

Informe de Calidad

30^a Edición del Premio Nacional a la Calidad

Año 2023



Índice

Descripción del Organismo	I
Estructura formal y/o funcional	I
Antecedentes que motivaron a la aplicación del modelo de calidad estatal	I
Reseña histórica.....	II
Organigrama	IV
Gobernanza	VI
Declaración explícita de la intención de presentarse al PNC	IX
Capítulo 1 Dirección y Planeamiento	1
Liderazgo	1
Datos y fuentes de la información	1
1.1 Planeamiento estratégico. Formulación y difusión.....	1
Enfoque.....	2
Implementación	2
Resultados.....	2
1.2 Planeamiento estratégico. Monitoreo y Evaluación	3
Enfoque.....	3
Implementación	3
Resultados.....	3
1.3 Integridad en la Función Pública	4
1.4 Diversidad e inclusión con perspectiva de derechos	9
1.5 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	10
1.6 Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas	10
1.7 Mejora e innovación pública como factores esenciales de la gestión	10
Enfoque.....	11
Implementación	11
Resultados.....	11
Capítulo 2 Enfoque en el Interés General de la Ciudadanía y en el/la usuario/a.....	12
Liderazgo	12
Datos y fuentes de la información	14
2.1 Perspectiva del valor público.....	15
Enfoque.....	15
Implementación	16
2.2 Conocimiento del Ciudadano y/o Usuario/a.....	17
Enfoque.....	17
Resultados.....	18
2.3 Sistema de Atención al Ciudadano y/o Usuario/a	19

Enfoque.....	19
Implementación	21
Resultados.....	22
2.4 Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a.....	22
Enfoque.....	22
Implementación	22
Resultados.....	23
Capítulo 3 Procesos y Sistemas	23
Liderazgo	23
Datos y fuentes de la información	29
3.1 Planeamiento operativo	30
Enfoque.....	30
Implementación	31
Resultados.....	31
3.2 Procesos y Sistemas Principales	32
3.3 Procesos y Sistemas de Apoyo	35
3.4 Proveedores	36
3.5 Sistemas Informáticos.....	39
3.6 Procesos de Monitoreo y evaluación	43
3.7 Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios	45
3.8 Conocimiento y cumplimiento de los marcos legales y regulatorios	46
Capítulo 4 Gestión del Personal	47
Liderazgo	47
Datos y fuentes de Información.....	47
4.1 Sistema de Administración de estructura Organizativa- Diseño y funcionamiento.....	48
Enfoque.....	48
Implementación	49
Resultados.....	49
4.2 Sistema de Administración de estructura Organizativa- Perfiles de puestos	50
Enfoque.....	50
Implementación	51
Resultados.....	51
4.3 Sistema de Administración de estructura Organizativa – Competencias laborales.....	51
Enfoque.....	51
Implementación	52
Resultados.....	52
4.4 Sistema de Administración de Recursos Humanos – Ingreso, Desarrollo, Promoción y Evaluación del Personal.....	53
Enfoque.....	53
Implementación	54
Resultados.....	55
4.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Capacitación.....	56

Enfoque.....	56
Implementación	57
Resultados.....	59
4.6 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Participación.....	60
Enfoque.....	60
Implementación	60
Resultados.....	62
4.7 Sistema de Administración de Recursos Humanos – Trabajo remoto	62
Enfoque.....	62
Implementación	63
Resultados.....	63
4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos- Calidad ocupacional	63
Enfoque.....	63
Implementación	64
Resultados.....	65
4.9 Sistema salarial – Mecanismos de Compensación y Reconocimiento Laboral.....	66
Enfoque.....	66
Implementación	67
Resultados.....	67
Anexos	67
Anexo 1.....	67

Descripción del Organismo

El Ente Regulador de Servicios Públicos, es un organismo Autárquico del Gobierno de la Provincia de Salta y fue creado mediante Ley Provincial N° 6835 en el año 1996. Goza de personalidad jurídica propia, con plena capacidad para actuar con arreglo a las normas de los Derechos Público y Privado. Cuenta con su propio patrimonio conforme a los términos establecidos por la ley antes mencionada, posee capacidad para comparecer en juicio como actor, demandado o en la calidad procesal que le corresponda. Se vincula al Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Economía y Servicios Públicos.

Las funciones del Ente Regulador se detallan en la citada Ley N° 6835 y son, las de control, fiscalización y regulación de los servicios públicos provinciales, estos son actualmente los de distribución de energía eléctrica y de agua potable y saneamiento, teniendo facultades para actuar como tribunal administrativo en la relación de los usuarios respecto de las prestadoras y/o concesionarias, así como para el dictado de la reglamentación de la materia regulada.

Estructura formal y/o funcional

El Ente Regulador es conducido y administrado por un cuerpo colegiado de Directores, compuesto por 1 presidente y 4 directores, estos son designados por el Poder Ejecutivo y la duración de sus cargos es de 6 años, pudiendo ser designados sin limitación en el número de veces.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENTE), está formado por un equipo de trabajo de ciento veintinueve (129) agentes, abocados a llevar adelante la tarea de regulación y fiscalización de los servicios públicos de jurisdicción provincial. La estructura actual está conformada por una Secretaría General, y siete Gerencias: Agua Potable y Saneamiento, Energía Eléctrica, Jurídica, Administrativa, Económica, Usuarios y Gestión de Calidad y Articulación. Las mismas funcionan en la Sede de Salta Capital.

Además cuenta con dos Delegaciones en el Interior de la Provincia que prestan servicio en Orán y Tartagal, y dos oficinas en Rosario de la Frontera y Metán, debiendo cada una de ellas cubrir sus zonas de influencia con el objeto de llegar a todos los usuarios de la Provincia de Salta.

Antecedentes que motivaron a la aplicación del modelo de calidad estatal

Desde el año 2008, el Ente cuenta con un SGC, apropiado al contexto de la organización y alineado con la dirección estratégica. En virtud de ello se asumieron los siguientes compromisos.

