compartir las partes de cada una de ellas para conocimiento y se comparte el link para consultar una matriz.

Como primer medida se crea la matriz en un archivo de Excel, que permite trabajar con páginas y en la primera página se anota la Referencia, es aquí donde se colocan los lineamientos generales comunes a todas las matrices para que nadie pueda realizar cambios o modificaciones a libre albedrío, puesto que esto generaría confusiones o distorsiones en la información y se mantiene una unicidad de datos. Se especificó que no se puede cambiar la gama de colores y la información debe ser escrita en negro, porque al momento de realizar las auditorías se detectaron distintos colores y no teniendo referencia se prestaba a interpretación errónea de los datos consignados.

Archivo para trabajar por Gerencia

1) Matriz de riesgos y oportunidades

2) FODA (Fortaleza y Debilidad : Interno; Oportunidad y Amenaza (externo) Oportunidad de mejora NO

3) Objetivos e indicadores

Se solicita respetar formato indicado: no agregar colores

Nota

Los riesgos se clasifican en ALTOS - MEDIOS - BAJOS

Se toman acciones frente a los riesgos medios y altos

No poner colores, si es necesario usarlos, dejar constancia en la hoja Referencia que significa cada color

Solo se trabajan riesgos en planilla, se deben retirar de los procedimientos y dejar asentado la siguiente leyenda:

RIESGOS: Se tramitan en archivo "NOMBRE" del SGC de la Gerencia "NOMBRE"

OBJETIVOS E INDICADORES: Se tramitan en archivo "NOMBRE" del SGC de la Gerencia "NOMBRE"

Se crearon en la matriz tres solapas:

- 1) Objetivos e indicadores
- 2) Foda
- 3) Riesgos y oportunidades

En los objetivos y riesgos se deben cargar los siguientes datos:

Procedimiento	Objetivos	Descripción		Indicadores		Responsable	Frecuencia					
P04	Auditoria de facturación Iglesias	Constatar el cumplimiento de la emisión de 12 Resoluciones en el período anual para la aprobación de los subsidios al servicio sanitario para los Inmuebles pertenecientes a la Iglesia Católica.		Lograr o superar el 90% de Resoluciones aprobadas en el año, por Subsidios a la Indigencia del servicio sanitario para los inmuebles de la Iglesia Católica. (Cantidad de Resoluciones aprobadas en el año/12) según ingreso de expedientes		Cr. Federico Manzur	Anual					
Instrumento de medición	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cantidad de Resoluciones	Res. 673/20	Res. 622/20	Res. 674/20	Res. 739/20	Res. 923/20	Res. 1026/20	Res. 1219/20	Res. 1220/20	Res. 1432/20		Res. 1605/20	

En la hoja de Foda se solicita los siguientes datos. Se comparte el Foda de la Gerencia Económica.

Procedimiento	Objetivo	Factores Internos		Factores Externos	
		Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
P01	Mejorar la productividad de los procesos operativos para lograr que el indicador sea igual o superior al 80%	Conocimientos técnicos del personal que permiten la rápida identificación de la problemática del Usuario.	La comunicación con el usuario por nota enviada por correo, demora innecesariamente el tratamiento del expediente, muchas veces tampoco contamos con los teléfonos de los usuarios para poder comunicarnos.	Comunicación de lo resuelto en el Organismo vía mail, en lugar de enviar notificación por correo postal.	Falta de backup de los archivos de la Gerencia en un servidor del Organismo. Solamente se realizan en un disco externo.
		Adecuada organización interna para la asignación de expedientes.		Realizar todos los requerimientos de información tanto internos como externos, vía mail y no por nota en papel. Imprimiendo los mismos como respaldo documental para el expediente.	
		Excelente relación con el personal comercial y de facturación de ambas empresas, lo que permite obtener información y soluciones de forma rápida y eficiente.		Utilización de medios electrónicos para la comunicación o solicitud de información	
P02	Constatar el cumplimiento de la emisión de 12 Resoluciones en el período anual para la aprobación de los cargos de Incidencia del Alumbrado Público.	Conocimientos técnicos del personal	Trabajamos con la información de los kwh facturados por EDESA S.A. a las Municipalidades y no tenemos una validación de esos datos.	Exigir a la empresa que remita la información antes del 15 de cada mes, ya que la Resolución se emite con posterioridad al inicio de la facturación. Si bien, en caso de detectarse un error se puede corregir en el período siguiente, sería lo óptimo lograr que la información	Falta de backup de los archivos de la Gerencia en un servidor del Organismo. Solamente se realizan en un disco externo.

Procedimiento	Objetivo	Factores Internos		Factores Externos	
		Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
				llegue con el debido tiempo de antelación.	
P03	Validar que los informes emitidos por la Gerencia Económica, sobre las auditorías de medidores de agua llevadas a cabo por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, se emitan dentro de los 30 días de ingresados los expedientes a esta Gerencia.	Conocimientos técnicos sobre la normativa técnica y facturación		Establecer plazos para la entrega de la información	Dependemos de los muestreos que realiza la Prestadora.
P04	Constatar el cumplimiento de la emisión de 12 Resoluciones en el período anual que aprueban los subsidios a la Iglesia Católica	Conocimientos técnicos del personal que permiten el eficiente análisis de la facturación.	Existe sólo una persona que realiza esta tarea.	Rotar esta tarea para que existan 2 personas que ya conozcan esa labor en detalle.	Falta de backup de los archivos de la Gerencia en un servidor del Organismo. Solamente se realizan en un disco externo.
P06	Validar el cumplimiento de la aprobación de cuatro cuadros tarifarios del servicio de energía eléctrica en el año calendario	Conocimientos técnicos del personal para analizar y emitir el respectivo cuadro tarifario	Actualmente sólo una persona maneja el cuadro tarifario.	Que se realicen verificaciones aleatorias de las lecturas de las energías generadas mediante generación aislada para validar lo informado por la Distribuidora.	Falta de backup de los archivos de la Gerencia en un servidor del Organismo. Solamente se realizan en un disco externo.
		Verificación de la información remitida por la Empresa con la que obtenemos de la página web de CAMMESA		Estamos preparando otra persona más para la emisión del cuadro.	
P07	Constatar el cumplimiento de la emisión de 12 Resoluciones en el período anual para la	Conocimientos técnicos del personal que permiten el eficiente análisis de la	La Gerencia de Usuarios no notifica las nuevas resoluciones que se emiten aprobando subsidios a		Falta de backup de los archivos de la Gerencia en un servidor del Organismo. Solamente se

Procedimiento	Objetivo	Factores Internos		Factores Externos	
		Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
	aprobación de los subsidios a Entidades Civiles sin fines de lucro y a bomberos voluntarios.	facturación.	entidades beneméritas y bomberos voluntarios, en reiteradas ocasiones tenemos que pedir las en la Prestadora.		realizan en un disco externo.
P08	Validar que los informes emitidos por esta Gerencia sobre las auditorías de subsidios a la indigencia de los servicios de agua potable y saneamiento, se emitan dentro de los 30 días de ingresados los expedientes a esta Gerencia.	Conocimientos técnicos del personal que permiten el eficiente análisis de la facturación.	Programas anticuados que nos limitan para manejar grandes bases de datos, hemos pedido la actualización del Excel.	Hemos solicitado un asesoramiento para temas puntuales sobre programas para manejar grandes bases de datos.	Errores que comete personal de la Prestadora en la información que nos remiten y que demoran nuestra labor.
P09	Validar que los informes emitidos por esta Gerencia sobre las auditorías de subsidios a la indigencia del servicio eléctrico, se emitan dentro de los 30 días de ingresados los expedientes a esta Gerencia.	Conocimientos técnicos del personal que permiten el eficiente análisis de la facturación.	Programas anticuados que nos limitan para manejar grandes bases de datos, hemos pedido la actualización del Excel.	Hemos solicitado un asesoramiento para temas puntuales sobre programas para manejar grandes bases de datos. La Gerencia de usuarios antes de enviar la información debiera realizar el cruce para verificar si todos los usuarios informados por la empresa tienen vigentes los subsidios.	Que se reconozcan subsidios a usuarios que no tienen vigente el mismo, no tengo claro si la Gerencia de usuarios cuando detecta usuarios que no tienen la resolución vigente los ajusta en el mismo certificado.
P10	Constatar el cumplimiento de la emisión de 12 informes económicos en el período anual para la firma de las Actas por subsidios a la indigencia a los usuarios de ESED S.A.	Conocimientos técnicos del personal que permiten el eficiente análisis de la facturación.			Que se reconozcan subsidios a usuarios que no tienen vigente el mismo, no tengo claro si la Gerencia de usuarios cuando detecta usuarios que no tienen la

Procedimiento	Objetivo	Factores Internos		Factores Externos	
		Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
					resolución vigente los ajusta en el certificado en el mismo certificado.

En la tercera solapa se determinan Objetivos e indicadores; se transcribe a continuación los datos que se piden y un ejemplo, además se comparte el link para ingresar a una matriz completa.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/18Xm8xFR3YfJ1zkQrnoe7x9IC76iHBlYr/edit?usp=sharing&ouid=113076482300782625072&rtpof=true&sd=true>

Matriz de riesgo					
No.	Proceso	Objetivo del Proceso	Descripción del riesgo/Oportunidad	Tipo de Riesgo (Estratégico, Financiero, de Cumplimiento, Tecnológico)/ Positivo	Causas
R1	1 al 10	Ver P01-02-03-04-05-06-07-08-09-10	Pérdida de información del sistema informático	De cumplimiento	Borrado accidental de archivos – Presencia de virus dañinos – Fallas eléctrica o daño intencional – Robo del equipo

Controles						
Tipo de Factor (Interno/Externo)	Consecuencias	Probabilidad (Alta, Media, Baja)	Impacto (Alta, Media, Baja)	Evaluación del Riesgo (Alta, Media, Baja)	Política de Manejo (Evitar, Gestionar, Transferir, Asumir)	Requiere Plan de Mejoramiento (SI/No)
Interno/externo	Pérdida de tiempo, duplicidad en el trabajo, inseguridad en el control de información.	Medio	Alto	Medio	Gestionar	SI

Módulo SIG Planes de mejoramiento			
Plan de Mejoramiento (Detalle)	Responsable	Fecha de inicio (DD/MM/AA)	Fecha de terminación (DD/MM/AA)
Realizar back up de la información	GE/Sistemas	marzo 2019	continuo

Evaluación Control Interno				
Fecha de seguimiento (DD/MM/AA)	Tipo de Control	Documentación del Control (Evidencia obtenida)	Evaluación Efectividad del Control	Observación / Recomendación Oficina de Control Interno
marzo 2021	preventivo	Discos externos	Durante el año 2020 se realizaron los backup de manera semanal / Se remite mail a	Mantener el backup actualizado

			Sistemas para solicita backup de información al servidor	
--	--	--	--	--

Oportunidades		Efectividad de la acción
Tratamiento de oportunidad (Si/No)	Acciones	Evaluación de la eficacia de la acción abordada
Si	Se solicita compra de discos duros	Fue eficaz ya que siempre se tiene la información de respaldo

3.3 Procesos y Sistemas de Apoyo

Los procesos de Sistema y apoyo son transversales a todo el organismo, cada uno de ellos es aplicado en todos los agentes de todas las gerencias, aunque su diseño, cambio, modificación, Oportunidad de mejora es implementada por los responsables de cada gerencia o área correspondiente, todos los agentes pueden sugerir mejoras para su mejor cumplimiento. Los siguientes procedimientos forman parte del eje de Apoyo:

Área Recursos Humanos

https://drive.google.com/drive/folders/1nXhRhneTPBjAAPBHO06NpmehAYZA_045?usp=sharing

P01 Formación

P02 Competencia

P03 Reclutamiento

P047 Clima laboral

P058 Asistencia

Gerencia administrativa

<https://drive.google.com/drive/folders/1-5r0XjX3CrK1HHuuMCPvT7K9mb3peXKF?usp=sharing>

Durante el año 2020 la Gerencia Administrativa solo tuvo un procedimiento y posteriormente por un cambio funcional los procesos del Área Sistemas, mantenimiento y movilidad fueron agrupados a los de la Gerencia Administrativa.

P01 Compras

Area Sistemas, mantenimiento y movilidad

<https://docs.google.com/document/d/15EFtufRH2Mkr2AScAA97xmh5IlzS5LBJ/edit?usp=sharing&oid=113076482300782625072&rtpof=true&sd=true>

https://docs.google.com/document/d/1U_a0bjr2ytm8ZJ5HCMnFM8RU7fBzexn8/edit?usp=sharing&oid=113076482300782625072&rtpof=true&sd=true

P02 Sistemas

P03 Parque automotor

3.4 Proveedores

Para el En.Re.S.P es muy importante establecer relaciones con los proveedores, para poder garantizar el buen uso de los fondos con los que cuenta. Por lo que se estableció una evaluación de proveedores que se realiza de manera conjunta entre la Gerencia Administrativa y los agentes que solicitan la adquisición de algún material, mueble o que intervienen en cualquier proceso de compras.”

Al momento de iniciar un proceso de compra se debe proceder de la siguiente manera:

Cuando surge una necesidad de adquirir un bien mueble, indumentaria o útiles o material de trabajo y/o servicios en un sector del organismo, se debe proceder de la siguiente manera:

- Confeccionar un expediente en donde conste lo requerido con especificaciones y cantidad.
- Este debe estar autorizado por su superior y por Presidencia o Directorio.
- Una vez autorizada se debe remitir la misma en formato digital a comprasenresp@entereguladorsalta.gov.ar

En este correo se debe remitir en archivo.doc (Word) las especificaciones completas y claras de lo requerido.

Se debe asimismo agregar correo electrónico de tres proveedores del rubro.

CONSULTAR CUANDO SE GENERA Y CUANDO SE ASIGNA NÚMERO DE ADJUDICACION.

- El área compras procede a evaluar el monto estimado de la compra para poder determinar qué procedimiento corresponde realizar.
- Se confecciona un pliego de bases y condiciones que puede variar entre: Licitación pública o Adjudicación simple o Contratación abreviada.

Se agregan las especificaciones indicadas.

ADJUDICACIÓN SIMPLE O CONTRATACIÓN ABREVIADA

- Se ingresa al portal de compras de la Provincia <http://compras.salta.gov.ar/aut/login/> con Usuario y contraseña.
- En la pestaña PUBLICACIONES se debe proceder de la siguiente manera:

- Agregar nueva
 - Tipo de publicación: SELECCIONAR ADJUDICACIÓN SIMPLE O CONTRATACIÓN ABREVIADA.
 - Se habilita un formulario donde se debe ingresar toda la información requerida y esta debe coincidir en su totalidad con lo informado en el expediente.
 - Guardar
 - Se abre una ventana en la cual se debe Agregar el Archivo del pliego antes confeccionado en formato PDF Agregar en casilla Descripción un dato para identificar el mismo.
 - Guardar.
 - Imprimir comprobante de publicación
 - Salir del sistema
- La comisión de pre adjudicación debe confeccionar un acta (Anexo 8) donde indican quien resultó pre adjudicado y se eleva la misma al Directorio.
 - Por correo electrónico del área Compras se envía invitación a los proveedores indicados por el solicitante.
 - Se invita por correo electrónico a la Unidad de Sindicatura Interna.
 - Para adjudicación simple se debe respetar el plazo de 5 (cinco) días, y se efectúa la apertura de ofertas, con presencia de la Unidad de Sindicatura Interna. Se debe confeccionar el Acta de apertura. Anexo 4, Esta debe ser confeccionada en cada apertura y si no hubiere oferentes se deja constancia y se firma. Gcia Administrativa y USI. Confeccionar por duplicado y entregar una copia a USI y el original se agrega al expediente.
 - Confeccionar cuadro comparativo de ofertas Anexo 5 (Excel) y posteriormente se confecciona Nota para el solicitante (agregar cuadro comparativo) Anexo 6.
 - El solicitante debe realizar evaluación de lo ofertado y aceptar o no la propuesta.
 - En ambos casos debe remitir expediente completo a Gcia Administrativa para proceder:

- No acepta: se procede al cierre del expediente y se da por fracasado el procedimiento. En caso de no haber oferentes también se da por fracasado el procedimiento.
- Acepta: Se confecciona mail para el oferente donde se solicita documentación faltante que no hubiese presentado al momento de la operatoria.

Una vez completado el punto anterior se confecciona Orden de Compra (Documento confeccionado por Sistema Emisión OP2).

- Se recepciona los elementos adquiridos al solicitante quien debe firmar la conformidad de la Factura para su correspondiente pago.

Para cualquiera de las distinciones de compra que se deba realizar ya sea adjudicación simple o licitación pública se debe realizar el análisis de proveedores.