- Impulsar un Ente más cercano (Perspectiva Alianzas)
- Lograr un Ente más accesible (Perspectiva Aprendizaje)
- Optimizar un Ente más moderno (Perspectiva Procesos Internos)
- Consolidar Ente de Calidad (Perspectiva Usuarios)

Ser Ente Innovador (Perspectiva Aprendizaje)

Desde Agosto del 2020, la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación tiene bajo su responsabilidad el monitoreo y mejora continua de la gestión de calidad de todo el Organismo.

Teniendo presente la necesidad de actualizar la Misión y Visión del Ente, se redactó de la siguiente manera:

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.

Compartiendo los valores de: Compromiso, Empatía, Ética e Integridad.

El ENTE se encuentra certificado bajo Norma IRAM ISO 9001:2015, obteniendo la misma en marzo de 2021 y manteniendo la certificación hasta el año 2023, período en que corresponde realizar la Recertificación de los procesos. Con respecto al Plan de calidad 2020/2023 de la Dirección General de Calidad de los Servicios de la Provincia de Salta, obteniendo por segundo año consecutivo el máximo puntaje (1000 puntos).

Y en el año 2022, por primera vez se tomó la determinación de postular al Premio Nacional de Calidad en su 29 Edición, obteniendo Diploma y Medalla de Oro. El adoptar más de un modelo de Gestión de Calidad, hace posible, mejorar de manera constante, obtener resultados que permiten lograr una creciente satisfacción de los ciudadanos. Teniendo como premisa los conceptos de eficacia, eficiencia, gestión por objetivos y resultados, reingeniería de procesos y modernización para el desarrollo de sus actividades.

Actualmente, nos encontramos abocados a la implementación de todas las Oportunidades de Mejora que fueran propuestas por el equipo evaluador del PNC, teniendo la convicción que redundarán en un total beneficio para el Organismo y los habitantes de la Provincia de Salta, y continuar el largo y exitoso camino de la gestión de calidad.

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 (conf. Ley Provincial 8171 y modificatorias).

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 recertificación, 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.

Durante el año 2022 asumimos el compromiso y el gran desafío de participar del Premio Nacional a la Calidad, lo que nos permitió internalizar el Modelo de Gestión de Calidad Estatal. Este gran desafío resultó muy enriquecedor y gratificante para cada uno de nuestros agentes, quienes ganaron experiencia,

transmitieron conocimientos y adquirieron nuevas herramientas para desarrollar en el organismo, tomando como propias las observaciones realizadas por el equipo evaluador y coronando este proceso con la obtención del Certificado y Medalla de oro, en la edición 29. Este compromiso nos pone hoy en la gran responsabilidad de crecer, mejorar y nos motiva a postularnos nuevamente en la 30ª Edición del PNC:

Organigrama

El Ente Regulador de los Servicios Públicos aprobó su Organigrama mediante la Resolución N° 594/2020, por una cuestión de economía procesal se adjunta a continuación el Anexo I de la mencionada resolución. Corresponde aclarar que posterior a ella, se realizaron cambios en el mismo, que fueron autorizados o aprobados mediante actas de directorio, todos estos cambios son funcionales y nos encontramos trabajando en el dictado de un nuevo organigrama que irá acompañado de un manual de Funciones, por ello solamente se listarán a continuación dichos cambios haciendo mención al Número de Acta correspondiente.

Cambios efectuados por Acta de Directorio

Acta 23/20 Creación de Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación y Jefatura de Calidad Expediente 49871/20

Acta 30/20 Crear Jefatura de Calidad del Producto y servicio técnico en la Gerencia de energía eléctrica; Jefatura de Gestión técnica de reclamos y Jefatura Legal y de Calidad del Producto en la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento; Jefatura de Contactos en la Gerencia de Usuarios y Creación del Sector Educación dentro de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación.

Acta 20/21 Call Center cambia de dependencia funcional a la Gerencia de Usuarios

Acta 25/21 RRH y Centro de contacto cambian de dependencia funcional a la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación

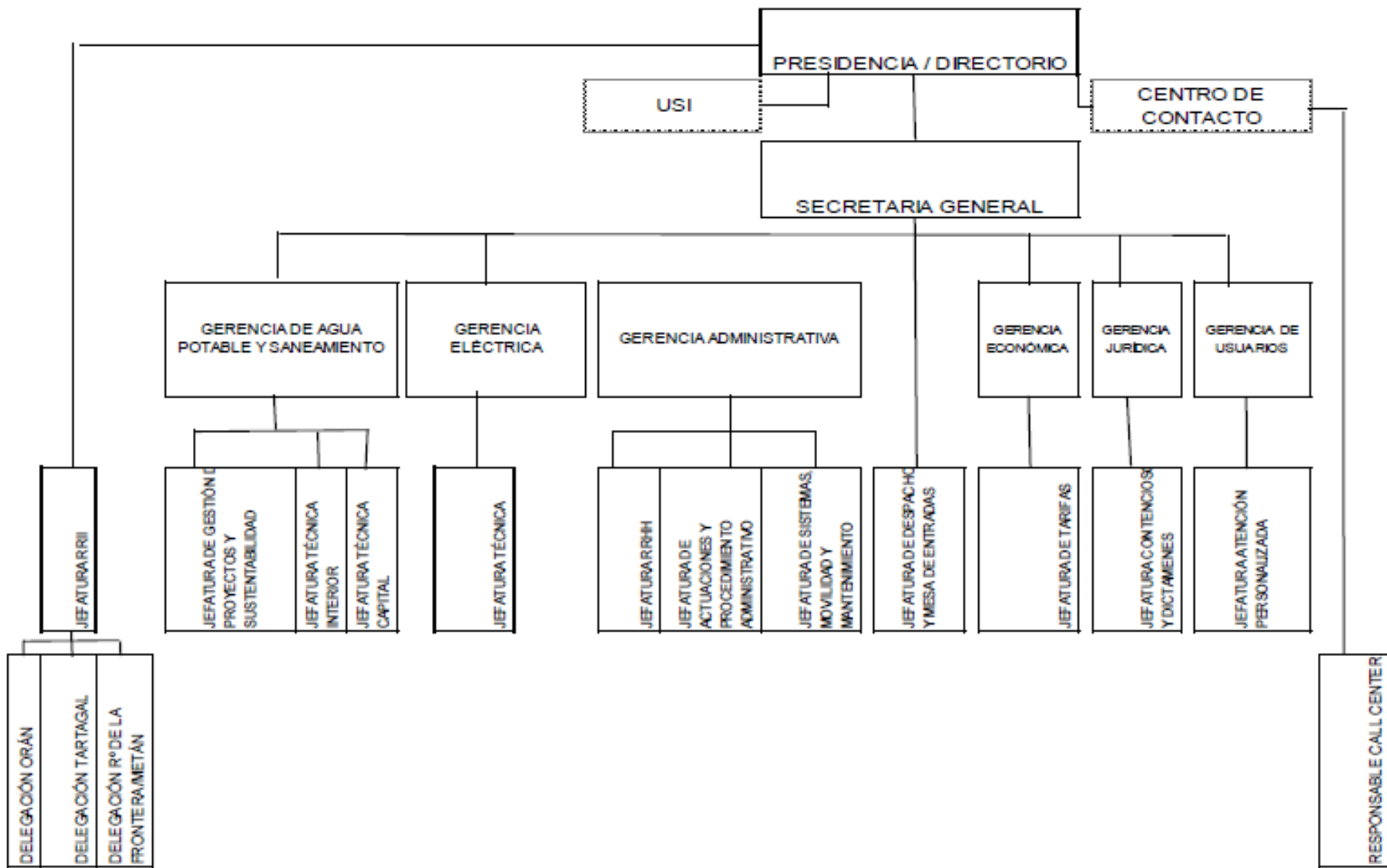
Acta 36/21 Creación de jefatura de Auditoría y Control de Gestión dependiente de la Gerencia Económica, Traslado de Lic. Adm. Dahas a la Gerencia Administrativa para cubrir el cargo de Tesorero