El análisis de proveedores se realiza en un archivo compartido del SGC/Gcia de compras donde se debe realizar la evaluación de quien provee y que debe ser completada con la información que brindan las personas que solicitaron una compra.

Este archivo consta de dos solapas

1) Referencias

Referencia				
Ref.:		Nota: En caso de que el promedio final resulte superior a 2,50 (Dos con cincuenta), se considera al proveedor como "Aprobado".		
	No aplica			
1	Malo			
2	Regular			
3	Bueno	En el caso de la telefonía móvil a pesar del puntaje se lo debe considerar aprobado por la cobertura al interior		
4	Muy bueno			
0	Sin evaluación			

2) Ficha de seguimiento

Esta ficha de seguimiento permite que un agente ante la necesidad de solicitar una compra pueda corroborar la evaluación del proveedor y saber si puede volver a adquirir nuevamente un producto brindado por el mismo. Los datos que tiene la ficha de seguimiento son los siguientes:

Procedimiento GAyF-P01				
ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS		Salta	22/12/2020	
LISTADO DE PROVEEDORES CRITICOS				

PROVEEDOR	RUBRO	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN					Reparación/Mantenimiento	Puntaje Final
		Precio	Calidad de Producto/Servicio	Requisitos (F500, UCC, etc.)	Tiempo de Entrega	Garantía		
Telecom Argentina S.A.	Comunicaciones Telecom	2	3			3		2,67

Análisis	Fecha	Análisis	Fecha: se programa evaluación para fines de abril
----------	-------	----------	---

En este procedimiento P01 Compras se detalla cómo se debe efectuar el análisis de proveedores.

Análisis de proveedores

Definición de proveedor crítico según Nota 8.4 ISO 9001:2015

Organización que proporciona

un proceso, producto o servicio que podría afectar de manera negativa el cumplimiento de los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Clasificación

- Crítico
 - Proveedor de servicio
 - Limpieza
 - Seguridad
 - Fumigación
 - Laboratorios de análisis
 - Personal Contratados (Se realiza evaluación de desempeño en RRHH)
 - Servicios de telecomunicaciones.
 - Rodados (Camionetas, Motos)
 - Proveedor de bienes
 - Elementos de protección personal
 - Uniformes
- No Crítico
 - Proveedor de servicio
 - Dispenser de agua
 - Proveedor de bienes.
 - Artículos de librería
 - Insumos de computación

La evaluación se realizará de la siguiente manera: El agente que solicita un proveedor evalúa su gestión en el expediente, dejando constancia de las novedades que pudieran surgir teniendo en cuenta las variables

Cada vez que se realiza una adjudicación simple o licitación, se procede a completar la matriz de análisis de proveedores que está habilitada para los integrantes de la comisión de pre adjudicación en donde se indica sobre los proveedores para que esta sea tomada en cuenta al momento de realizar el acta.

Este análisis se realiza luego de haber observado los procesos anteriormente detallados, se aclara que en el organismo no se realiza un listado de proveedores ya que la Ley 8072 en su art. 9 inc b) y e) permite que todos los interesados puedan participar de un llamado a licitación o adjudicación simple o contratación abreviada.

Esta exige dos cosas:

1. La Ley 8072 en su art. 31 indica que el proveedor debe estar inscripto en el Registro General de Contratistas, lo cual debe efectivizarse antes de la adjudicación si resultare ganador, tal como indica la Ley en el Art. 59.
2. Analizar la relación Precio / Calidad e idoneidad del oferente Art.39 y 59 respectivamente.

3.5 Sistemas Informáticos

En el En.Re.S.P existe un sistema informático que permite a través de sus dos diseños de plataforma, local y web, efectuar la carga de Expedientes, Subsidios y Atención de Call Center. Este sistema fue diseñado a medida por desarrolladores externos al organismo que realizaron un relevamiento de información y necesidades y fueron entregando el mismo por etapas desde el año 2009 al año 2020, cuando se les efectuó la última actualización. Bajo expediente 267-50643 se está trabajando en el diseño de un sistema integral para todo el organismo y el primer módulo que se realizará será el de mesa de entradas.

Sistema de mesa de Entradas

Este sistema es un módulo perteneciente al Sistema Integral del En.Re.S.P. En este módulo se registran todos los movimientos de entrada y salida de expedientes, en la plataforma local se registran, guardan y modifican los datos, en el entorno web se puede consultar toda la documentación ingresada y ver sus movimientos o asignación a los distintos sectores o agentes del organismo.

Este sistema permite alimentar los indicadores de calidad que incluyen trabajos de expedientes tal como se puede observar en la matriz de objetivos de la Gcia Económica.

Procedimiento	Objetivos	Descripción	Indicadores	Responsable	Frecuencia	Instrumento de medición
P01	Metodología de tratamiento de reclamos o consultas	Mejorar la productividad de los procesos operativos, para lograr que el indicador sea igual o superior al 80%.	Total de expedientes ingresados a la Gerencia Económica por reclamos comerciales y técnicos de EDESA S.A. y COSAYSA / Total de expedientes egresados por los mismos conceptos dentro del mes bajo medición sea $\geq 80\%$	Todo el personal de la Gcia.	Mensual	Cantidad de Expedientes
			El expediente ingresado a la Gerencia Económica por reclamos comerciales y técnicos de EDESA S.A. y COSAYSA / El expediente egresado por los mismos conceptos dentro del mes bajo medición sea $\geq 80\%$			Todo el personal de la Gcia.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
223%	56%	25%	80%	75%	59%	60%	266%	121%	109%	95%	21%	0,991 5188 734	90%
36%	42%	43%	25%	60%	33%	23%	27%	81%	63%	33%	20%	0,404 2399 329	40%

Este es uno de los indicadores que se puede extraer de este sistema, asimismo se comparte la pantalla del mismo para conocer qué datos se cargan. Este sistema es compartido por todas las secretarías de las áreas, gerencias y delegaciones. Posee permisos de acceso para consulta, carga, modificación y

extracción de informes. Los responsables son Encargados de Mesa de Entradas y Encargado de Despacho.

Todos los informes que se extraen del sistema pueden ser visualizados de dos maneras, una por pantalla para consultar datos y que permite ser exportada a entorno Excel para trabajar con los datos y la segunda forma es por impresión de hojas con formato que están diseñados en el sistema.

Detalle de Expedientes

Actualización 2019/03 05/07/2022 13:53:33
VPISTAN

A partir de 01/07/2020 Prefijo Número Iniciador
 Pref. Ext. Nro. Ext. Referencia
 NIS 0 Usuario 0 Catastro 0

Calle Barrio

Para Exp. Archivados --> Caja Gerencia Período // - //

Estados --> En Reparación EXTERNA DADO DE BAJA ARCHIVADO EXPURGO

F2=Limpiar Campos de Búsqueda F7=Búsq.Av.MOV F8=Búsq.Av.EXP F9=Búsq.Av.DICT/RES/ORD

					Apellido y Nombre	Doc. Mesa	Prefijo	Número	NC	Fecha	Referencia
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55327/2022		12/04/2022	OBSTRUCCION CLOACAL EN D
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55326/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55325/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55324/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55323/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		MORENO ROCIO ANAHI	EXPEDIENTE267		55329/2022		12/04/2022	RECLAMO SERVICIO TECNICO
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55322/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55321/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA ENERGIA EL	EXPEDIENTE267		55331/2022		12/04/2022	CAMBIO DE CUBIERTA TOYOT.
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE AGUA PC	EXPEDIENTE267		55320/2022		12/04/2022	RECLAMOS POR PERDIDA DE
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE USUARIO	EXPEDIENTE267		55332/2022		12/04/2022	CERTIFICADO EDESA S.A ABRI
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA DE USUARIO	EXPEDIENTE267		55333/2022		12/04/2022	CERTIFICADO COSAYSA MAYO
<M>	D	I	<R>		CONCEJO DELIBERANTE DE	EXPEDIENTE267		55330/2022		12/04/2022	SOLICITUD DE SUMINISTRO D
<M>	D	I	<R>		ENTE REG. GCIA ENERGIA EL	EXPEDIENTE267		55334/2022		12/04/2022	ADECUACION DE RED ELECTF
<M>	D	I	<R>		CAMU ABRAHAM CARLOS	EXPEDIENTE267		55335/2022		12/04/2022	RECLAMO SERVICIO TECNICO
<M>	D	I	<R>		JUAREZ FELIPE MARTIN	EXPEDIENTE267		55337/2022		13/04/2022	RECLAMO SERVICIO COMERCI
<M>	D	I	<R>		BAZAN BELIA ANGELA	EXPEDIENTE267		55336/2022		13/04/2022	SOLICITUD DE INCLUSION EN
<M>	D	I	<R>		CAMARA DE DIPUTADOS DE	EXPEDIENTE267		55339/2022		13/04/2022	SOLICITUD DE SUBSIDIO PAR
<M>	D	I	<R>		ASOC.DR.MIGUEL RAGONE/R	EXPEDIENTE267		55340/2022		13/04/2022	RECLAMO SERVICIO COMERCI
<M>	D	I	<R>		CALERMO ANTONIA EPIFANIA	EXPEDIENTE267		55338/2022		13/04/2022	SUBSIDIOS

Sistema de Call Center

En este sistema se registran todas las atenciones efectuadas por los operadores del Call Center.

Ingreso al Sistema Integral de ERSPS

Archivo Reclamos Seguridad

- Detalle
- Detalle por Area
- Listado General
- Recuperar Reclamos

ENTEREGULADOR
de Servicios Públicos
SUBSISTEMA DE CALL CENTER

Cuando un usuario toma contacto con el Call Center el operador debe registrar si es un reclamo, o consulta. Cargar todos los datos necesarios para poder iniciar la gestión ante el área técnica de nuestro organismo y el área técnica de la concesionaria correspondiente. Posteriormente, se efectúa registro del seguimiento del reclamo hasta su finalización.

Trabajar con Reclamos al Call Center

RECLAMOS EXISTENTES **ELECTRO DEPENDIENTE** 07/07/2022 12:27:00

Apellido y Nombre: A partir del: / / Estado: TODOS Tipo: TODOS

N° N.I.S.: 0 N° Cliente: 0 N° Gestión: 0 Tema:

Responsable: TODOS N° Reclamo: 0 Derivado a: TODAS

Búsqueda avanzada

Calle: Teléfono:

Barrio: Localidad: TODAS

	Fecha	Usuario	NIS	Apellido y Nombre	Tema	Teléfono	Estado	N° Gestión	Area Derivada
A	07/07/2022	0	0	US	ASESORAMIENTO DE SUBS		Cerrado	169341	CALLCENTER
A	07/07/2022	25119	3115652	CLAROS JUAN DE DIOS	PERDIDA DE AGUA EN CALZ	3874 74-1014	Abierto	169340	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTAS GENERALES		Cerrado	169339	CALLCENTER
A	07/07/2022	289377	5111943	PUCA ADRIANA ELIZABETH	PERDIDA DE AGUA EN CALZ	3876130822	Cerrado	169338	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	ASESORAMIENTO DE SUBS		Cerrado	169337	CALLCENTER
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTA ESTADO EXPED		Cerrado	169336	CALLCENTER
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTA 0800 COSAYSA		Cerrado	169335	CALLCENTER
A	07/07/2022	43403	3074132	GALLO SOLARI GUSTAVO	REPOSICION DE VEREDA	154582721	Abierto	169334	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	ASESORAMIENTO SUBSIDIO		Cerrado	169333	CALLCENTER
A	07/07/2022	12174	3045015	NIEVA CONTRERAS MARCEL	PERDIDA DE AGUA EN CALZ	3876058988	Abierto	169332	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTA NOVEDAD DIAR		Cerrado	169331	ATS
A	07/07/2022	0	5045177	FELICIANO ISABEL	ASESORAMIENTO SUBSIDIO		Cerrado	169330	CALLCENTER
A	07/07/2022	298530	5096778	MUNICIPALIDAD DE CERRILL	DESBORDE DE CLOACA EN	3874044375	Abierto	169329	ATS
A	07/07/2022	210064	5211550	MUNICIPALIDAD DE ROSARI	PROBLEMAS DE PRESION	us. de ref.	Abierto	169328	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTAS GENERALES		Cerrado	169327	CALLCENTER
A	07/07/2022	0	2007286	CRUZ, NORA ANGELICA	CONSULTA DELEGACION		Cerrado	169326	CALLCENTER
A	07/07/2022	101184	3112888	ROMERO SONIA NIEVE	REPOSICION CALZADA	3875082415	Cerrado	169325	ATS
A	07/07/2022	0	0	US	CONSULTA 0800 EDESA		Cerrado	169324	CALLCENTER
A	07/07/2022	176031	2034960	DELGADO LUIS ALBERTO	PROBLEMAS DE PRESION	3873481189	Abierto	169323	ATS

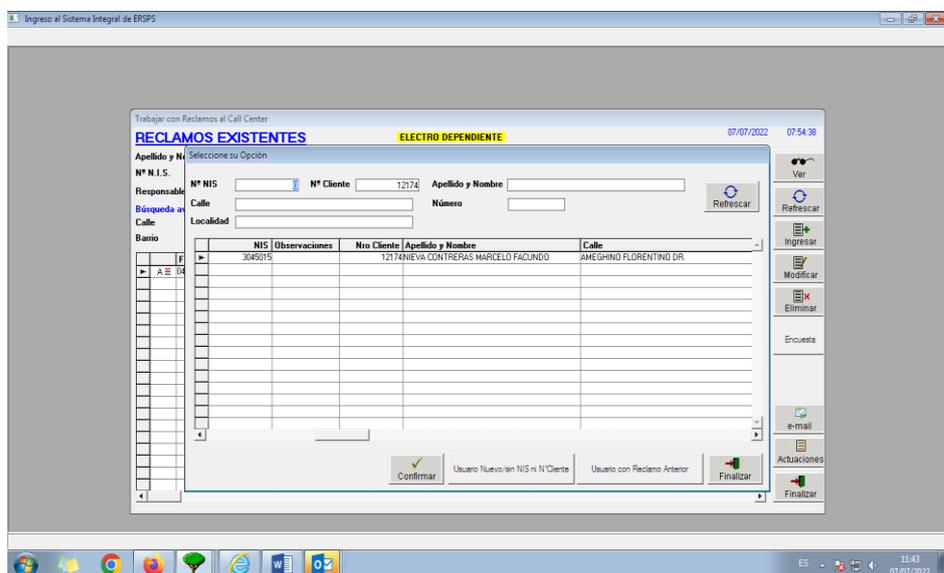
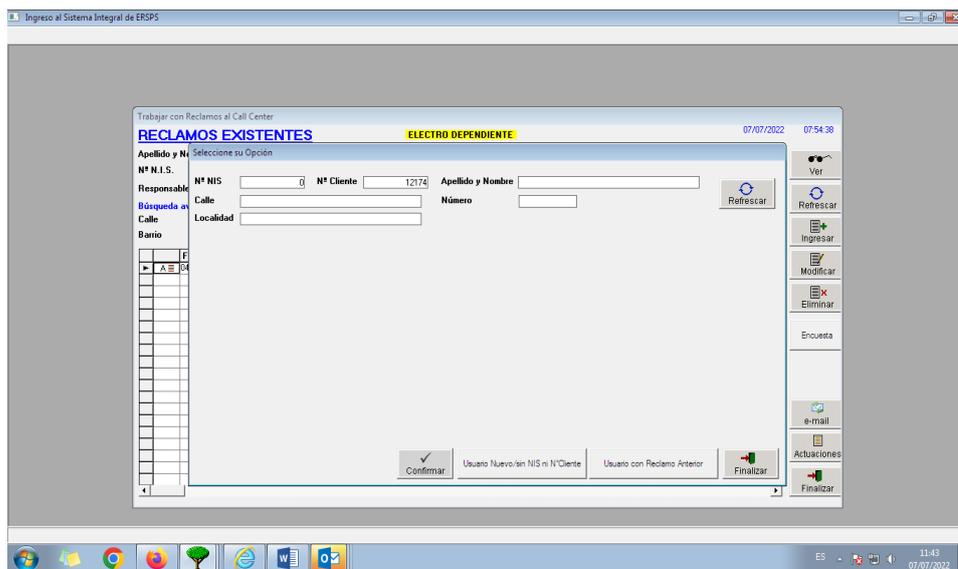
Este sistema permite extraer reportes sobre reclamos, o consultas, su destino, estado y otros que sirven para cargar datos de los indicadores del área.

CALL CENTER

Ingreso Principal: en la pantalla inicial del sistema de Call Center, se pueden visualizar las gestiones más recientes. Estos últimos registros detallan la fecha, el número de nis o usuario, el tema por el cual se comunica, teléfono, estado del reclamo o consulta, área de derivación y gestión.