Acta 41/21 Creación de jefatura de usuarios en la Gerencia de Usuarios.

Acta 2/22 Creación de jefatura de Sistema, Movilidad y Mantenimiento.

Acta 18/22 Delegaciones y oficinas quedan bajo la órbita de Presidencia.

Acta 19/22 Cambios en responsables de oficinas de Metán y Rosario.



Gobernanza

Sobre la base de la Carta Iberoamericana de Buen Gobierno y las directrices de la Norma ISO 37000 –Guía para la Gobernanza de las Organizaciones, el Ente guía su obrar a partir de los siguientes criterios:

Competencia Diversidad e inclusión

Independencia de pensamiento y acción

Capacidad

Probidad

Compromiso

Para su Desempeño Efectivo, Gestión Responsable y Comportamiento Ético, se plantearon objetivos estratégicos 2020-2023 en consonancia con la vinculación funcional con el Ministerio de Economía y Servicios Públicos. Tales objetivos se encuentran alineados con los Objetivos de Desarrollo Sustentable 6,7 y 16, respectivamente, como así también con el Plan de Desarrollo Estratégico Salta 2030.

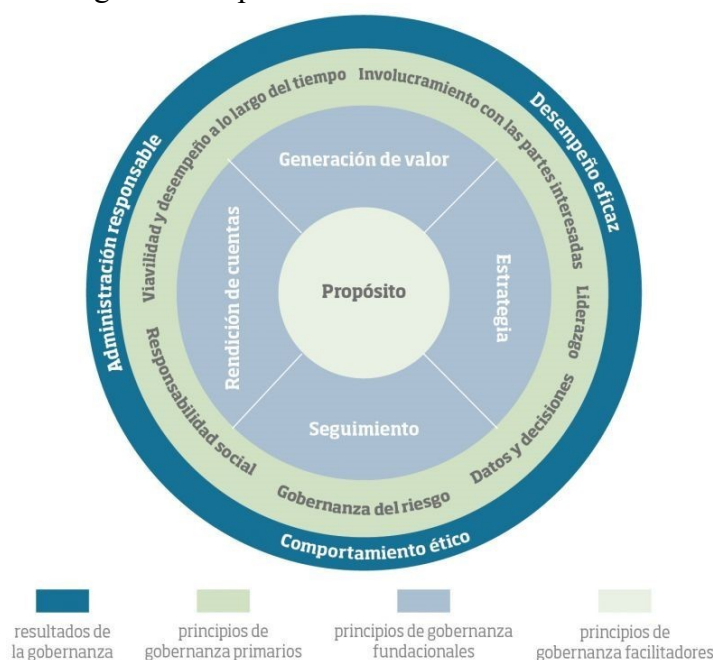
Para la observancia de tales objetivos estratégicos, la Gobernanza del Ente se rige por los siguientes principios guía:

Propósito Generación de Valor Estrategia Seguimiento Rendición de cuentas

Involucramiento de las partes interesadas Liderazgo

Datos y decisiones Gobernanza del riesgo Responsabilidad social

Viabilidad y desempeño a lo largo del tiempo



Sobre la base de su propósito el Ente asume el compromiso de:

Actuar de acuerdo con los principios de legalidad, eficacia, celeridad, equidad y eficiencia y vigilará siempre la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos del Estado.

Garantizará que la gestión pública tenga un enfoque centrado en el ciudadano/usuario, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la información, la atención y los servicios prestados.

Garantizará el ejercicio del derecho de los ciudadanos y de los pueblos a la información sobre el funcionamiento de los servicios públicos que tengan encomendados, con las especificaciones que establezcan las leyes.

Serán accesibles, en el desempeño de sus cargos, a la ciudadanía ya los pueblos, y atenderán eficazmente y contestarán oportuna y fundadamente a todos los escritos, solicitudes y reclamaciones que aquéllos realicen.

Procurará, en el ejercicio de sus funciones, que su desempeño sea una efectiva referencia de ejemplaridad en la actuación de los empleados públicos. Esta ejemplaridad habrá de predicarse, igualmente, para el cumplimiento de las obligaciones que, como ciudadanos, les exigen las leyes.

Administrará los recursos materiales y financieros del Estado con austeridad, evitando cualquier tipo de uso impropio.

Protegerá el patrimonio cultural y el medio ambiente en el marco de sus competencias.

Garantizará la integridad, conservación y permanencia de los documentos y archivos oficiales, con el objeto de mantener la información esencial para el Estado y transmitirla a los posteriores responsables.