The screenshot shows the 'Trabajar con Reclamos al Call Center' interface. At the top, it displays 'RECLAMOS EXISTENTES' and 'ELECTRO DEPENDIENTE' along with the date '07/07/2022' and time '07:54:30'. Below this, there are search filters for 'Apellido y Nombre', 'N° N.I.S.', 'N° Cliente', 'A partir del', 'Estado', 'Tipo', 'Responsable', 'N° Reclamo', and 'Derivado a'. A 'Búsqueda avanzada' section includes fields for 'Calle', 'Barrio', 'Teléfono', and 'Localidad'. The main area contains a table with columns for 'Fecha', 'Usuario', 'NIS', 'Apellido y Nombre', 'Tema', 'Teléfono', 'Estado', 'N° Gestión', and 'Area Derivada'. The table lists various complaints, such as 'MUNICIPALIDAD DE ROSARI PROBLEMAS DE PRESION' and 'CONSULTA DELEGACION'. On the right side, there are buttons for 'Ver', 'Refresca', 'Ingresar', 'Modificar', 'Eliminar', 'Encuesta', 'e-mail', 'Actuaciones', and 'Finalizar'.

A continuación, hacer click en opción “ingresar”, completando los campos vacíos, según sea el reclamo o consulta, número de nis (Edesa) o usuario (Aguas del Norte). Una vez ingresados estos datos, se procede a clicar la opción “refrescar”. Aquí aparecerán los datos del usuario que se comunica, reflejando si es el primer reclamo que ingresa o bien, si tiene gestiones cargadas anteriormente.



Seguidamente, clicar la opción “confirmar”, según corresponda a los datos de la persona que se comunica. Ulteriormente, presionar “ingresar” nuevamente. Allí aparecerán campos vacíos, los cuales deberán ser completados con los datos del usuario, informando número de reclamo, teléfono, tipo de reclamo (consulta o reclamo propiamente dicho), el origen del medio de comunicación (0800, WhatsApp, el personal, página web, etc...), el tema de consulta/reclamo y referencia, donde se detallará

todo lo que exprese el usuario en la llamada o cualquier otro medio por el que se comunique. Por consiguiente, se procederá a presionar la opción “grabar”, a fin de finalizar el procedimiento de reclamo.

Ingreso al Sistema Integral de ERSPS

Reclamos a Call Center

N° Gestión 0

Fecha 07/07/2022 Hora 11:30:51 N° Reclamo 0 Estado Abierto

N° NIS 3045015 N° Cliente 12174 Apellido y Nombre NIEVA CONTRERAS MARCELO FACUNDO

SETA

DATOS DEL DOMICILIO

Calle AMEGHINO FLORENTINO DR. 1273 Block Piso 00 Dpto.

Barrio 20 DE FEBRERO Localidad CAPITAL - SALTA

Teléfono

TIPO (Ninguno) ORIGEN (Ninguno)

TEMA 0

Vence / / : :

REFERENCIA

RESPUESTA

Actuación que genera (Ninguno)

Tipo Cierre (Ninguno)

N° Expediente

Observaciones

ENCUESTA

Encuestado Fecha / / Responsable

Obs.

Grabar Finalizar

07/07/2022 07:54:38

07/07/2022 11:30:26 RGRAMAJD

Confirmar

Actualizar

Ingresar

Modificar

Eliminar

Ver

Actuaciones

Finalizar

ES 11:44 07/07/2022

Ingreso al Sistema Integral de ERSPS

Reclamos a Call Center

N° Gestión 0

Fecha 07/07/2022 Hora 11:30:51 N° Reclamo 3357880 Estado Abierto

N° NIS 3045015 N° Cliente 12174 Apellido y Nombre NIEVA CONTRERAS MARCELO FACUNDO

SETA

DATOS DEL DOMICILIO

Calle AMEGHINO FLORENTINO DR. 1273 Block Piso 00 Dpto.

Barrio 20 DE FEBRERO Localidad CAPITAL - SALTA

Teléfono 3876058988

TIPO RECLAMO ORIGEN 0800

TEMA 31 PERDIDA DE AGUA EN CALZADA TECNICO

Vence / / : :

REFERENCIA

SR MARCELO REITERA RECLAMO POR ABUNDANTE PERDIDA DE AGUA EN CALZADA HACE MÁS DE OCHO MESES. SOLICITA ACTUACIÓN URGENTE.

RESPUESTA

Se reitera reclamo con COSAYSÁ y se deriva a GAPYS para tratamiento.

Actuación que genera DERIVACION RECLAMO

Tipo Cierre (Ninguno)

N° Expediente

Observaciones

ENCUESTA

Encuestado Fecha / / Responsable

Obs.

Grabar Finalizar

07/07/2022 07:54:38

07/07/2022 11:30:26 RGRAMAJD

Confirmar

Actualizar

Ingresar

Modificar

Eliminar

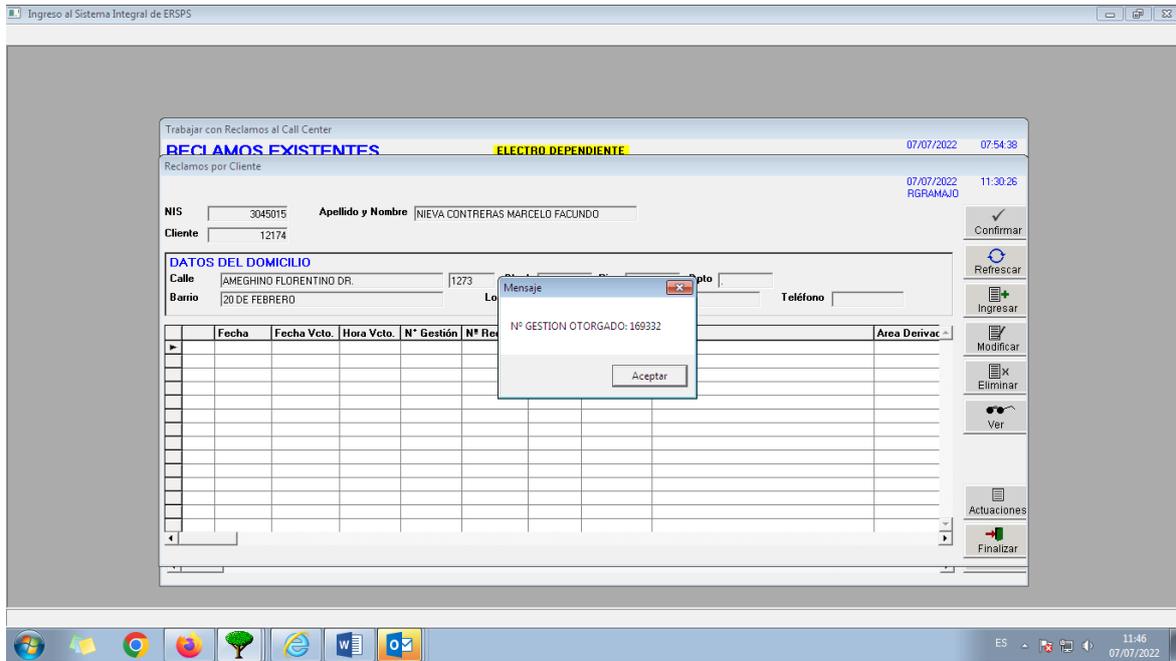
Ver

Actuaciones

Finalizar

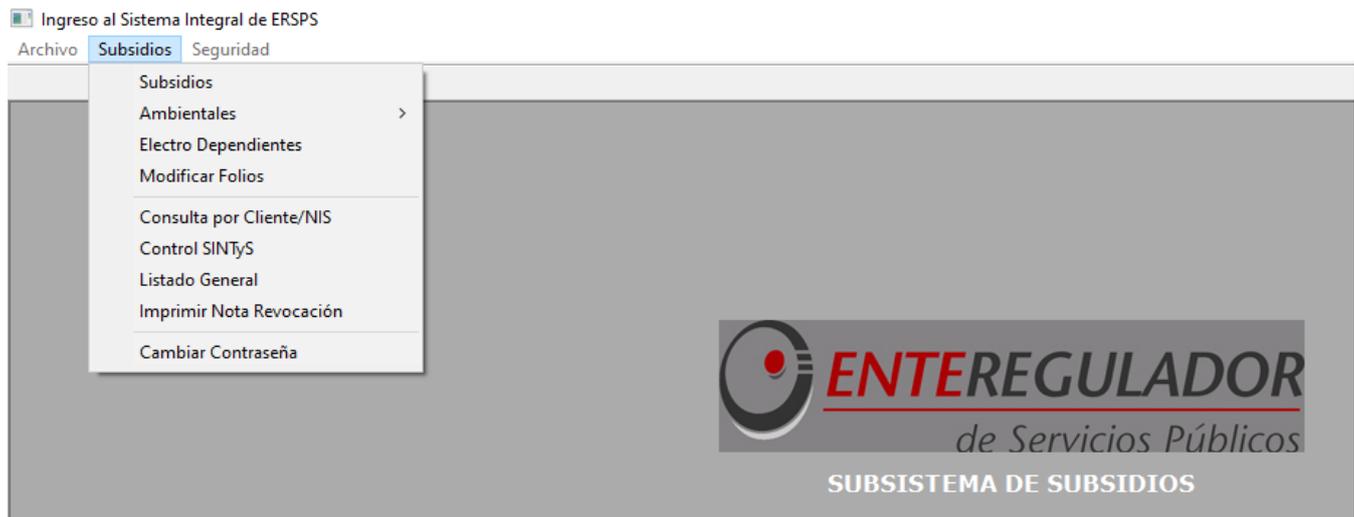
ES 11:45 07/07/2022

Por último, aparecerá en pantalla, el número de gestión otorgado, el cual deberá ser informado al usuario, a fin de que pueda realizar las reiteraciones necesarias con dicho número. Asimismo, es el número con el cual se realiza el seguimiento, en una próxima instancia.



Sistema de Subsidios

En dicho sistema se ingresan todas las postulaciones y sus gestiones, como ser asignación de verificador, resultado, etc. Este sistema se alimenta de la carga que realizan los operadores de atención al público en casa central y de las delegaciones del interior. Los responsables de convenios trabajan en el sistema pero en su entorno web..



En esta pantalla se puede apreciar la cantidad de datos que se cargan y de los que se dispone para poder cargar, consultar o verificar un otorgamiento de subsidio.

Detalle de Subsidios

LISTADO DE SUBSIDIOS EXISTENTES

F2=Buscar por Documento

07/07/2022 12:24:52
LAGUERO

Localidad:

Postulación Desde: 07/06/2022 Hasta: 07/07/2022 Solicitud: 0

Apellido y Nombre:

NIS: 0 Usuario: 0

Tipo: TODOS Resol.:

Delegación: ENTE REGULADO Expte.:

Con Ambiental
 Asignado Realizado
 Cerrado
 Sin Ambiental
 SÓLO Exentos
 SÓLO Jubilados

Vigentes
 Revocados
 Rechazados
 Vencidos
 Datos de Baja

Porcentaje: 100% 60%

F5=Buscar

Tipo	Solicitud	Ver.	Titular	NIS	Usuario	Barrio	%	Pts	Estado	Amb.	Asig.	Re
UNI	9044574	1	MARTINEZ CLEOTILDE - DNI - 379	3082389	180504	CENTRO	0.00	61.60	Rechazado			
UNI	9047551	1	CHOQUE HAYDEE GABRIELA - DN	5272607	343585	LAS COLINAS	60.00	71.70	Vigente			
EDE	9047552	1	NARVAEZ CASTRO LUIS ALFREDO	5276442		OLAS COLINAS	60.00	75.00	Vigente			
EDE	9038064	2	ZAMBRANO ROSALIA - DNI - 3578	5279683		OLAS COLINAS	60.00	70.10	Vigente			
UNI	9042703	2	GUAYMAS FABIANA MARIBEL - DN	5310407	366449	LOTEO LOS PARAISOS	60.00	76.60	Vigente			
EDE	9047553	1	LEYTON BARRIOS GRISELDA BEN	5272662		OLAS COLINAS	60.00	63.00	Vigente			
UNI	9047554	1	BAUTISTA LUIS OSCAR - DNI - 126	3056023	237588	ALTO LA VIÑA	0.00	38.60	Rechazado			
UNI	9030792	5	BLUMBERG GUILLERMINA EVA - C	3034740	95613	PARQUE GRAL BELGR	60.00	29.20	Vigente			
UNI	9042184	3	CHOQUE MARIA MAGDALENA - DN	5230991	321595	JUSTICIA	60.00	75.00	Vigente			
UNI	9015475	8	WITTAR OLGA DINA - DNI - 519172	3039000	213774	COMP.HABITACIONAL	60.00	26.60	Vigente			
UNI	9047555	1	GUERRA ANA ELIZABETH - DNI - 2	5267934	262709	MANUEL J. CASTILLA	60.00	70.10	Vigente			
UNI	9047556	1	AGUIRRE JOSE HORACIO - DNI - 2	5040855	262714	MANUEL J. CASTILLA	60.00	65.20	Vigente			
UNI	3533	6	CACHAGUA TEOFILA INOCENCIA -	5043382	271429	SOLIDARIDAD-4°ETAP	60.00	70.10	Vigente			
UNI	9042105	3	ZULETA IPORRE SANDRA ROCIO	3081384	82037	CASTAÑARES-GRUPO	60.00	53.20	Vigente			
UNI	9047557	1	LAMAS RAMOS GERARDO - DNI -	5040852	262713	MANUEL J. CASTILLA	60.00	76.60	Vigente			
UNI	9047558	1	VERDUGUEZ MARIA EUGENIA - D	5040867	262717	MANUEL J. CASTILLA	60.00	70.10	Vigente			
UNI	9047559	1	ARANCIBIA ALEJANDRO AUGUSTI	5040857	262726	MANUEL J. CASTILLA	60.00	71.70	Vigente			
UNI	9016558	4	COPA LUCIA - DNI - 6383454 - Ingr.	5247078	262708	MANUEL J. CASTILLA	60.00	17.20	Vigente			
UNI	9044398	2	JESUS TANIA FLORENCIA - DNI - 4	5010709	219567	SAN BENITO	100.00	92.20	Vigente			
UNI	9047561	1	ARIAS CLAUDIA NOEMI - DNI - 232	5234564	126030	CENTRO	60.00	58.10	Vigente			

También el sistema permite generar reportes, informes, y todos los datos necesarios para realizar la trazabilidad de entrega de subsidios por usuarios.

Página inicial: Se carga mediante lo leído en las facturas presentadas. Sabremos si el postulante posee servicio de luz, de agua, o ambos.

Selección de Opción

TIPO SUBSIDIO: UNIFICADO

por Cliente | por NIS | Unificado

Nº N.I.S.: 5310321

Nº Cliente/Usuario: 366821

Aceptar [F6]

CLIENTE o NIS Inexistente

F5=Buscar

Salir

Página principal: Se puede corroborar los datos que ya están cargados en el sistema, basados en el cruce con la información obtenida de las bases de Aguas del Norte y EDESA. Se puede realizar aclaraciones de la misma (en el apartado de Observaciones) contrastando con lo informado por el usuario.

Subsidios

ENTERREGULADOR
de Servicios Públicos

Fecha y Hora: 21/05/2020 12:37:59
Operador: RBAEZ

N° Solicitud: 0 0

DATOS DEL SUBSIDIO

Delegación: ENTE REGULADOR SALTA CAPITAL Tipo: UNIFICADO

Propietario: 141469 INSTITUTO PROVINCIAL DE VIVIENDA NIS: 5310321 Usuario: 366821

Fecha Post: 21/05/2020 Titularidad Inmueble: ADJUDICATARIO/A FECHA CARGA: 21/05/2020

Exento: Aborigen Ent.Dep. Entidad

DATOS DEL DOMICILIO

Calle: MANZANA 71 7 Block: Piso: Dpto:

Extensión: Barrio: LOTE0 LOS PARAÍSO

Catastro: 398 0 Localidad: CERRILLOS

Parcela: Manzana: 0 Cond.: 0 0

Observaciones:

SELECCIONE LOS PASOS DE CARGA:

1. Documentación 2. Cond. Vivienda 3. Grupo Familiar 4. Servicios 5. Confort Información General Grabar

1. Documentación: Se tilda la documentación presentada, algunas de ellas obligatorias, como ser las fotocopias del DNI de cada uno de los integrantes del grupo familiar residente en el domicilio, la última factura de luz y de agua (o constancia de que no se posee, en todo caso), y alguna documentación que acredite la situación del titular respecto a la vivienda. En el caso de que haya personas cursando la escuela primaria o secundaria, la constancia de alumno regular correspondiente.

Documentación Presentada

NIS: 5310321 Cliente: 366821

PASO 1 - DOCUMENTACION

Cod	Documentación	Posee
▶ 1	FOTOCOPIAS DNI	<input checked="" type="checkbox"/>
2	HISTORICO DE CONSUMO	<input type="checkbox"/>
3	ULTIMA FACTURA	<input checked="" type="checkbox"/>
4	CERTIFICADO DE SERVICIOS	<input type="checkbox"/>
5	CERTIFICADO/CONSTANCIA ESCOLARIDAD	<input type="checkbox"/>
6	ESCRITURA	<input type="checkbox"/>
7	CEDULA PARCELARIA/CONTANCIA	<input type="checkbox"/>
8	ACTA TENENCIA PRECARIA	<input type="checkbox"/>
9	CONSTANCIA/ACTA DE ADJUDICACION	<input type="checkbox"/>
10	CONSTANCIA DE OCUPACION NO LITIGIOSA	<input type="checkbox"/>
11	BOLETO COMPRAVENTA	<input type="checkbox"/>
12	CONSTANCIA INICIO TRAMITE TITULARIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
13	CONSTANCIA TIERRA Y HABITAT	<input type="checkbox"/>
14	CERTIFICADO DE RESIDENCIA	<input type="checkbox"/>

Documentación de presentación OBLIGATORIA
Documentación de presentación OPCIONAL (por lo menos uno)

F12-CANCELAR Carga Subsidio

Aceptar Cerrar

2. Condición de la vivienda: Permite describir si la misma es precaria, es un rancho casa o departamento. La condición es determinada mediante la descripción de la disposición y

materiales de la vivienda. Se puede detallar la distribución de personas para la cantidad de habitaciones en la misma.

Datos de Vivienda

NIS **5310321** Cliente **366821**

PASO 2 - CONDICION DE VIVIENDA

Condicion de Vivienda

Nro de Habitaciones

Habitantes

Habitantes p/Habitación

F12-CANCELAR Carga Subsidio

Grupo familiar: Se cargan los datos personales, y actuales de educación o laboral de cada una de las personas declaradas.

Grupo Familiar

NIS **5310321** Cliente **366821** 21/05/2020 13:07:53
RBAEZ

PASO 3 - GRUPO FAMILIAR

Total Integrantes declarados Total Integrantes ingresados

Orden	Apellido y Nombre	Tipo Doc.	Documento	Sexo	Edad	Es Escolar	Ingresos	Víncul
1	TORRES MAMANI GABRIELA FERN	DNI	39.784.071	Femenino	23	No	0.00	TIT
2	DONAYRE JESÚS CRISTIAN	DNI	37.419.851	Masculino	27	No	3000.00	CON
3	TORRES DONAYRE CAMILA YAZMI	DNI	56.435.515	Femenino	2	No	0.00	HJ

Escolares Menores Total Ingresos

Grupo Familiar

DATOS DEL INTEGRANTE DE LA FAMILIA

Orden / Vínculo

Nacionalidad

Tipo Documento Sexo Número Documento

Fecha de Nacimiento Edad

Apellido y Nombre Estado Civil

Educación

Establecimiento Turno Año

Condición Laboral Ingresos

Profesión Programa

Catastro Inmuebles

F12-CANCELAR Carga Subsidio

Datos del servicio: Se cargan los datos correspondientes a la última factura de cada servicio.

Información General del Subsidio

NIS **5310321** Cliente **366821**

PASO 6 - INFORMACION DEL SUBSIDIO

Ingreso Grupo Familiar	3000,00	PUNTOS	74,20
Integrantes Grupo Familiar	3		
Ingreso per Cápita	1000,00	PORCENTAJE	0,00
Menores	1		
Escolares	1		
Nro de Habitaciones	1		
Habitantes	3		
Habitantes p/Habitación	3		
Condicion de Vivienda	VIVIENDA PRECARIA		

Otorgado el Vigencias Eléctrico Sanitario
 Rechazado el Motivo CAT.SANITARIO NO ES RESIDENCIAL -

Folios Realizar Ambiental
 Referencia

Observaciones

Aceptar

Ficha de subsidio: es la declaración jurada que firma el postulante en el cual figura el resumen de lo obtenido en la entrevista. Luego de esto, se puede recurrir a la reconsideración del caso o del porcentaje obtenido, llegado el caso.

FICHA DE SUBSIDIO
 Solicitud Nº: **9042070** 1
 Tipo: **UNIFICADO**

RESOLUCIÓN ENRESP Nº 124/08

 Fecha Postulación: **21/05/2020** Vig.SAN. / / Vig.ELE. / / Porcentaje: **0,00** Puntos: **74,20**
 Folios: **11** Operador: **RICARDO BAEZ** Ambiental:
Datos identificatorios del Inmueble:
 Calle: **MANZANA 71 7** Piso: . Depto.: . Block:
 Barrio: **LOTEO LOS PARAÍSO** Localidad: **CERRILLOS**
 Tipo: **VIVPRE** Titular: **ADJ** Propietario: **INSTITUTO PROVINCIAL DE VIVIENDA**
 Catastro: **398** Cond.: **0** Sección: **0** Manzana: **0** Parcela:
Datos identificatorios del Solicitante y Grupo Familiar:

Documento	Apellido y Nombres	F.Nac.	Ed.	Vínculo	C.Lab.	Establ.	Turno/Año	Ingreso
1 DNI	39.784.071 TORRES MAMANI GABRIELA FERNANDA	26/07/1996	23	TIT	S/E		0	0,00
2 DNI	37.419.851 DONAYRE JESÚS CRISTIAN	19/05/1993	27	CON	TEM		0	3000,00
3 DNI	56.435.515 TORRES DONAYRE CAMILA YAZMIN	21/09/2017	2	HIJ	S/E		0	0,00
Total Integrantes:	3	Integrantes x hab.:	3	Total Menores 5 años y Escolares:	1	Ingreso Familiar:		3000,00

Datos del Servicio Sanitario:
 Usuario Nº: **366821**
 Categ.Tarifaria: **BALDIO**
 Servicio: **RENTA FIJA**
 Estado Suministro: **SIN ESPECIFICAR**
 Servicio Facturado: **SOLO AGUA**
 Cant.Periodos; **1** Prom.: **163,59**
 Total: **163,59**
Datos del Servicio Eléctrico:
 NIS Nº: **5310321**
 Categ.Tarifaria: **TR1**
 Estado Suministro: **SITUACION CORRECTA**
 Cant.Periodos; **2** Prom.: **7,00**
 Total Kw.: **14,00**
Información Adicional:

A) Otros Inmuebles:

B) Condiciones de Confort:
SNOVE

C) Programas Sociales:

Documento	Apellido y Nombres	Programa	Importe
-----------	--------------------	----------	---------

Sin novedad

OBSERVACIONES
DATOS DE RECHAZO
CAT.SANITARIO NO ES RESIDENCIAL -
Fecha para postular nuevamente **21/08/2020**

 TORRES MAMANI GABRIELA FERNANDA

 Página 1 Delegación: ENTE REGULADOR SALTA CAPITAL Operador: RICARDO BAEZ DNI: 39.784.071 Fecha 21/05/20

Otro sistema con el que se trabaja es el de recursos humanos que se encuentra diseñado en entorno Acces y posee dos modos de visualización, el primero consiste en una pantalla donde se puede cargar en base de datos toda la información referida a los recursos humanos.

Este sistema contiene información de Agentes, permitiendo ingresar datos de nuevos agentes, estudios, capacitaciones, cargar salidas según procedimiento de Asistencia, grupo familiar, datos sobre novedades que se registren según el Decreto 4118, todos los registros de carpetas médicas del agente

y las planillas de asistencia que se registran en el sector de guardia. Este sistema lo administra el personal de recursos humanos y al momento de realizar su ingreso antes del horario laboral, se dispara de manera automática un mail en donde se envía una copia de las tablas para tener un backup de todo lo cargado hasta el momento. Este mail llega a todos los integrantes del Área de Recursos humanos, para poder tener un mayor resguardo de datos. Pero el entorno principal del sistema se encuentra alojado en el Servidor asignado por Area Sistemas.

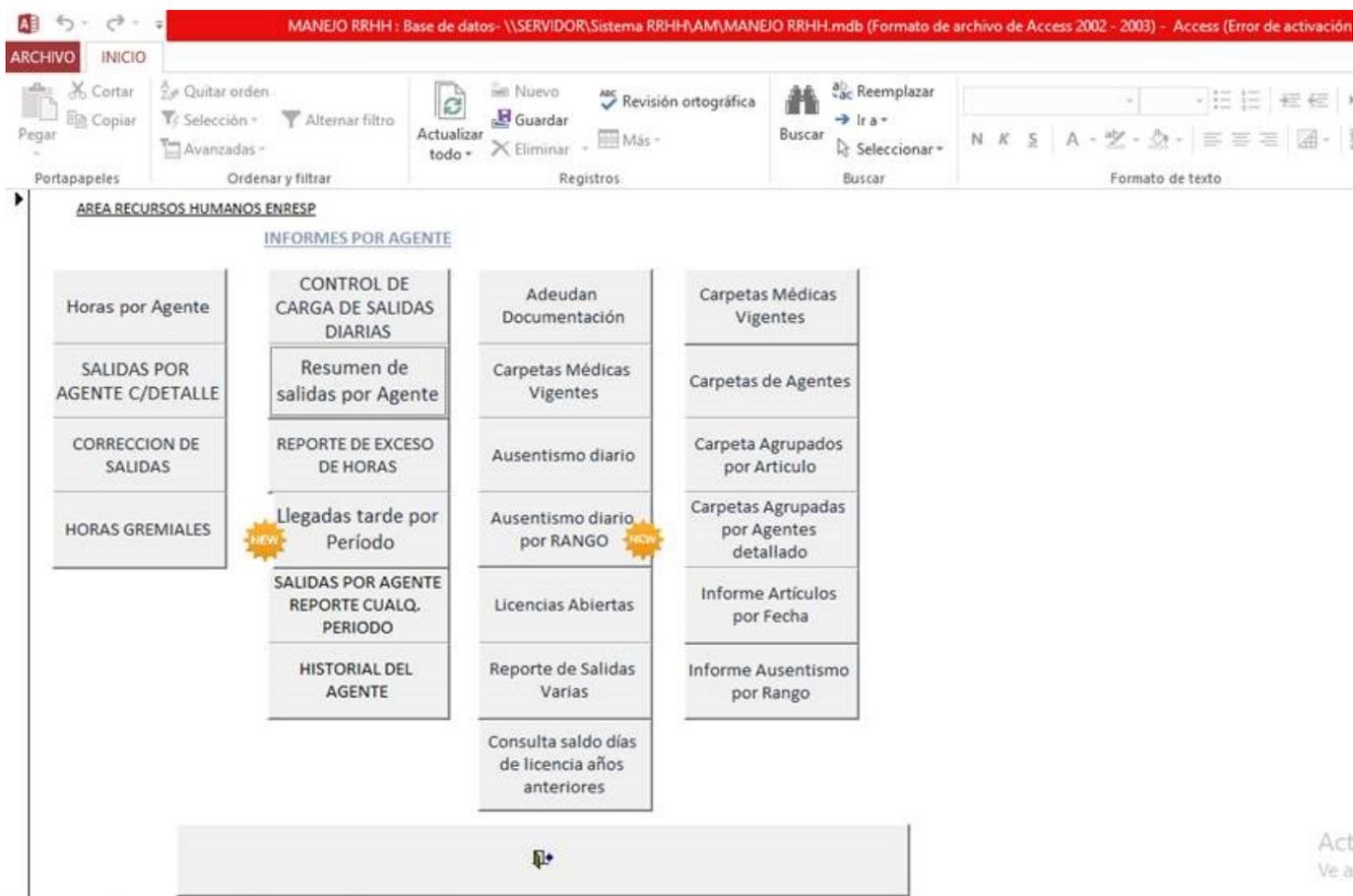


Otro módulo de este sistema es el que se puede visualizar del 90% de las pc de escritorio de los agentes del organismo y permite a través del acceso con DNI consultar la cantidad de horas particulares que se utilizaron por período, con un acceso al histórico de salidas, la cantidad de días de Licencia anual reglamentaria que posee el agente sin usufructuar y se puede imprimir o descargar un formulario a través del cual se puede solicitar autorización para hacer uso de la licencia anual reglamentaria.

Como innovación se puede ver que se ha creado una base de datos donde se cargan los recibos de sueldo del personal que puede ser consultado por los agentes las veces que lo considere necesario, asimismo tiene un link que se crea a través de una cuenta de mega y se asocia a la cuenta personal de mega del agente y este puede acceder con dni y clave a esta base desde cualquier lugar que se encuentre.



En este sistema se cargan todos los datos del personal del organismo y se pueden sacar los siguientes reportes, los cuales son utilizados para la carga de objetivos e indicadores.



3.6 Proceso de Monitoreo y Evaluación

El proceso de monitoreo y evaluación que se utiliza en el En.Re.S.P es efectuado mediante auditorías internas que permiten a cada sector, evaluar la situación de su matriz de objetivos, riesgos e indicadores. Cada una de ellas, tiene la responsabilidad de delegar esta tarea en uno o dos facilitadores, que posteriormente deben informar al responsable del sector los resultados de las mediciones que se efectuaron.

Un caso particular de monitoreo y evaluación es el que se da en la Gerencia económica, puesto que la responsable de la Gerencia, posee un gran involucramiento en la gestión de calidad. Las facilitadoras de la Gerencia, una vez al mes cargan los datos de indicadores en su correspondiente matriz y en caso que los objetivos no se cumplan piden una reunión extraordinaria de gerencia para poder determinar cuáles fueron las causas que no permitieron ese cumplimiento e informan a la Gerencia de Gestión de Calidad respecto de esa medición. De igual forma tienen diagramada una reunión general de gerencia al menos una vez al mes para que todo el personal conozca cuales fueron los objetivos que se cumplieron y cuáles fueron los que no se cumplieron. Se efectúa un análisis de causas y si es necesario invitan a un integrante del equipo de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación para poder tener una visión más general de la causa y que les sugieran posibles cambios o mejoras.

Para una mejor visión de los trabajos efectuados posteriormente a las auditorias, se comparte un informe de auditoría y la intervención de la gerencia correspondiente. Para efectuar una auditoría primeramente el Responsable de la Alta Dirección aprueba el Programa de auditoría.

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2020					
Criterio	Contrastar el cumplimiento de los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los procesos SGC ENRESP				
Objetivo de la Auditoría: Cumplir requisitos ISO 9001:2015 para certificación 2020					
Cód. de auditoría	Alcance	Procedimiento		Auditor/les	Fecha,
		Sigla	Nombre		Auditoría
2020/1	GAyF	P01	Compras y Administración	Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos Auditor Acompañante: Dra. Magdalena Arredondo	13/10
2020/2	GAyF	P01 Y P02	Mantenimiento y Sistemas	Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos – Auditor Acompañante: Ing. Pablo Angel Chimirri	14/10
2020/3	GAyF	P01, P02, P03 Y P04	RRHH	Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos Auditor Acompañante: Dra. Magdalena Arredondo	15/10
2020/4	GU	P01; P02; P03; P04; P05	Auditorías Comerciales; Call Center; Subsidios; Exentos; Verificaciones	Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos – Auditor Acompañante: CPN Analía Dal Borgo	16/10

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS AÑO 2020

Criterio	Contrastar el cumplimiento de los nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los procesos SGC ENRESP				
Objetivo de la Auditoría: Cumplir requisitos ISO 9001:2015 para certificación 2020					
Cód. de auditoría	Alcance	Procedimiento		Auditor/les	Fecha,
		Sigla	Nombre		Auditoría
2020/5	GAPYS	P01; P02; P03; P04; P05; P06; P07; P08	Calidad de los servicios; Evaluación de acciones de calidad de agua; Verificaciones técnicas de reclamos; Muestreos de aguas residuales; Muestreos de agua potable; Inspecciones de Plantas de Tratamiento; Calibración de equipos.	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos Auditor Acompañante: Lic. Daniela Chaya Auditor Acompañante: Lucas Agüero</i>	21/10
2020/6	GEléct.	P01; P02; 03; 04; 05	Resolución de reclamos; Auditorías de Sistema Disperso; Control de calidad de producto técnico; Expedientes reclamo servicio técnico y comercial	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos – Auditor Acompañante: Eugenio Patricio Tolaba Auditor Acompañante: Camila Suarez</i>	19/10
2020/7	GEcon.	P01; P02; P03; P04; P05; P06; P07; P08; P09; P10; P11; P12; P13; P14	Todos	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos Auditor Acompañante: Lic. Virginia Pistan Auditor Acompañante: Verónica Andulce</i>	20/10
2020/8	RRII		Educación; Delegaciones del Interior	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos – Auditor Acompañante: Ana Monjes Auditor Acompañante: Lic. Daniela Carrizo</i>	22/10
2020/9	Alta Dirección		Procesos Estratégicos y Liderazgo	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos</i>	23/10
2020/10	SGC		Gestión y Control de Información documentada; No Conformidades y Acciones de Mejora; Auditorías Internas; SQSyF	<i>Auditor Líder: – Auditor Interno: Lic. Paula Carrizo (Colaboración Hospital Oñativia) – Auditor Acompañante: Inés Uriburu</i>	23/10
2020/11	Protocolo COVID-19		Protocolo COVID-19	<i>Auditor Líder: Gerente GGCYA - Auditor Interno: Lic. Sosa Vallejos Auditor Acompañante: Pablo Angel Chimirri Auditor Acompañante: María Eugenia Montero López</i>	22/10

Posterior a ello se comunica vía correo electrónico a cada uno de los facilitadores la fecha y se solicita que informe si es prudente efectuar esa auditoría para no entorpecer el normal funcionamiento de la gerencia o interrumpir en el cumplimiento de los objetivos. Una vez efectuada la auditoría se remite un informe de auditoría.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2015
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: GAYF P01 – P02-P03-P04-P05 – RECURSOS HUMANOS

Código de auditoría 2020-3

Reunión Inicial y hora de inicio

Siendo las hs.09:10 del día 15 de Octubre de 2.020, se reúnen la auditora interna: Lic Sosa Vallejo y la auditor acompañante: Dra. Magdalena Arredondo con el personal entrevistado de Recursos Humanos: Sra. María Gauffin; Srta. Ana Monjes y Sra.- Eugenia Montero

Hallazgos: F: Fortaleza – C: Conformidad – NC: No Conformidad – O: observación – OM: Oportunidad de mejora

Reunión Inicial

Discusiones previas:

- Se agradeció la colaboración con la actividad de auditoría.
- Presentación del equipo auditor.
- Se revisó el alcance de la auditoría.
- Se dio comienzo a la auditoría.