Promoverá la creación, la mejora de la calidad y el uso compartido de estadísticas, bases de datos, portales de gobierno en línea y, en general, todo aquello que facilite la labor interna de sus empleados y el mejor acceso de la ciudadanía a la información y los servicios públicos.

Fomentará la participación de los ciudadanos y los pueblos en la formulación, implantación y evaluación de las políticas públicas, en condiciones de igualdad y razonabilidad.

Promoverá la evaluación permanente de sus políticas y programas para asegurar el rendimiento y la eficacia.

También propiciarán una regulación que considere los impactos de las normas y la rendición de cuentas de acuerdo con la normativa de cada país.

Promoverá y garantizará políticas y programas de carrera, capacitación y formación que contribuyan a la profesionalización de la administración pública.

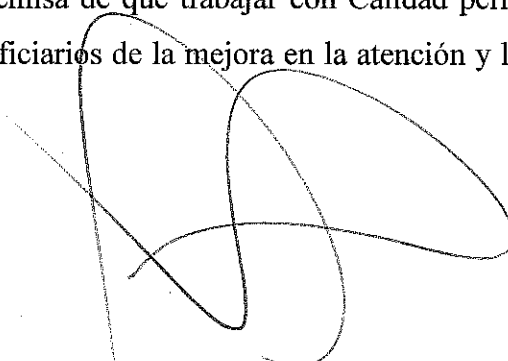
Dará un trato adecuado, digno y respetuoso a los funcionarios y empleados públicos, involucrándoles en la definición y logro de los objetivos y resultados de la organización.

Promoverá una administración receptiva y accesible, y la utilización de un lenguaje administrativo claro y comprensible para todas las personas y los pueblos.

Garantizará la protección de los datos personales, y la adecuada clasificación, registro y archivo de los documentos oficiales, reconociendo, además, el derecho de cada ciudadano a conocer y actualizar los datos personales que obren en poder del Estado

Declaración explícita de la intención de presentarse al PNC

En el año 2022, asumimos el desafío de presentarnos al Premio Nacional de Calidad, siendo el compromiso de la Alta Dirección y de todos los que forman parte del Organismo el poder participar activamente de la 29 Edición, ya que dicho modelo tiene presente la calidad de gestión, que permite mejorar continuamente, pudiendo aumentar nuestra calidad para obtener mejores resultados. Este modelo, nos ayudó a repensar y replantear objetivos, planificar nuestras tareas de manera más eficiente y determinar indicadores desafiantes, teniendo la premisa de que trabajar con Calidad permite una mejor organización, los usuarios son los principales beneficiarios de la mejora en la atención y la planificación permite la optimización de todos los recursos.



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

Capítulo 1 Dirección y Planeamiento

Liderazgo

El Ente Regulador de los Servicios Públicos de la Provincia de Salta es un organismo autárquico del Gobierno de la Provincia de Salta, creado por Ley N° 6835/96, goza de personalidad jurídica propia con plena capacidad para actuar con arreglo a las normas de Derechos Público y Privado.

El Ente, se encuentra emplazado en Calle Mitre N° 1231 de la ciudad de Salta, corresponde indicar que es una zona del macro centro de la ciudad, y los ciudadanos pueden llegar al organismo a través de los distintos medios de transporte para poder realizar trámites de manera personal. Desde la Alta Dirección se tomó la decisión estratégica de aprobar el Proyecto de Modernización para el Fortalecimiento y Modernización del Ente, a través del cual se está diseñando un nuevo Sistema Informático que tiene como premisa la digitalización de la información y la generación de una nueva página web, a través de la cual los usuarios puedan realizar trámites de manera digital desde sus hogares. Este punto será desarrollado ampliamente en el capítulo 3 Procesos y Sistemas.

Asimismo, se tomó la decisión de realizar un estudio para determinar la nueva Imagen institucional, (Expte 267-58390/23, consistente en el cambio del Logotipo y todos los accesorios necesarios para la identificación del organismo.

El Ente, determina su visión y misión, la cual forma parte del SGC y se comparte a continuación. **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.

En este punto se debe mencionar las potestades del Organismo y ellas son: Reglamentarias, Sancionatorias, Tarifarias, Ablatorias e Implícitas.

Para poder generar valor público, se realiza una identificación y análisis del contexto, buscando determinar acciones que mantengan un lineamiento con la misión.

Para poder determinar las acciones a realizar, se trabaja mediante diferentes métodos de control y seguimiento, también se efectúan auditorías internas (dos al año como mínimo), auditorías externas y la confección de informe por la Dirección.

Se trabaja con el SGC digital, (se desarrollará en el capítulo 3), y un equipo de Facilitadores de calidad que tienen la responsabilidad de efectuar anualmente una revisión y aplicación de oportunidades de mejora de los objetivos e indicadores, buscando el alcance de objetivos más desafiantes, período a período.

Con respecto a la Planificación estratégica, se realiza a través de una matriz, que tiene como premisa llevar adelante numerosas acciones de gestión transversal y longitudinal. Se busca alinear la planificación del Organismo con la del Estado provincial y los ODS (se desarrollarán las acciones en el apartado 1.5 del presente capítulo)

Datos y fuentes de la información

Los datos y fuentes que se manejan en toda la organización son creados y recabados por todo el personal del Organismo, quienes realizan bases de datos en sus propias computadoras, realizando backup de resguardo en los servidores del organismo y también se trabaja con un Sistema Integral Informática de trackeo y guarda de documentación. Este sistema está integrado por tres módulos, uno de Mesa de Entradas, otro de Reclamos y el tercero de postulación de Subsidios. Teniendo resguardo diario de backup en el servidor destinado para tal fin. Se efectuará un desarrollo integral de este sistema en el capítulo 3 del presente informe.

También se debe destacar que la organización cuenta con computadoras de escritorio actualizadas, que fueron adquiridas entre el año 2020 y 2022, cubriendo así el parque informático del 100% de los agentes.

1.1 Planeamiento estratégico. Formulación y difusión

Durante el año 2019 al 2023 la alta dirección del Organismo elaboró un plan estratégico que analizaba el contexto del organismo teniendo en cuenta la Misión que le toca cumplir pero teniendo en cuenta siempre a las partes interesadas. Estos objetivos son evaluados de manera dinámica durante todo el año.