Requisito	<i>Informe de Auditoría</i>	Hallazgo
4.1 4.2	Los entrevistados interpretan correctamente la condición de apoyo de los procedimientos de SG. Demuestran conocimiento de su contexto y partes interesadas con las que interactúan Responden ante al tratamiento de los requerimientos del personal interno, buscando su satisfacción es un Area con un funcionamiento dinámico.	C
4.3	Alcance de los procedimientos. Se informa que todo el personal del Area maneja todos los procedimientos	C
4.4	Todos los procedimientos se encuentran relacionados	c
6.1	Frecuentemente se van tomando acciones para los riesgos que se van presentando en este contexto de pandemia	c
7.1.1	Disponen de los recursos necesarios para su desempeño.	c
7.1.2 y 7.1.6	Mediante los procedimientos de formación, competencias, reclutamiento-inducción se dispone del recurso humano para el correcto desempeño del Organismo	c
7.1.3 – 7.1.4	La infraestructura para la operación del Organismo se limita por cuestiones edilicias, se propicia un ambiente adecuado para el funcionamiento del Organismo	om
7.1.6	Mediante el procedimiento P01- Formación. Se describen las acciones para mejorar las competencias del personal. Evidencias: 1. Formulario de capacitación interna; 2. P01 Anexo I – Capacitación al agente Pablo Chimirri / Diplomatura en generación distribuida (cursando actualmente)	C

	3. Po1 Anexo I – Capacitación a la contadora Silvana Pauna (USI) Encuentro Nacional de Calidad Gubernamental – archivo pasivo 2017	
7.4	Las comunicaciones internas y externas relevantes se comunican mediante correo, por WhatsApp	C
9.1	Mediante la descripción del procedimiento P04 – CLIMA LABORAL, se evidencia una metodología para efectuar las percepciones del personal respeto al Organismo	C
9.1.3	Se observa una comprensión de que los indicadores sirven para analizar las mejoras y cambios que podrían presentarse en virtud a los resultados de los mismos	c
P01	Formación: Punto 4. Los indicadores anuales mencionados manifiestan serán reformulados.	O
P02		
P03	Reclutamiento Se evidencia DJ y Formulario DDJJ Punto 3.2. Descripción. Punto 9 los anexos que se mencionan no corresponde con lo que se menciona en el punto 7. Anexos	c o
P04	Clima Laboral 3.2.1 Reconocimiento de buenas prácticas: se encuentra en proceso de revisión la última vez efectuada fue hace 5 años 3.2.2 Resolución de conflictos. No se encuentra instrumentado, resultaría conveniente reformular procedimiento de resolución de conflictos poniendo especial énfasis en la capacitación de la persona a cargo de la instrucción. Punto 4 Objetivos e indicadores. I1 no responde al cómo se obtiene la medición del mismo. Serán revisados. Respecto al punto 4. Objetivos e indicadores. Segundo indicador (I2) resultaría conveniente su revisión sujeta a la concreción de la observación al punto 3.2.2 ya que no se aplica	O O OM O
P05	Se recomienda informar / recordar periódicamente la normativa relacionada	OM
Reunión y hora de Cierre		
Siendo las 11:00 del día de la fecha, los Auditores agradecen el compromiso y participación de los presentes.		
Requiere de una visita de seguimiento: NO		

Fecha: 15/10/20	Auditor Interno: Guillermina Sosa Vallejo Auditor Acompañante: Magdalena Arredondo
------------------------	---

Se otorga un plazo de cinco a diez días para efectuar las correcciones de las no conformidades detectadas y se vuelve a efectuar una visita. En una primer momento de la gestión se agregaban al SGC los cambios posterior a la visita, pero con la nueva herramienta de google drive en donde se almacena el SGC, los facilitadores pueden agregar la documentación correspondiente e informar por

mail a los responsables de calidad para que al momento de la visita sea más eficiente el trabajo que se realiza.

Una vez efectuada la notificación a la Gerencia se remite una planilla con el siguiente formato, la misma permite que el facilitador, remita evidencia documentada de los cambios o mejoras y se guarda esta planilla en el drive para que cualquier integrante del organismo pueda acceder a la misma.

N°	Fecha de Inicio	Gerencia/Área	Tipo	Informe de Auditoría	Requisito	Descripción	Detecta	Responsable	Notificado fecha	24/01/2022 Estado
1	16/12/2021	GAYF RRHH	OM	2021/3	4.1	Los agentes identifican el alcance de los procedimientos, los mismos se encuentran documentados y disponibles para consulta de todos los agentes. Se sugiere ingreso la SGC por parte de todos los agentes del área para su mejor comprensión	Auditoría Interna	Sra. María Gauffin	enero 2022	Se creó una cuenta de gmail del área con ingreso en todas las computadoras donde se trabaja en conjunto, con acceso directo al SGC: rrrhente@gmail.com
2	16/12/2021	GAYF RRHH	OM	2021/3	4.3	P01 se evidencia mediante expediente 267-51383/21 "PLAN DE CAPACITACIÓN" fjs 3. Una oportunidad de mejora podría ser agregar el análisis de capacitadores (proveedores) a fin de cerrar las gestiones.	Auditoría Interna	Sra. María Gauffin	enero 2022	Se modifica el anexo 01 del P01, donde cada agente evaluará específicamente al capacitador.
3	16/12/2021	GAYF RRHH	OM	2021/3	4.3	Se evidencia expediente 267-51318/21 "PROPUESTA DE CAPACITACIÓN LICENCIADO AGUSTÍN LÓPEZ", no se gestiona la contratación, el expediente se encuentra en trámite. Como oportunidad de mejora se sugiere informar en cada expediente las gestiones realizadas y plasmar en el expediente general las gestiones informales que realizan.	Auditoría Interna	Sra. María Gauffin	enero 2022	Se creará un expediente con todo lo relacionado con capacitaciones para evidenciar las gestiones.

De esta manera se deja constancia en cada auditoría sobre las OM detectadas y cuál es el estado de las mismas.

Asimismo, y sin necesidad de auditoría existe un registro de NC y OM fuera de auditoría, donde se van registrando todas las no conformidades detectadas y las oportunidades de mejora sugeridas y se realiza un seguimiento, esto es necesario para trabajar en la premisa de la mejora continua y también sirve para la medición de los indicadores de Calidad.

Registro de NCy OM (fuera de auditoría)						
Fecha de Inicio	Gerencia/Área	Tipo	Ficha N°	Descripción	Detecta	Responsable
20/4/2021	Gerencia de Usuarios / Área Sistemas	NC	01/21 AP	Se observa en cédula de notificación 9027427/4 de fecha 26/08/2020 la firma del responsable es obsoleta, Observación detectada en auditoría interna de fecha 16/10/2020 Ficha de hallazgo N° 6, indica que: Se solicita por mail (12/11/20) al área de sistemas la corrección de la firma y aclaración, enviando la firma digitalizada y	GGCyA	Horacio Sansone

				los detalles a cambiar. No se realizó el cambio de firma en sistema, se consulta el día 30/12/2020 al Área Sistemas (Ing. Correa) quien informa que no se pudo realizar el cambio de firma, ya que el proveedor de tal servicio no tiene disponibilidad de turnos para realizar el trabajo y tampoco se encuentra inscripto como proveedor del estado.		
--	--	--	--	--	--	--

Fecha Acción Inmediata	Fecha Acción Correctiva	Fecha Verificación efectividad	Referencia de Evidencias de efectividad u otros comentarios	Vínculo a ficha
12/11/20 30/12/20 20/04/21	abr-21	21/06/21 se verifica en sistema de subsidios casa central el impacto del cambio , en julio 2021 se verifica plataforma web	Sistema Subsidios	https://docs.google.com/document/d/1NDW_F8TST2r3NeM27WGJhDi-osR4xOW5/edit?usp=sharing&ouid=106137421522099276914&rtpof=true&sd=true

En esta planilla se pueden observar todas las NC y OM detectadas durante el año calendario y cuál fue el resultado.

3.7 Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios

Con respecto a la innovación, que es un valor que posee la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación y que el mismo es acompañado por la Alta Dirección. Se puede mencionar que durante la gestión del año 2020 se inició el proceso de migración del SGC de un medio físico (papel y servidor) a un medio 100% digital, todos los procesos certificados fueron agregados a un drive de google, donde se otorga permisos de acceso para que todos los agentes tengan la posibilidad de ingresar a consultar el mismo desde su celular, computadora o Tablet.

Con respecto al Sistema de Quejas, sugerencias y felicitaciones, se contaba con un libro de quejas y un formulario de quejas y sugerencias que se complementaba con un buzón que físicamente se encontraba en la delegación capital, se innovó en la creación de un formulario de google que se comparte mediante un código QR que permite que cualquier persona, mediante el uso de un celular pueda escanear el mismo y acceder al formulario para efectuar una queja, sugerencia o felicitación. En

cada lugar donde se presta servicio (Casa central, Delegaciones, Oficinas y Convenios) se realizó la impresión del código QR para que al finalizar la atención, los agentes indiquen a los usuarios de su existencia.

Cada vez que el sistema SQSyF recibe una respuesta el agente encargado de tal procedimiento P01GGCyA, debe corroborar los datos, tomar nota de lo indicado, informar al sector involucrado de la situación planteada por el usuario y posteriormente al recibir la información del sector, debe notificar al usuario sobre las acciones que se derivaron para dar solución al problema planteado, en el caso que sea una felicitación se informa al Área involucrada, a Recursos humanos quien notifica al agente de la felicitación recibida, se informa al usuario mediante nota que se remite por mail, de la acción realizada y se le agradece por el aporte efectuado.

El usuario debe completar los siguientes campos, a través del formulario

Marca temporal	Indique Tipo de Acción que desea realizar:	En que categoría se ubica su Queja, Sugerencia o felicitación	Relate los hechos / observación , especificando la fecha, hora, agente y sector involucrado:	Dirección e-mail	Nombre y Apellido	Nro. Teléfono/Celular
3/10/21 10:44	Felicitación	Resolución eficaz de las necesidades, Horario, Buenas comunicaciones, Celeridad en la atención, Claridad en las explicaciones, Amabilidad, Personal idóneo, Asesoramiento, Confiabilidad, Comunicación fluida		NO TIENE CORREO NO TAMPOCO CELULAR	LUNA ZULEMA TRINIDAD	NO TIENE

Nro. de NIS EDESA	Nro. de Usuario COSAYSA	Relate los hechos / observaciones en forma clara, breve y precisa (No realice presentaciones genéricas):	Domicilio (localidad - Barrio - Calle - Nro.)	Persona que lo atendió:	Oficina
5015724	233198	FUI BIEN ATENDIDA	LOS CANTORES DEL ALBA 412 JUAN MANUEL DE ROSAS	SALAZAR ALBERTO	

Posteriormente en la planilla de seguimiento se consignan los siguientes campos para poder realizar una trazabilidad de las acciones que se inician.

AREA a la cual se dirige la Q,S o F	Se comunica la Q,S o F a:	Fecha en que se comunica	Fecha Límite para informar x el Area / Gerencia (10 días)	Area comunica alternativas o acciones correctivas (S/N)	Fecha en que se comunica alternativa/acc correctiva	Fecha respuesta enviada al usuario:
G. USUARIOS - CC	G. USUARIOS - CC	3/15/2021	N/A	N/A	N/A	3/15/2021

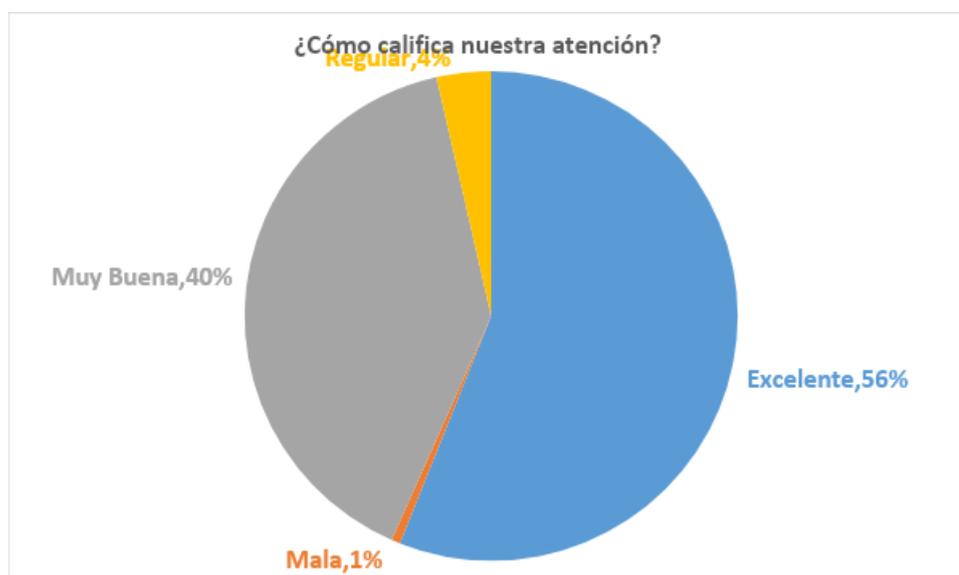
La encuesta de satisfacción es otra medida innovadora que permite tener un contacto directo con las expectativas planteadas por el usuario. Al igual que el SQSyF, se creó un formulario de google que permite almacenar las respuestas brindadas por cada uno de los usuarios o ciudadanos al finalizar la atención en cada puesto de atención que tiene el organismo. Diariamente se revisa el formulario de respuestas para que se notifique al sector correspondiente y se pueda efectuar una devolución al usuario sobre su presentación.

Al recibir una sugerencia mediante el formulario de quejas se analiza la misma y se corre traslado al área o gerencia correspondiente para que tome conocimiento de la situación y adopte las medidas o realice las acciones necesarias si fuera correspondiente. La información brindada por el usuario es la siguiente:

Atención recibida – Accesibilidad de todos nuestros medios de comunicación e ingresos – Formularios y folletos – Resolución eficaz sobre subsidios/Agua o Energía – Asesoramiento recibido – Tiempo de espera en atención – Sugerencia que desea indicar, discriminando por oficina donde fue atendido.