Estos objetivos estratégicos se encuentran alineados con la política de gobierno de la actual administración y

también alineados con los objetivos operativos de cada una de las áreas del organismo. Estos se miden de manera mensual y la medición de los estratégicos se realiza una vez al año.

Enfoque

Tal como se indica en la Ley de Creación del Organismo, el Ente tiene dependencia funcional con el Ministerio de Economía, por lo que alineamos nuestros objetivos estratégicos a los dictados por dicho ministerio. La planificación estratégica está diseñada para el período comprendido entre el año 2019 y el año 2023. A su vez, cada área y Gerencia del Organismo posee su propia matriz de Objetivos e indicadores, y deben mantener actualizadas las mediciones de manera anual, teniendo presente que cada facilitador de calidad es responsable de efectuar las mediciones según el tiempo estipulado en su matriz

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a1Wlq6ljxSJ_lqbm_YmUAgJKqU0yebW/edit?usp=sharing&ouid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true

Implementación

Desde el año 2008 hasta la fecha cada área y cada gerencia tienen la responsabilidad de mantener actualizada sus mediciones. Pero desde el año 2020, fecha en que se creó la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, se confeccionó la matriz de planificación estratégica (link en párrafo anterior) donde se pueden apreciar los objetivos estratégicos en su contexto.

Resultados

Toda la información completa se puede apreciar en la matriz estratégica (link párrafo 1) pero en este cuadro se comparten algunos de los resultados con medición 2021 a 2023.

Ministerio/Secretaría, Subsecretaría	Meta	Indicador	Línea Base Valor	2021	2022	2023
Servicios Públicos (Min de Economía)	Disminuir cantidad de horas de duración de interrupciones de Energía Eléctrica por Localidad o Distribuidor	Horas de interrupción de Energía Eléctrica por Localidad o Distribuidor menor que año anterior	4,01 Hs/usuario o máx. (promedio)	< 15% base	< 30% 2021	< 45% 2022
Servicios Públicos (Min de Economía)	Disminuir cantidad de interrupciones de Energía eléctrica por Localidad o Distribuidor	Cantidad de cortes del servicio por Localidad o Distribuidor	3,42 interrupciones/usuario (promedio)	< 15% base	< 30% 2022	< 45% 2023
Servicios Públicos (Min de Economía)	Ampliar la cobertura de los servicios públicos de la provincia en aglomerados urbanos	Cantidad de usuarios residenciales (4,5hab) / Cantidad de Habitantes	... % min	Agua Potable 91% / Cloacas 78% / Energía Eléctrica 97,5%	> 1% 2021	> 1% 2022
Servicios Públicos (Min de Economía)	Ampliar la cobertura de subsidios a usuarios en situación vulnerable	Cantidad de usuarios en situación vulnerable con subsidio sobre total de usuarios	16.149 Energía / 13.000 Serv. Sanitarios	> 5% base	> 10% 2021	> 10% 2022
Servicios Públicos (Min de Economía)	Aumentar la cobertura de medidores de agua por usuarios	Cantidad de medidores sobre cantidad de usuarios totales	26,56% min	> 15% base	> 15% 2021	> 15% 2022

Servicios Públicos (Min de Economía)	Aumentar la cobertura de Macro-Medidores por sistema de abastecimiento	Cantidad de Macro-Medidores sobre cantidad de sistemas de abastecimiento % min	> 10% base	> 10% 2022	> 10% 2023
Servicios Públicos (Min de Economía)	Federalizar la distribución de los fondos de recuperación operativa (FIO) en forma proporcional a la facturación de cada localidad	Facturación FIO por localidad sobre inversiones en mejora operativa por localidad	50% fact. FIO por localidad	50% fact. FIO por localidad	50% fact. FIO por localidad	50% fact. FIO por localidad

Desde el año 2021 los facilitadores de calidad son los responsables de enviar los datos de medición para la matriz estratégica, y desde el año 2022 luego de haber participado en la 29 edición del PNC, y tomando como base el informe de Retroalimentación, se inició un proceso de refuerzo, información y notificación a todos los agentes por parte de la alta dirección que consiste en enviar la matriz por medio de un expediente anual y luego de aprobada se envía para su difusión por medio de mail, notas o grupos de whats app de todo el personal.

1.2 Planeamiento estratégico. Monitoreo y Evaluación

Tal como se indicó en el apartado anterior, quien tiene la responsabilidad de realizar acciones de monitoreo y evaluación de los objetivos estratégicos es la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, a través de los continuos encuentros con los facilitadores de calidad del organismo.

Enfoque

Se busca realizar acciones de monitoreo a través de los controles mensuales de las matrices de OIFR de todas las gerencias y áreas, también se trabaja mediante la realización de auditorías internas que se planifican y concretan durante el año, se tiene estipulado hacer al menos dos auditorías en cada año. Luego una vez al año se realiza una auditoría externa, todos estos procesos permiten al liderazgo del organismo conocer los resultados del desempeño de las personas y disponer de esa información para la toma de decisiones.

Implementación

Durante el año 2020 al 2022 se cumplieron con todas las auditorías planificadas tanto internas como externas. Para verificar lo antes dicho se adjunta en el párrafo siguiente los links correspondientes a cada una de ellas.

Resultados

En las siguientes carpetas se puede acceder a los resultados de las Auditorías internas y externas
 Carpeta de Auditorías Internas 2020 al 2023

https://drive.google.com/drive/folders/1xCM8vOMaDhZ7CAz7JyQHiwIqA8L0Z8vh?usp=share_link

Auditorías Externas 2020 al 2023

https://drive.google.com/drive/folders/158Yq71dGB18E2GJAaWbQb_dW3oHhbyq2?usp=share_link

También y dado la importancia de tener acceso a los datos de las auditorías anteriores, se pueden consultar las mismas, es decir aquellas que se realizaron desde el año 2016 al 2019 para ello se comparte el siguiente link.

https://drive.google.com/drive/folders/1QP6e-Wtt7DT7b-LybGoKly9vTXnohqSw?usp=share_link

Tal como se viene realizando desde el año 2016, se tomó la decisión estratégica de formular los valores del organismo a través de la participación de todos los agentes. Se trabajó con el expediente 267-38008/2016 “Cultura Organizacional: declaración de valores”, esta acción se realizó primeramente por votación en una urna en el área RRHH, luego se migró en los años siguientes a una votación a través de un formulario de google, que permitía primero postular los valores que cada uno consideraba y en una segunda etapa se elegía entre aquellos que tuvieran mayor postulaciones, y se eligieron los siguientes:



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.