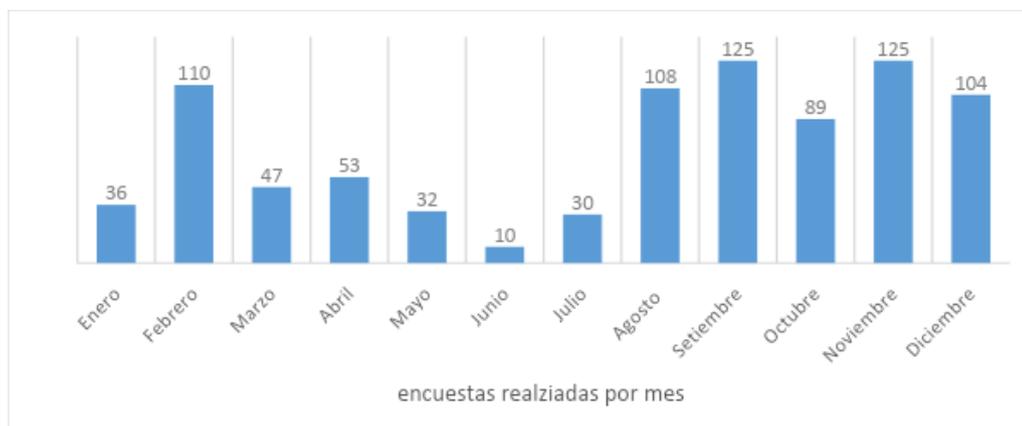
Los resultados obtenidos fueron:

ATENCIÓN RECIBIDA: de 869 registros el 96 % respondió: Excelente y Muy buena.



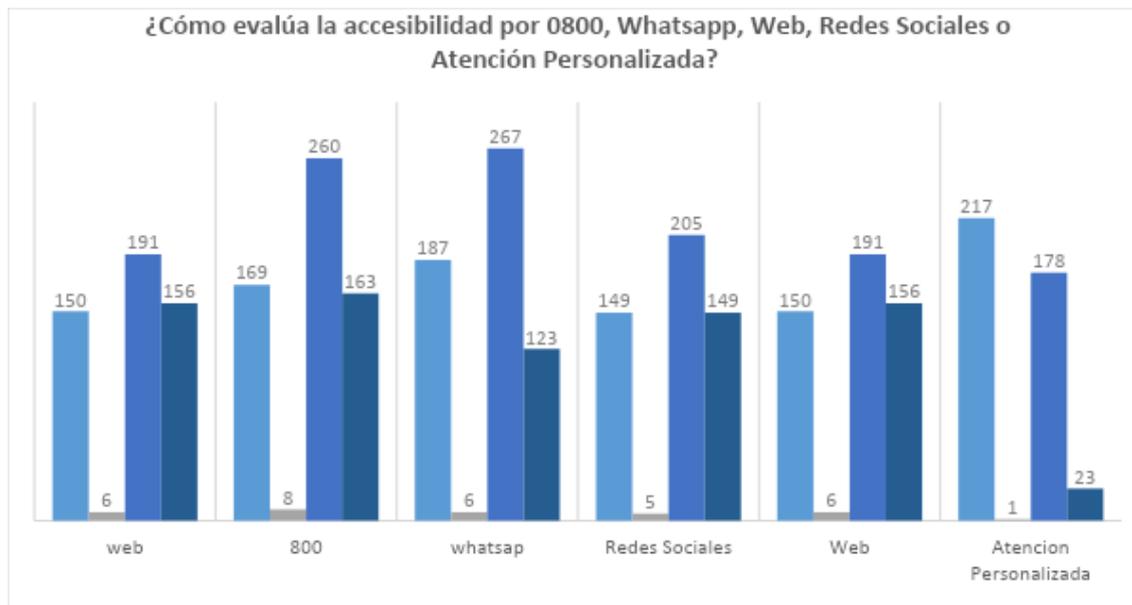
¿Cómo califica nuestra atención ?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Excelente	13	43	32	38	21	6	18	77	67	57	62	53	487
Mala	2	3											5
Muy Buena	16	45	15	15	11	4	11	31	55	30	63	50	346
Regular	5	19					1		3	2		1	31
Total	36	110	47	53	32	10	30	108	125	89	125	104	869
Porcentaje solo Excelente y Muy Buena	81%	80%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	98%	98%	100%	99%	96%

La cantidad de encuestas realizadas por mes



Accesibilidad

- 0800: el **72 %** respondió entre Excelente y Muy Buena
- WhatsApp: el **78 %** respondió entre Excelente y Muy Buena
- Redes Sociales: el **70 %** respondió entre Excelente y Muy Buena
- Web: el **68 %** respondió entre Excelente y Muy Buena
- Atención Personalizada (categoría habilitada en el formulario el 19/05/2021): el **94 %** respondió entre Excelente y Muy Buena,



RESOLUCION EFICAZ:

Gestión y otorgamiento de subsidios: el 92 % respondió entre excelente y muy buena.

Gestión y otorgamiento de subsidios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Juni	Juli	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Excelente	11	50	27	32	17	2	19	62	44	38	35	31	368
Mala	2	3		1									6
Muy Buena	16	35	11	17	13	1	4	28	41	22	18	24	230
Regular	5	18	1	3	2	7	6	6	1				49
Total general	34	106	39	53	32	10	29	96	86	60	53	55	653

3.8 Conocimiento y Cumplimiento de los Marcos Legales y Regulatorios

En el marco legal del organismo se trabaja con la siguiente normativa, Ley N° 6835 - Ley de creación del En.Re.S.P; Resolución EnReSP N° 702/08 - Incompatibilidad de funciones públicas; Resolución EnReSP N° 616/2022 - 1) reglamentar el inciso b) del art 31 de la ley 6835 y actualizar los montos mínimos y máximos previstos en el art 33 de la ley 6835. Art.2) Aprobar la fórmula de actualización basada en el índice de precios internos al por mayor (IPIM). Art 3 a 6); Ley N° 5.348 - Ley de Procedimientos Administrativos para la Provincia de Salta; Ley N° 8.072 y Decreto Reglamentario N° 1.319/18 - Sistema de Contrataciones de la Provincia.

Se cuenta con un equipo de profesionales con titulación de abogados que trabajan en la Gerencia Jurídica y también existen en cada Gerencia un cargo de abogado para tratar los temas puntuales legales que surjan en dicha gerencia. Es responsabilidad de este profesional, efectuar dictámenes, dictar resoluciones, emitir todo acto legal y regulatorio que tenga competencia en su área o gerencia.

El marco legal y regulatorio con el que trabaja el En.Re.S.P es muy extenso, razón por la cual se tomó la decisión estratégica desde la Alta Dirección de crear en la página web del organismo, <http://www.entereguladorsalta.gob.ar/index.php>, un Ícono que permite a los visitantes de la misma como a los agentes consultar la documentación sobre normativa. Por una cuestión estratégica se tomó la decisión de separar la normativa de la siguiente manera:



En el Digesto normativo se cargan todas las Leyes, Resoluciones, normas reglamentos y decretos de interés general, tanto de la normativa dictada por el Organismo como de aquella que pertenece al Ejecutivo Provincial o nacional, haciendo una división de temas que permite facilitar la búsqueda de toda información referida a un tema y que se encuentra agrupada de la siguiente manera.



[Volver atrás](#)

Con respecto al compendio de resoluciones se destaca el trabajo que efectúa la Secretaría General en su Área de Despacho, quienes poseen un servidor donde se almacenan todas las resoluciones y que

están disponibles para la consulta de los agentes que la soliciten. Se otorgan permisos de consulta para Mesa de Entradas, Secretarías y Abogados del Organismo. Se almacenan en formato digital desde el año 2012 y los años restantes desde el 1996 se encuentran en formato papel encuadernados y resguardados en Secretaría general.

También se carga en página web todas las resoluciones del organismo discriminadas de la siguiente manera.



Esto permite que al momento de tomar contacto con un ciudadano, que desea una resolución, se la descargue de la página web y se pueda imprimir y ser entregada al usuario o puede indicarse como acceder y consultar la misma.

Capítulo 4 Gestión de la Personas en la Organización

Liderazgo

En el En.Re.S.P. la Alta Dirección, liderada por el Sr. Presidente Dr. Carlos Saravia, se trabaja con la premisa que el valor más alto que se posee es el Recurso Humano. Esta perspectiva va alineada a la política de calidad, la visión, misión y valores detallados y aprobados por el Directorio, tiene la premisa de trabajar teniendo en alto valor a los agentes del organismo. El área de Recursos Humanos trabaja de manera directa con la Alta Dirección, realizando cambios estratégicos, buscando otorgar reconocimientos y dar valor a los agentes. Esto se lleva a cabo mediante el dictado de memorándum, resoluciones o disposiciones que buscan sanear cualquier situación que se presente con los agentes siempre buscando una posición de consenso y beneficio para los agentes.

Tal como se explicó en el Informe preliminar, el organigrama del Organismo se dictó mediante resolución N° 594/2020 y posterior a ello se efectuaron modificaciones tal como se indicó en el apartado Organigrama, que en honor a la brevedad se debe consultar el mismo en fojas V.

Datos y Fuentes de Información

La información que se almacena en el Area de Recursos humanos, es la que alimenta los indicadores de calidad, con relación a todos los agentes del organismo. Existen otros datos que son fundamentales

para la gestión y prosecución de los objetivos del organismo aunque no se determine un indicador específico de calidad.

En el área recursos humanos, tal como fuera expresado en el Capítulo 3, apartado Sistemas informáticos (páginas 36 al 38), existe un sistema informático creado en entorno Access, que permite registrar toda la información referida a los agentes y de allí poder medir indicadores, extraer estadísticas o confeccionar informes que son utilizados por la Alta Dirección para la toma estratégica de decisiones y para el cumplimiento de los objetivos de calidad del área Recursos Humanos.

4.1 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Diseño y Funcionamiento

El sistema de Administración de la Estructura organizativa del organismo se encuentra, dictado por la resolución N° 413/11, que modificaba a la Resolución N° 266/11.

En dicha resolución se determinaba la planta de cargos, que a esa fecha contaba con 121 cargos, algunos de los cuales figuraban vacantes, pero que al año 2022 se encuentran con asignación de agentes. Debido a la extensión de la misma, se comparte el link de la resolución para su consulta.

<https://drive.google.com/file/d/1Sht9pcyZVHYoabtLs7OfN8kGswl2W30/view?usp=sharing>

4.2 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Perfiles de Puestos

La **Descripción de Puestos** tiene como objeto detectar y establecer las competencias específicas (derivadas del conocimiento) como las genéricas (derivadas de las conductas, actitudes, valores y rasgos de la personalidad), que identifican al personal en el Organismo, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y en consonancia con su Organigrama. Este procedimiento se activa toda vez que se crea un nuevo puesto o se producen cambios en las funciones propias del mismo.

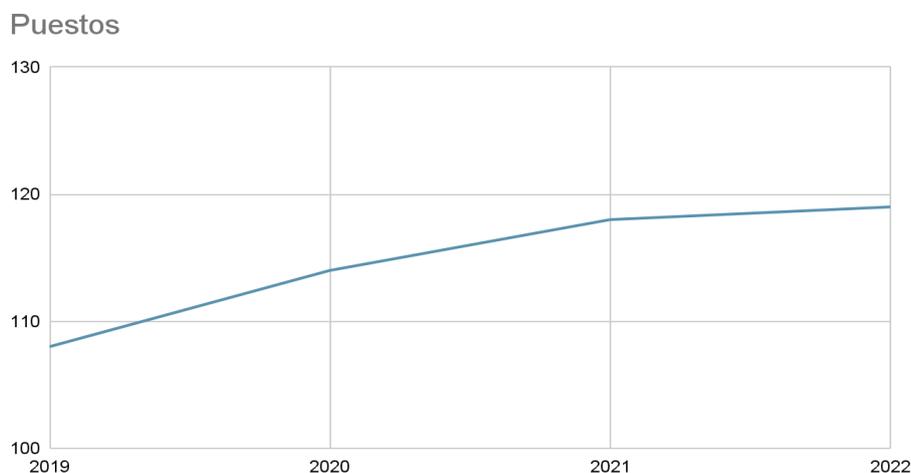
Las competencias propias de cada cargo son detalladas por el Responsable del Área o Gerencia, mediante la *Evaluación de Desempeño* anual, valorando principales conocimientos, experiencias y habilidades.

El registro de los formularios correspondientes a este procedimiento está a cargo del Área de RRHH, se concreta digitalmente y en formato papel. Finalmente, se archiva en la biblioteca virtual del Área y en bibliorato.

Desde el año 2020 y a la fecha, el procedimiento sufrió modificaciones como la eliminación del diagrama de flujo; el cambio de los indicadores; la redacción del formulario; y la eliminación de preguntas innecesarias, entre otras modificaciones. Así también, se implementaron nuevos añadidos.

Actualmente, el Formulario de *Descriptivo de Puesto* requiere completar ítems como *Identificación del puesto; Título del puesto; Titular del puesto; Misión del puesto; Responsabilidades del puesto; etc.*

Gráfico analítico sobre el incremento de puestos a lo largo de los últimos años



4.3 Sistema de Administración de Estructura Organizativa. Competencias Laborales

En el Organismo, cuando llevamos adelante el descriptivo de puesto, el agente debe completar cuáles son las competencias requeridas para el puesto que ocupa, con su graduación necesaria, ya que son ellos los que tienen más conocimientos sobre dicho trabajo.

Este descriptivo debe ser aprobado por su jefe o gerente directo, que es quien va a supervisar las competencias descritas.

En el área de Recursos Humanos recibimos los descriptivos, los cuales son analizados y en el caso de observar que no hay compatibilidad, se solicita al gerente y a los agentes que lo modifiquen.

La evaluación de las competencias se realiza dentro de las Evaluaciones de Desempeño. Cada Gerente evalúa si el agente cumple o no y en qué medida con las competencias específicas y las genéricas. En el caso que no se concreten, se gestionan capacitaciones y/o cursos para su cumplimiento.

A continuación, extracto del Formulario del Descriptivo de Puesto:

**COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS: MENCIONAR AQUELLAS
COMPETENCIAS QUE SON REALMENTE IMPRESCINDIBLES PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO.
MARCAR CON UNA CRUZ EL NIVEL QUE DEBE TENER.**

COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO			
COMPETENCIAS	NIVELES		
	MEDIO	ALTO	BAJO
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Cabe aclarar, que estamos trabajando en la selección y aprobación de las competencias que el Organismo considere relevantes, a fin de implementarlas en el formulario.

4.4 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Ingreso, Desarrollo, Promoción y Evaluación de Personal

El ingreso de un nuevo agente inicia con la necesidad de cubrir una vacante producida por una baja, o bien por motivos de funcionalidad y organización. En consecuencia a la necesidad surgida, quién lo solicita deberá presentar ante el Área de Recursos Humanos el Formulario de Requerimiento de Personal y el de Descriptivo de puestos.

El formulario deberá ser firmado por el Gerente Administrativo, quién informará si existe o no partida presupuestaria y la remuneración correspondiente al requerimiento; además lo firmará el Gerente solicitante; el Responsable de Recursos Humanos y el Presidente.

Con la incorporación de un nuevo empleado al Organismo, surge la Inducción de Personal que tiene como objetivo la integración y el conocimiento global del En.Re.S.P y sus normativas principales. (Plan de Inducción y Registro de Inducción de personal).

Para asegurarnos que cada persona que ingresa al Organismo tenga conocimiento del puesto que va a ocupar, sus responsabilidades, y la relación laboral que tendrá con el resto de los miembros del Organismo, se coordina un Plan de Inducción a cargo del Área de RRHH como del Responsable del Área/Gerencia. Se proporciona al ingresante el Manual de Inducción, equipos de trabajo, junto a las capacitaciones internas que pudieran corresponder.

Actualmente, implementamos la evaluación de la inducción. Una vez transcurrido un mes del ingreso del agente, se le envía una encuesta con preguntas en relación al Organismo para conocer la efectividad del proceso. Esto nos obliga a mantener el Manual de Inducción actualizado constantemente, de acuerdo a las modificaciones que van surgiendo dentro del Organismo.

Las Evaluaciones de Desempeño se realizan anualmente, mediante formulario papel. Este año tenemos previsto realizarlas de manera virtual. La misma está a cargo del Gerente o el Jefe directo del agente. Se pretende que sea un encuentro cara a cara, donde se proporcione una retroalimentación al empleado respecto a su rendimiento, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos individuales, proponer objetivos nuevos y descubrir necesidades de capacitación. Se sugiere que se realice de manera personal e individual con cada uno de los miembros del equipo, decirle cuáles son los puntos débiles como las fortalezas de su trabajo, y qué se espera de él/ella en el Organismo. Procurar la escucha activa y considerar que todo lo que se revise en la reunión esté acompañado de ejemplos y de información validada, son estrategias de utilidad para que no quede espacio de duda o los malos entendidos.