1.3 Integridad en la Función Pública

La alta dirección trabaja en pos de asegurar el avance hacia políticas que fortalezcan la integridad en la función pública, mediante las siguientes acciones que apuntan a mantener los lineamientos de integridad, transparencia activa y participación para el organismo.

Todas estas acciones se traducen en las siguientes tablas.

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. Pan 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
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 4.3- Participación ciudadana

11	Redes sociales	Centro de Contacto o RRH	Informes	4.1- Información pública
12	Entrevistas en medios de comunicación	Centro de Contacto o RRH	Cantidad de entrevistas realizadas	4.1- Información pública
13	Videos educativos	RRH-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 RRH.	Reducir impacto de recurso papel	RRH	Que un mínimo del 70 % de documentación del área, se digitalice	<ul style="list-style-type: none"> • Despapelización • Documentación protegida • Ahorro de tiempo
Ambiental	Propuesta de expurgo del Area de RRH.	Optimizar infraestructura ambiental	RRH	Que el 30 % de la documentación del área se expurgue (considerando que se apruebe la propuesta de expurgo que se iniciará en Octubre/21)	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de documentación sin valor administrativo, histórico y/o legal • Ahorro de espacio • Reordenamiento del Área
Social	Intervalo para Compartir (Compartiendo Momentos; Compartiendo Frases; Compartiendo Claves;	Mejorar interacción social	RRH	Que el 70 % del personal demuestre interés en estos mail (comprobable a través de la recepción por mail del “Leído”)	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la Motivación laboral • Desarrollo del sentimiento de pertenencia • Impulso para la adquisición habilidades laborales
Social	Gestión Beneficios	Promover el bienestar	RRH	Que contemos con un mínimo de 8 beneficios para el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Favorece el clima laboral. • Motiva al personal desde la óptica de la valoración de sus necesidades

					<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Transmisión de confianza, tranquilidad 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 de 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
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	Reducir impactos en	Area Sist, movilidad y	Con impacto en el 100 %	Despapelización

	267-52315/21 (fotocopiadora con escáner).	uso de recurso papel	mantenimiento	del personal del ENRESP	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
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 del 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 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
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 a agosto
Económico	Encuestas y SQSyF digitales con link y código QR	Promover dimensión laboral con responsabilidad social	GGCyA	Cantidad de gestiones digitales SQSyF de	Ahorro de papel y ecología con 100% gestiones digitales

1.4 Diversidad e inclusión con perspectiva de derechos

La alta dirección tomó la decisión estratégica de formular distintos planes de acción referidos a la inclusión con perspectiva de derechos, para entender estos planes es necesario decir que “La perspectiva de género es una mirada específica sobre la realidad cotidiana en la cual vivimos varones y mujeres que nos permite identificar las discriminaciones que sufren las mujeres y diversidades por los roles, características, habilidades y conductas que la sociedad les ha asignado”. Incorporar la perspectiva de género a las políticas públicas permite pensar las acciones que deben emprenderse para reducir las brechas de género y avanzar en la construcción de una sociedad más justa e igualitaria para todas las personas. Esta perspectiva consiste en la promoción de la igualdad de género mediante su integración sistemática en todos los sistemas y estructuras, en todas las políticas, los procesos y los procedimientos, en la organización y su cultura, en las formas de ver y hacer. En el capítulo 4 **inciso 4.8** del presente informe se especifican cada uno de ellos con sus respectivas acciones y resultados.

Con respecto al tema de prevención de violencia se destacan los siguientes resultados

Año 2020: se registraron 8 inscripciones en el curso ley Micaela. Fue realizada de manera virtual y dictada por la UPAP. Año 2021: se realizó dentro de las instalaciones del organismo a lo largo de 2 meses la capacitación de violencia de género laboral, dictada por el observatorio de violencia contra las mujeres de la provincia de Salta. Dos abogadas realizaron la capacitación sensibilización en perspectiva de género dictada por la oficina de la mujer de la corte suprema de justicia de salta. Año 2022: 4 agentes miembros del gremio, realizaron la capacitación en herramientas sindicales para el abordaje de violencias laboral. Año 2023: 7 inscriptos en el curso ley Micaela dictada por la UPATECO. 1 inscripto en el curso LEY Micaela. Diversidad se prevé seguir realizando capacitación en la temática en el marco del programa de prevención de violencia de género.

Accesibilidad: la Alta Dirección tomó también la decisión estratégica de continuar la labor desempeñada con el Coordinador de Accesibilidad, Lic. Juan Pablo Vega, quien tiene la característica de tener una incapacidad visual y realiza tareas de manera remota durante el año calendario y tres veces al año viaja desde la Provincia de Córdoba para hacer trabajo presencial en el organismo. Dentro de las actividades que planifica se encuentra dictando de manera mensual una capacitación sobre accesibilidad a los señores miembros del Consejo de Usuarios. Otro eje de trabajo es la capacitación de las personas en la lectura y comprensión de las facturas de servicios públicos. También se trabajó en la capacitación de las personas que desarrollan su labor en las empresas de servicio, para que puedan sensibilizarse y comprender distintas alternativas de comunicación que sirven para interactuar con usuarios que tienen distintas características y diferentes tipos de discapacidad. Durante el año 2023, se debe profundizar en este sentido, buscando alcanzar la excelencia en cuanto a la atención al cliente diverso, ofreciéndole un trato adecuado. Además, se debe hacer énfasis en la Lengua de Señas Argentina (LSA) y en la comunicación a través de los pictogramas. Se debe también, en la implementación de pautas de accesibilidad para las instalaciones físicas del edificio actual del Ente y, por último y no menos importante, se van a emitir protocolos, con estas normas de accesibilidad integral, para que las empresas prestatarias apliquen de manera continua en todos sus servicios.

En cuanto a las capacitaciones, se ha dictado una capacitación “Introducción a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad”, otra sobre “Pautas internacionales de Accesibilidad Web”, otra sobre “Cómo hacer Accesibles las Redes Sociales en general”, dos capacitaciones sobre “Comunicación Alternativa y Alternativa en la Comunicación”, tres capacitaciones en “Modelos de Discapacidad y Comunicaciones Accesibles” y tres capacitaciones sobre “Cómo lograr que nuestros documentos escritos sean Accesibles”. En total, se han dictado 11 capacitaciones, acompañadas de reuniones de actualización, supervisión y coordinación de acciones. Para mostrar los resultados obtenidos se comparte un cuadro de los mismos.

<p>El personal del Ente, en general, conoce, habla y comprende un lenguaje común que tiene que ver con el modelo social de la discapacidad, que dentro de los modelos, es el más reconocido y legitimado actualmente</p>	<p>Las comunicaciones que se van emitiendo por parte del Ente, empiezan a tener criterios de accesibilidad como por ejemplo: las publicaciones en las redes sociales cuentan con descripciones de imágenes, las audiencias públicas cuentan con transcripción en texto de lo que se va hablando y la página web cuenta con una base importante en accesibilidad, que sólo requiere de una actualización en materia de diseño que también debe ser accesible y funcional</p>
<p>El personal del Ente ya se encuentra en condiciones para recibir nuevas capacitaciones que tienen que ver</p>	<p>Se encuentran sentadas las bases para profundizar el trabajo en materia accesibilidad, con las empresas que</p>

con la interacción cara a cara con usuarios con distintos tipos de discapacidad, como por ejemplo, capacitaciones en lengua de señas trato adecuado y la utilización de pictogramas.	son reguladas por el Ente
Finalizando el año 2022, se propuso hacer una Revisión de las Facturas de Edesa procurando la inclusión de una factura Reducida, útil para personas con Discapacidad Intelectual	Se mantuvo una continuidad de trabajo con los agentes del organismo, de las empresas prestatarias y con los miembros del Consejo de Usuarios que seguirá durante todo el año 2023.

1.5 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En el marco de la planificación estratégica, cuyo link se compartió en el apartado 1.1 del presente capítulo se puede ver que cada uno de los objetivos planteados tienen vinculación con los ODS, a modo de ejemplo se citan algunos de ellos.

ODS 7	El ENRESP controla, regula y fiscaliza y la responsable de Prestar el Servicio es EDESA
ODS 7 Y 6	El ENRESP controla, regula y fiscaliza y las responsables de Prestar el Servicio son EDESA y COSAYSA
ODS 7 Y 6	Las variables de inclusión dependen de la disponibilidad presupuestaria

Asimismo y con respecto a los objetivos operativos, de las distintas gerencias tienen vinculación con otros ODS, por ejemplo la Gerencia de Energía Eléctrica trabaja en el proyecto “Papel Cero”, que incluye el reúso y reciclado de todo el papel que circula por la Gerencia que se vincula con el ODS 12. Desde el área de Relaciones Institucionales se juntan todas las hojas de papel y se entregan a Ceos Sol, teniendo un certificado de la cantidad de papel que se entrega. En el proyecto de modernización que se está efectuando, se realizó un informe sobre ahorro ecológico, una vez que el mismo se ponga en total funcionamiento se obtendrá el siguiente ahorro. Este proyecto será desarrollado en el **apartado 1.7** del presente capítulo. Este proyecto se vincula con el ODS 6, 12 y 15.



También se analiza el contexto del Organismo y a cada uno de sus actores, por lo que se realiza el mapa de Stakeholder y se vincula a cada uno de ellos con un ODS.

https://drive.google.com/file/d/1mnMzy3SkikXQ7sRr6pImJYXoQCqQli_v/view?usp=share_link

1.6 Mecanismos de relación, articulación y gestión de las partes interesadas

En el Ente 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. Este mapa puede ser visualizado dentro del SGC siguiendo el link del **apartado 1.5**.

Se realizan asimismo convenios de colaboración con distintas organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, (municipios, UCASAL, UPATeCo)

1.7 Mejora e innovación pública como factores esenciales de la gestión

En el año 2020 se inició el proyecto de Fortalecimiento y Modernización del Ente, teniendo 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. Este proyecto avanzó hasta la Etapa II Módulo 1. Esta etapa tenía como meta generar el nuevo sistema informático al cual se denominó MAG, Módulo de Administración y Gestión. Se generaron los entregables que consistían en los Manuales de procesos y los procesos documentados denominados Sub Módulo Comunicaciones, Sub Módulo de Expediente Electrónico y Sub Módulo de Gestión Documental.

Enfoque

La alta dirección tomó como premisa el desarrollo de este sistema para poder iniciar el proceso de digitalización de toda la documentación con la que se trabaja en el organismo. Se busca que en el año 2024 toda documentación que ingrese, circule y egrese del organismo sea recepcionada, tramitada, confeccionada y derivada de manera digital.

Implementación

Este trabajo de diseño y reingeniería de procesos ya se encuentra en su etapa II. Todo este trabajo se llevó adelante con las personas que conforman el equipo de la UCASAL y los agentes de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación del Organismo. Se realizaron primero reuniones para conocer los distintos procesos y procedimientos que se desarrollan en la actualidad y para conocer los sistemas existentes. En otra etapa del trabajo se efectuaron reuniones en donde cada responsable de proyecto tenía que validar lo relevado y acompañar con sugerencias de modificaciones para mejorar cada uno de los procesos y procedimientos.

Esta etapa también sirvió para definir y determinar que documentos debían llevar firma digital o firma electrónica, asimismo, se determinó cuáles eran los documentos que debían ser firmados de manera conjunta y cuales eran firmados de manera simple. También se determinó los documentos que llevarían template para su diseño y cuales serían de creación libre por los usuarios.