Es importante que el feedback esté centrado en las competencias claves que se requieren para el puesto de trabajo que se está evaluando, y esté alineado a las metas organizacionales, buscando impulsar el éxito presente y futuro del Organismo y de cada uno de sus colaboradores. Se debe propender a una comunicación asertiva y directa para que el mensaje sea entregado de la mejor manera, y se cumpla, con el objetivo de fomentar una mejora en el desempeño del colaborador. Los ejes de la Evaluación vigente son:

- Productividad
- Calidad en el trabajo
- Conocimiento del Puesto
- Planificación y Resolución
- Trabajo en equipo
- Iniciativa/ Pro actividad
- Comunicación
- Cumplimiento de las normas
- Capacitaciones realizadas

Desde el Área de Recursos Humanos, solicitamos se plasme en el formulario lo que se considera importante para que el colaborador *“comience a hacer”*; *“deje de hacer”* o *“continúe haciendo”*, a fin de lograr un desempeño sobresaliente.

Las promociones se realizan a medida que surgen vacantes y buscando cubrirlas internamente. De acuerdo a las competencias de cada agente, se evalúan posibles candidatos a cada puesto, ya sea de manera horizontal o ascendente. Se llevan a cabo re categorizaciones por tareas específicas, experticia, mérito o acceso a títulos reconocidos por Organismos oficiales y de implicancia a las funciones propias del En.Re.S.P.

Actualmente, nos encontramos trabajando en un Plan de Carrera a fin de sintonizar las estrategias del Organismo con los objetivos de nuestros colaboradores, generando compromiso y fidelización.

4.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Capacitación

Este procedimiento se inicia con la generación del expediente de Plan de Capacitación Anual y mediante la detección de necesidades de formación. Este Plan se origina con la detección de necesidades de formación y/o requerimientos e inquietudes externas o internas al respecto, por lo tanto es un proceso dinámico.

Detección de las necesidades de formación:

- **Acciones de mejora**, surgidas del tratamiento de no conformidades y acciones correctivas/preventivas (SGC P02).
- **Encuesta de clima laboral**, se realiza una encuesta según lo indicado en el P04 RRHH – Clima laboral. Finalizada la Encuesta de Clima se recopilan las necesidades de capacitación solicitadas por los agentes.
- **Demandas del personal o de sus superiores**: ante la propuesta de una capacitación, se presenta el “Formulario de Capacitación” (Anexo 1) a RRHH. En los casos que la capacitación implique costos para el Organismo, se requieren firmas autorizantes del personal jerárquico e informar a la GAYF mediante el formulario correspondiente, de modo que se haga efectivo el pago de la capacitación.
- **Resultados de la evaluación de desempeño y Descriptivos de Puesto**: Una vez al año, cada gerente/jefe evalúa a su personal a cargo (P02 RRHH) y determina las necesidades de capacitación que surjan de dicha evaluación.
- **Evaluación de la Capacitación**: Luego de transcurridos 30 días de efectuada la capacitación, el jefe directo hace una evaluación de la aplicación de los conocimientos recibidos por parte del agente. La misma también se valora a través de la Evaluación de Desempeño anual. Se deja registrado en el campo formulario.

- **Cambio de puesto o Ingresos:** con la llegada de nuevos agentes al organismo, se convierte en una necesidad la formación y las capacitaciones, al igual que las rotaciones de puestos, surge la demanda de obtener nuevos conocimientos acordes al puesto, mediante capacitaciones internas o externas.
- **Propuestas de otras organizaciones de la Administración Pública.**

Una vez detectadas las necesidades, se inicia el procedimiento mediante la utilización de un formulario. Existen capacitaciones con costo destinadas a todo el personal, por lo que se gestionan por expedientes, y sus registros son virtuales. En estos casos, se requiere la firma de Presidencia autorizando la capacitación, RRHH registra el requerimiento y lo deriva a la Gcia. Administrativa para su pago.

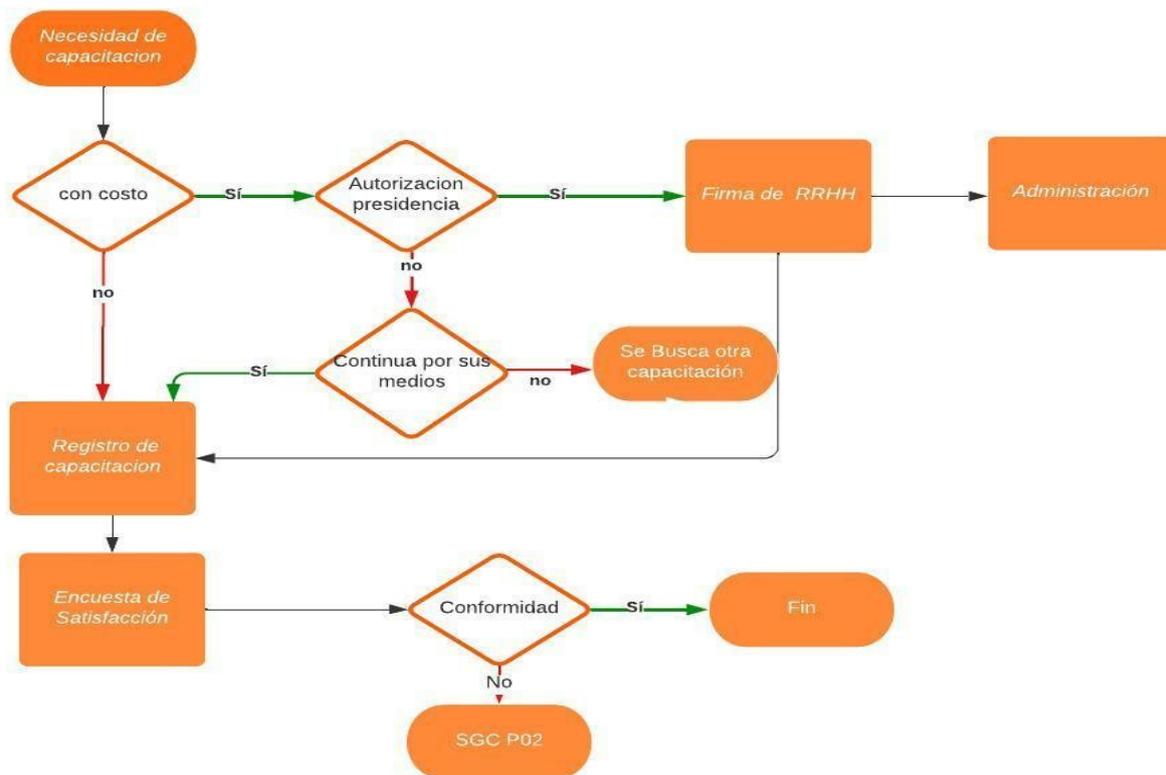
De no autorizarse, el agente puede realizar la capacitación bajo sus propios medios económicos. Otra opción, es que el Área de Recursos Humanos gestione la búsqueda de una nueva capacitación con menor costo o gratuita.

En este último año implementamos formularios virtuales mediante Google para reducir el uso de papel. Los formularios físicos se registran de manera virtual para que toda la información se encuentre en una sola planilla, una vez finalizado el proceso de autorización.

Una vez finalizada la capacitación, se solicita al agente que realice la Encuesta de Satisfacción de manera virtual, a fin de evaluar la calidad de la misma y la del capacitador.

Transcurrido un mes, se solicita a cada jefe directo que realice la conformidad de la capacitación de acuerdo a si se aplicaron o no los conocimientos adquiridos. Una vez firmada la misma, finaliza el procedimiento.

En los casos que exista una No conformidad, se completa el formulario de SGC 02 para analizar las causas.



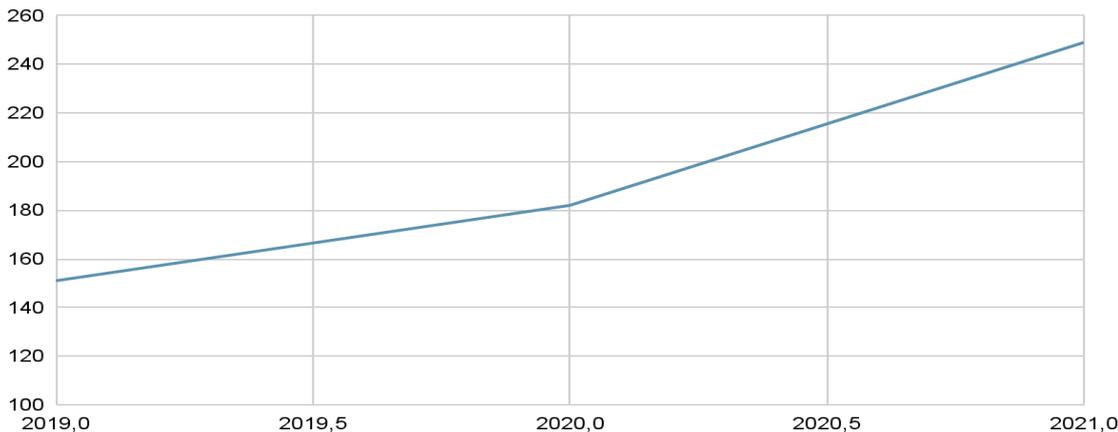
Para todos los casos en que se realice la capacitación, RRHH es el responsable del seguimiento de la misma.

Capacitaciones Internas: a partir de las capacitaciones tomadas por los diferentes agentes y teniendo en cuenta sus habilidades profesionales, se busca impulsar las capacitaciones internas, donde agentes calificados capacitan a sus compañeros.

A partir de la implementación del Plan de Capacitación Anual 2021 se incrementaron las capacitaciones en el Organismo, y por lo mismo, aumentó el flujo de formularios en formato papel, motivo por el cual se puso en marcha el uso del formato digital.

Año	Registro General de capacitaciones
2019	152
2020	189
2021	249

Capacitaciones



4.6 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Participación

Este criterio examina el proceso que establece el Organismo para promover y sostener en el tiempo la participación del personal en lo concerniente al cumplimiento de la misión, imagen, objetivo y valores de la organización.

El En.Re.S.P tiene en claro la importancia de la Misión, Visión y Valores para el óptimo funcionamiento de las diferentes Gerencias que lo componen, por lo que actuamos en consecuencia de los mismos:

- Misión: Controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y agua potable y desagües cloacales en todo el territorio provincial, procurando la satisfacción de los usuarios.
- Visión: Ser un Organismo accesible, innovador y referente en materia de control, regulación y fiscalización, que propicie que los servicios públicos provinciales se presten con los niveles de calidad exigibles, en aras de proteger el interés de los usuarios y promover sus derechos.
- Los valores que nos definen son los siguientes:
- COMPROMISO: factor que hace que el agente se involucre tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la Organización.
- EMPATÍA: capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones
- ÉTICA e INTEGRIDAD: la integridad como principio ético está vinculado con la valoración de la honestidad, el respeto y la transparencia en las interacciones profesionales

A través del estudio de clima laboral anual, el Área de Recursos Humanos busca las diferentes problemáticas, inquietudes y calidad de vida laboral de los agentes de nuestro Organismo, con el objetivo de minimizar el impacto de los conflictos en el compromiso, desempeño y productividad de su personal, cumpliendo así los valores del mismo.

Para llevar a cabo el estudio de satisfacción laboral, nos centramos en diferentes puntos críticos en lo que hacemos foco, a fin de poder obtener los datos que sean relevantes para la planificación de las mejoras. Consideramos que un ambiente óptimo de trabajo, conlleva a la práctica de las buenas costumbres, tanto de lo que somos como Organismo, de manera interna, y de lo que queremos comunicar de manera responsable para el afuera. Es fundamental contar con un ambiente íntegro, por ende las variables que consideramos para llevar adelante el procedimiento de Clima Laboral, son las siguientes:

- Percepción del Organismo
- Calidad de Vida Laboral
- Estilo de dirección/Liderazgo
- Nuevos Paradigmas
- Capacitación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Beneficios

En base a estas variables definidas iniciamos planes de acciones anuales.

El procedimiento de Clima Laboral inicia a partir de un diseño preestablecido (sujeto a modificaciones según necesidades del Organismo) donde se comunica a los colaboradores la puesta en marcha de la Encuesta, vía mail. Se envía un instructivo para desarrollarla digitalmente ingresando a un link determinado e indicando las fechas en que estará disponible. Se pretende la participación de todo el personal, mediante capacitaciones y recordatorios en donde manifestamos el grado de importancia de este análisis para la mejora de la calidad de vida laboral de los agentes pertenecientes al Organismo.

La metodología debe permitir preservar el anonimato de las personas encuestadas, factor indispensable si queremos asegurar la máxima sinceridad en las respuestas, sin embargo, se tendrá la opción de manifestar los datos personales, en caso que así se lo decidiese.

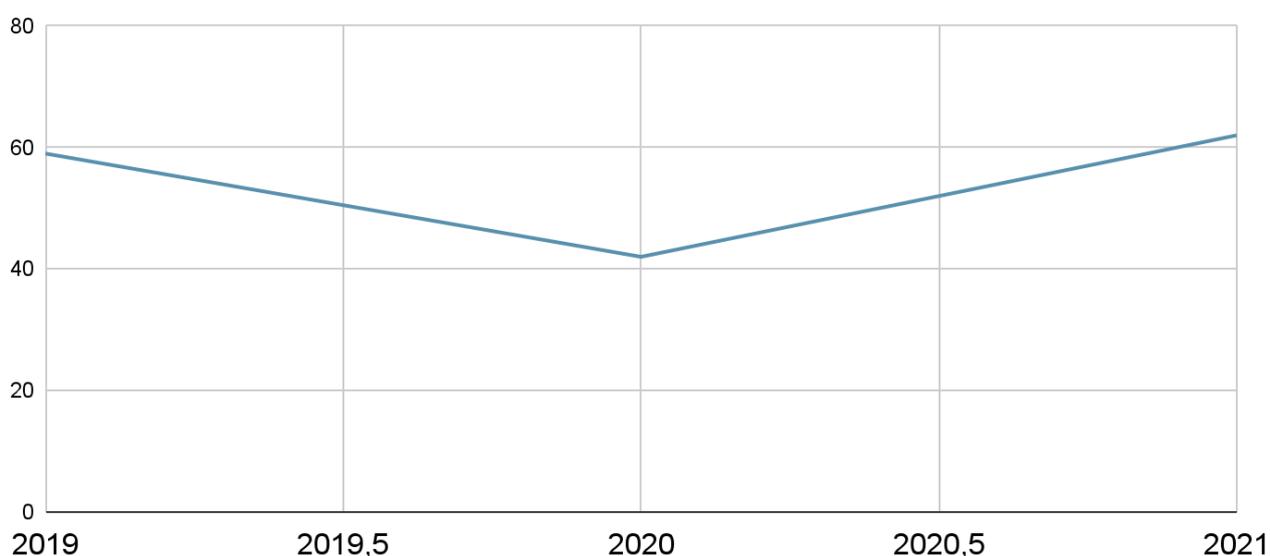
En la medida que los participantes terminan con las encuestas individuales, los datos se van procesando a través del programa diseñado a tal fin, de manera que, al cumplirse el plazo para participar de la misma, los resultados ya están a disposición para ser informados al personal, vía e-mail.

Los agentes tienen la opción de favorecerse con este procedimiento, ya que los beneficios de este feedback serán recíprocos.

Se pretende reflejar transparencia en el desarrollo del procedimiento, exponiendo puntos a considerar, superar o modificar con la participación de todos.

Al ser un Organismo que se preocupa por la calidad de vida laboral y de las condiciones que puedan llegar a inquietar a nuestros agentes, planificamos de manera minuciosa las diferentes alternativas de mejora, siempre pensando en mejorar el ambiente de trabajo, las relaciones laborales e interpersonales y la cultura organizacional. De estos tres ejes surgirá el cumplimiento y práctica de los valores que el Organismo comunica y cumple. El comportamiento de nuestros agentes dependerá de nuestro accionar organizacional.

Participación Clima Laboral



El Área de Recursos Humanos da a conocer año a año, el resultado de las acciones emergentes del Clima Laboral finalizado, antes de iniciar la Encuesta subsiguiente, todo ello a fin de transparentar y dar credibilidad al procedimiento.

4.7 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Trabajo Remoto

Durante el período de pandemia, surgió la necesidad de realizar trabajo remoto. Esto describe un entorno profesional en el que los empleados podemos trabajar desde casa o desde cualquier otro lugar fuera de la oficina física, utilizando herramientas digitales para mantenernos conectados y productivos.

En virtud de lo mismo, comenzamos a implementar un sistema de trabajo de manera rotativa entre el trabajo presencial y remoto. Las modalidades de trabajo durante la pandemia fueron pautadas desde el Directorio del Organismo, mediante Memorándum.

En cuanto al trabajo remoto, el agente se conectó desde su domicilio a su PC institucional, mediante el uso de programas como AnyDesk. Mediante Google Meet y Zoom se realizaron reuniones semanales lo que nos permitió que la comunicación sea más eficiente y fluida, quedando esto como una herramienta de uso habitual a la fecha.

A fin de llevar un control del trabajo realizado y mediciones de productividad, todas las semanas se envió a la Presidencia un informe de productividad donde se detallaron las tareas realizadas. Modalidad que se mantiene a la fecha.

A raíz de lo mencionado, desde el área de RR. HH. Nace el proyecto de implementar la digitalización de documentos, a fin de tener disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar, el acceso a la información de nuestra biblioteca digital, conformada por legajos personales, expedientes y documentos, con la idea de agilizar y alcanzar un mayor rendimiento laboral.

Nos adaptamos para realizar reuniones y entrevistas laborales vía video llamadas o por la App Zoom. Empezamos a gestionar y realizar cursos y capacitaciones virtuales, aumentando así su demanda y los formularios en formato papel, lo que nos llevó a idear e implementar el formato virtual.

Hoy en día, el trabajo remoto no es la modalidad habitual, se emplea únicamente en el caso de un colaborador que desde Córdoba trabaja asesorándonos respecto a la accesibilidad de la información para personas con discapacidad.

4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos. Calidad Ocupacional

Somos un Organismo que impulsado por sus valores institucionales, vela por el respeto de los derechos y garantías de todo nuestro personal.

Con la finalidad de promocionar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, destacamos la exclusión como un fenómeno multidimensional que atraviesa grupos estigmatizados, segregados y/o perseguidos, por lo tanto para su abordaje y extinción es necesario contar con políticas de trabajo serias y eficaces.

Por lo mencionado, el En.Re.S.P genera compromisos de acción basándose en la prevención, contención y protección de personas vulneradas o restringidas en el ejercicio de sus derechos, así sea de parte de sus pares o de sus superiores.

El objetivo está vinculado a la actualización de nuestras normas, a la promoción y difusión de nuestra posición respecto de la diversidad y la inclusión, entre otros factores. Procuramos dar respuestas a través de acciones de mejora del ambiente laboral, en su conjunto.

En el año 2021 formulamos el Proyecto ***Protocolo de Acción Institucional para la Prevención e Intervención ante situaciones de violencia laboral, discriminación de género u orientación sexual en el ámbito del Ente Regulador de Servicios Públicos***. El mismo fue aprobado durante la gestión del actual presidente del Organismo, mediante Acta de Directorio N° 18/2021, correspondiente al expte. N° 267-52619/21. Este documento nos proporciona una herramienta de consulta para casos de discriminación y las formas conexas de intolerancia, incluidas sus manifestaciones de género. Así también, nos orienta a mejorar la aplicación de políticas asumidas al respecto.

Desde este Organismo consideramos que es fundamental avanzar en el desarrollo de iniciativas que acompañen la extinción definitiva de actitudes de hostigamiento y segregación, en nuestro ambiente laboral.

Cabe señalar, que durante los años 2020, 2021 y lo que va del 2022 gestionamos capacitaciones respecto a violencia laboral y Ley Micaela, en concordancia con el *Observatorio de Violencia contra las Mujeres*. Del mismo modo, tramitamos el dictado de temáticas como Moobing, Burn Out y Modelo de Gestión del Cambio, entre otras. Gratamente, la participación del personal fue numerosa.

En otro orden de cosas, y a fin de introducirnos en la temática de la Accesibilidad nos alineamos a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Incorporamos al equipo de trabajo del En.Re.S.P, al Lic. Juan Pablo Vega quien, a partir de su discapacidad visual y sus amplios conocimientos en la temática, nos asesora y orienta respecto a los conceptos y mecanismos que promueven la equidad y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad.

Nuestro compromiso es facilitar el acceso a la información respecto de los servicios que brindamos, buscando aplicar estrategias inclusivas. En otras palabras, procuramos identificar y eliminar las barreras que se presentan en la comunicación y recepción de nuestra información, de manera de contribuir a la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad.

Para dar un tratamiento respetuoso y responsable de la discapacidad en los medios digitales y audiovisuales que operamos, es necesario entender a la discapacidad como parte de la diversidad humana, asegurando la no discriminación, la participación e inclusión plena y respetando la dignidad y autonomía de las personas con discapacidad (Artículo 3, Ley 26.378).

Por otra parte, y siguiendo la línea de promover la salud laboral en el Organismo, consideramos necesaria la exigencia de un **Apto Físico** anual que certifique que el personal técnico goza de buena salud para realizar las tareas de campo requeridas en su puesto de trabajo, ya que este grupo de personas cumple funciones fuera del edificio del Organismo, exponiéndose a situaciones de riesgo y, en consecuencia, a un estrés adicional como por ejemplo la exposición a instalaciones eléctricas o el control de plantas cloacales con extracción de muestras. Otra cuestión que se considera, es que periódicamente realizan viajes prolongados al interior de la provincia en donde la demanda física requiere una especial atención en función de las horas de inmovilidad, las condiciones de incomodidad del viaje, posturas forzadas, altitud, exposición a alimañas y bacterias, alimentación y descanso inadecuado, entre otros factores. Se contempla además, que algunos de nuestros técnicos fueron considerados por el COE como personal de riesgo por sus antecedentes de salud. Todas estas cuestiones pueden derivar en carpetas médicas, e incluso ser relevantes al momento de solicitar cobertura por un eventual accidente de trabajo.

En este sentido, desde el Área de Recursos Humanos se presentó oportunamente, una propuesta cuya finalidad era la de favorecer la calidad de vida y la productividad de nuestro personal técnico con miras a implementarla, a futuro, al resto del personal. La misma fue aprobada mediante Acta de Directorio N° 36/2021 correspondiente al expte. N° 267-53933/21.

A partir de la concreción de la propuesta, desde el Área de Recursos Humanos exigimos anualmente la presentación del *Formulario de Declaración Jurada de Salud* (RRHH P03 – ISO 9001/2015, Procedimiento de Reclutamiento y Selección). Trabajamos además, en la implementación de un tratamiento transversal de la temática mencionada, en donde desarrollamos prácticas preventivas y sumamos estrategias formativas al respecto, como la gestión de capacitaciones sobre: elección de estilos de vida saludable, ergometría, salud

ocupacional, higiene, prevención de los trastornos de la conducta alimentaria, adicciones y prevención de accidentes laborales.

El contar con un diagnóstico de aptitud física nos permite prevenir y detectar de manera precoz, posibles problemas de salud.

Producto de los resultados de este procedimiento, es el criterio para decidir la continuidad o no de cada asistente técnico en sus funciones habituales, en búsqueda de una tarea acorde a su estado de salud.

Intervenir en esta cuestión no consiste únicamente en ofrecer recursos formativos sobre salud, sino en aplicar criterios, analizar cada situación y tomar decisiones al respecto.

Actualmente, continuamos trabajando en acciones correctivas y generación de estrategias en relación a todos estos tópicos. Ponemos nuestro empeño en garantizar una evaluación recurrente, que nos permita retomar los objetivos y redefinirlos permanentemente.

4.9 Sistema Salarial. Mecanismos de Compensación y Reconocimiento Laboral

En el En.Re.S.P establecimos el reconocimiento por el logro de los objetivos organizacionales alcanzados, a través de compensaciones monetarias y no monetarias.

Como estrategias gestionadas en tal sentido, podemos mencionar nuestro Plan de Beneficios. Más allá de los beneficios relacionados a horas particulares, adicionales por responsabilidad o tareas específicas, flexibilidad horaria ante ciertas situaciones, compensación de horas trabajadas fuera del horario laboral, etc., invitamos a comercios, gimnasios, seguros... a sumarse a este propósito mediante descuentos o similares destinados a nuestro personal.

Todo beneficio comercial que se suma al Plan, es gestionado mediante nota formal a la empresa, pautando reuniones y criterios a considerar. Finalmente, informamos al personal vía mail o mediante carteleras institucionales, sobre el mismo.

Por otro lado, desde el área de Recursos Humanos analizamos y sugerimos al Directorio rotaciones, jerarquizaciones y adicionales, abriendo espacio al cambio, la motivación y el reconocimiento al desempeño laboral. Todas las autorizaciones en este sentido son iniciadas formalmente, mediante expedientes.

En otro orden de cosas, desde el En.Re.S.P brindamos a nuestro personal diversas opciones de capacitación y herramientas de aprendizaje (como cursos acreditados, seminarios o talleres certificados por universidades e instituciones de renombre, en modalidad online o presencial), que contribuyen con el desarrollo de sus competencias profesionales. Este tipo de incentivo

también beneficia y tiene un impacto positivo en el Organismo, ya que nuestros empleados aplican el conocimiento que adquirieron, en sus funciones diarias.

De igual modo, empleamos un sistema de reconocimiento anual a fin de distinguir la buena práctica, el colaborador, el equipo, la organización y el esfuerzo o logro (Expte. En.Re.S.P N° 267-53004/2021).

La idea es reconocer mediante una modalidad equivalente a la 360°, donde con la participación de todos y el voto personal, se premian los resultados del esfuerzo y el trabajo arduo de los empleados que sobresalen, constantemente, en su área de experticia.

Anexos

Anexo I Plan Quinquenal

https://drive.google.com/file/d/1pT_CKi739SNjjXVwBq0GG6DbGXfh_Vim/view?usp=sharing

Anexo II Convenios con entidades

<u>Fecha</u>	<u>Organismo</u>	<u>Objeto</u>
7/1/2020	REMSA- EDESA	establecer una mesa de trabajo para consenso de las partes y establecer condiciones para llevar adelante proceso de licitación de construcción de redes por parte de REMSa y el traspaso de las mismas a Edesa- sistema híbrido de generación eléctrica en Amblayo, cobre y Sta rosa de los pastos grandes
4/2/2020	REMSA	convenio de colaboración para llevar adelante actividades de cooperación, mutua colaboración, transferencia de conocimientos técnicos, de logística y recursos, facilitando la gestión respecto a los programas energéticos provinciales que les sean comunes
<u>Fecha</u>	<u>Organismo</u>	<u>Objeto</u>
27/2/2020	COSAYSA	acta acuerdo sobre pago de tasa de fiscalización
2/3/2020	Colegio de maestros mayores de obras y técnicos relacionados con la construcción	capacitación recíproca sobre el perfeccionamiento profesional en especialidades sanitarias y eléctricas
6/5/2020	Secretaría de cultura- museo de bellas	protocolo adicional- concurso arte más agua

	artes	
6/5/2020	Secretaría de cultura	mutua colaboración tendiente a la difusión y concreción de los subsidios y regímenes diferenciales sobre las tarifas de los servicios sanitarios y de electricidad a entidades culturales radicadas en la provincia
12/5/2020	Secretaría de la juventud y deportes de la municipalidad salta	Excensión tarifaria sobre el pago de los servicios sanitarios y de electricidad a entidades deportivas radicadas en la pcia. de salta
15/5/2020	Boletín Oficial	convenio marco general de cooperación entre ambas instituciones para implementar un sistema de comunicación y publicación electrónica/digital que optimice el cumplimiento de los fines del ente y el Boletín Oficial
9/6/2020	ProCultura salta	Convenio de mutua colaboración. Promover desarrollo de actividades educativas, culturales, científicas- organizar cursos, simposios, seminarios, talleres de interés p ambas instituciones. formación, capacitación y actualización
29/6/2020	REMSa	protocolo adicional 1-definición y ejecución de 3 proyectos de alimentación eléctrica para comunidades remotas sin conexión ni acceso a la red mediante tecnología fotovoltaica y de acumulación para Amblayo, cobres y pastos grandes
8/7/2020	UNSA	Colaboración, cooperación y capacitación Enre las dos instituciones- promover desarrollo de actividades educativas, culturales, científicas- organizar cursos, simposios, seminarios, talleres de interés p ambas instituciones. formación, capacitación y actualización y más
Fecha	Organismo	Objeto
8/7/2020	UCASAL- REMSA- ENREJA	acta complementaria n°1: desarrollo concurso para complejo edilicio EnReSP/enreja/enjasa
21/7/2020	UPAP	Convenio de mutua colaboración. Promover desarrollo de actividades educativas, culturales, científicas- organizar cursos, simposios, seminarios, talleres de interés p ambas instituciones. formación, capacitación y actualización
5/8/2020	REMSA- ENREJA	acta de apertura- ejecución obra de desmalezado y construcción del cerco perimetral en laguna de patos- expte 0090296-171333/2020

5/10/2020	AMT	modifica convenio de fecha 4/03/1998
28/10/2020	UCASAL	diseño y formulación de proyecto ejecutivo para el fortalecimiento y modernización del EnReSP
23/3/2021	REMSA	convenio específico mini red con parque solar para los poblados de rodeo colorado y abra el sauce- gastos que demanden serán compartidos por ambos organismos
23/3/2021	EDESA Y COSAYSA	implementación de notificaciones electrónicas de subsidios
23/3/2021	ENREJA-REMSA- Consultores torres, Rodríguez y veneranda	contrato de obra
28/4/2021	UNSA	protocolo adicional a traes de la facultad de ingeniería- campaña de medición de tarifas eléctricas
1/5/2021	Provincia (min. economía y sspp) y Edesa	convenio compensación
8/7/2021	Enre- Ente nacional regulador de la electricidad	cooperación, colaboración y capacitación: intercambio de información, asistencia técnica y capacitación educativa
19/8/2021	CUCIS	Convenio de mutua colaboración. Promover desarrollo de actividades educativas, culturales, científicas- organizar cursos, simposios, seminarios, talleres de interés p ambas instituciones. formación, capacitación y actualización
26/10/2021	EDESA SA	reconocer monto pio 712.844.666- pedido de actualización de \$1.303.230.418 y otros
<u>Fecha</u>	<u>Organismo</u>	<u>Objeto</u>
6/12/2021	Secretaría de asuntos indígenas y desarrollo comunitario- EDESA- ENRESP	actividades de cooperación mutua para la articulación más eficiente de la gestión de nuevos suministros eléctricos o extensión de los existentes para comunidades indígenas
7/12/2021	Secretaría de energía del ministerio de economía de la nación, CAMMESA	acta acuerdo régimen especial de regularización de obligaciones- art 40/21 secretaria de energía de la nación- (original en expte)

28/12/2021	Municipio isla de cañas- EDESA	generador de energía eléctrica para abastecer a la localidad de rio cortaderas por 12 horas
15/2/2022	Copaipa	Colaboración reciproca de las partes en la ejecución de obras, asesoramiento técnico, actividades, proyectos ejecutivos, biblioteca de proyectos, programas de estudio, cursos, seminarios, investigaciones, realización de proyectos o desarrollos tecnológicos, auditorías, selección de profesionales y cualquier otra actividad que pudiera surgir del interés mutuo.
15/2/2022	Agencia de información de políticas públicas en el ámbito de la coordinación de enlace y relaciones políticas de la gobernación	Articular sistema de colaboración amplio entre las instituciones, desarrollo de planes y programas para contar con información, filtros, y reportes para la regularización de conexiones domiciliarias de servicios públicos en la provincia de salta. asistir con asesoramiento y promover el desarrollo de actividades educativas, culturales y científicas
4/3/2022	Ministerio de desarrollo social	Promoción del desarrollo social y comunitario especialmente en grupos vulnerables- articular acciones con organismos públicos y privados para brindar respuestas eficaces a las problemáticas sociales, particularmente en situaciones críticas- entender a lo referente a la satisfacción de necesidades básicas de la población vulnerable y de alto riesgo social, con bienes y servicios necesarios a través de la contención y educación
25/4/2022	UPAP- REMSA- EDESA	Promover el desarrollo de actividades de capacitación y formación, educativas, científicas, tecnológicas, culturales, de extensión y de investigación en cuestiones de interés común.

Anexo III Resolución 939/21

<https://drive.google.com/file/d/17Yyk0j2BLXRvUnwtZpQqiy2jcyA9A53J/view?usp=sharing>

Resolución N° 476D

<https://drive.google.com/file/d/1R3Jiay4qyYDx5glovQfe6R6gp1A7z9s0/view?usp=sharing>

Anexo IV Certificado de Calidad

<https://drive.google.com/file/d/1xLPIDc9ilGh2Yj3a2PUHciU5uZ3CSOZA/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1znHg-vDxcHMYMwC4LBTWk6mM7IbMgq22/view?usp=sharing>

Anexo V Mesa del agua, expediente 267-54495/22

<https://drive.google.com/file/d/1NhY5j5yIUa2PaEUx5w6X1FTPzqyFuuX9/view?usp=sharing>

¡La Calidad del ENRESP la hacemos entre todos! ¡Nadie es más sabio que todos juntos a la par!