Resultados

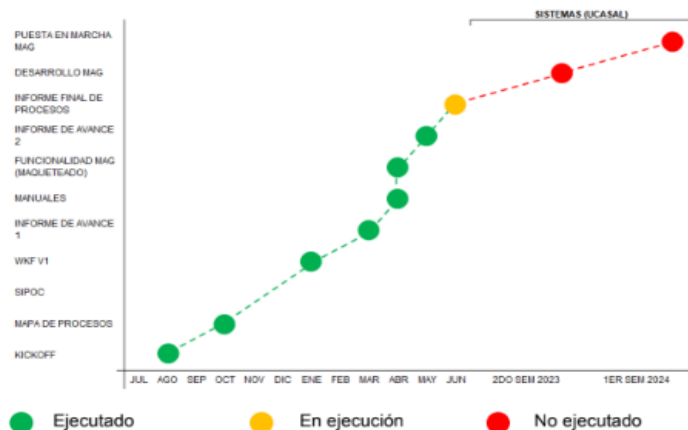
Teniendo presente el siguiente diagrama de Gantt presentado por la UCASAL se puede decir que el avance se realizó de acuerdo a lo propuesto. En el siguiente gráfico se puede apreciar el resultado de la etapa I.



También se obtuvo el primer modem del sistema que permite visualizar los avances del sistema informático. <https://xd.adobe.com/view/0ec79bfb-462a-44bf-bd3a-b758bca317bc->

Asimismo, y teniendo en cuenta todo lo realizado se comparte el siguiente grado para medir los resultados obtenidos

https://drive.google.com/file/d/1vjGTLrDWzsspbV7WuxsMjT2uHYbE5Whg/view?usp=share_link



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 por segundo año consecutivo obteniendo la mención de Primer lugar en el podio de la Provincia de Salta.

Programa Tareas Adicionales con compensación, aprobado mediante Resolución En.Re.S.P N° 462/22.

Estos programas son desarrollados en el **Capítulo 4** del presente informe.

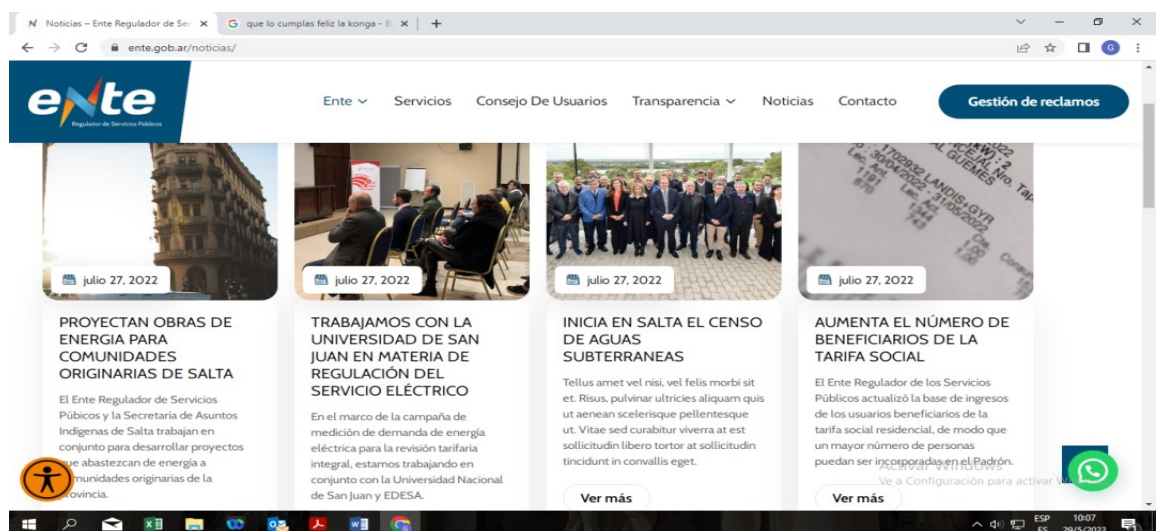
Capítulo 2 Enfoque en el Interés General de la Ciudadanía y en el/la usuario/a

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: mantuvimos la Certificación ISO 9001:2015; completamos los 1000/1000 puntos del Plan de Calidad Provincial 2020/2023 Resolución N° 476D/20 – Expte 20280-291252/2020 y nos presentamos a la edición 29° del Premio a la Calidad.
- Lograr un Ente más accesible: continuamos desarrollando 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. Durante el año 2022 incrementamos en un 40 % (49), respecto al año anterior (35), la articulación de 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.

- 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, por ello, se trabajó en varias jornadas con las distintas Gerencias / Áreas 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).

Actualmente, nos encontramos implementando las **ESCUCHAS DE LLAMADAS** grabadas para mejorar la calidad de atención, las cuales, se realizan 1 (*una*) vez al mes, con presencia del Jefe de Área y 2 (dos) operadores seleccionados de modo rotativo. Se auditan **15 llamadas** en base a criterios cualitativos.

El objetivo de la realización de las escuchas es detectar los indicadores propuestos para mejorar la calidad de la atención, a través de generar un proceso de aprendizaje en cada operador.

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.

El objetivo del área Call Center es **brindar una atención personalizada en cuanto a un asesoramiento eficaz de las consultas y la gestión de reclamos de los usuarios** de Co.S.A.ySa., EDESA y asesoramiento sobre subsidios.

Se trabaja de manera constante para que se realice una atención personalizada a usuarios basada en una escucha activa y de contención con cada problemática en particular, como así también la utilización de un lenguaje claro, conciso y respetuoso, lo cual permite brindar una Imagen del ENRESP como organismo accesible e innovador proporcionado por operadores/as capacitados en contención y resolución de problemas basados en la paciencia y empatía.

En la actualidad el área cuenta con las siguientes vías de contacto: **0800-444-7400, WhatsApp, página web y correo electrónico**, a través de los cuales se atienden reclamos y consultas los cuales son atendidos por los operadores en el horario de 8hs a 20hs.

A fines del 2022 se implementó un nuevo bot, mediante la cuenta llamada CLIENGO, que permite a los operadores ingresar desde un link y responder consultas y reclamos que ingresan por WhatsApp y las redes sociales del Organismo (*Instagram y Facebook*). En la actualidad continuamos mejorando diariamente el funcionamiento del mismo con la colaboración del Centro de Contacto.

En cuanto a página web y correo electrónico, se lleva un control minucioso de cada correo que ingresa al área y el cual se incrementa cada mes.

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.

Como mejora para este año respecto al Call Center no se estima extender la atención 24 horas, pero si reforzar los accesos digitales (WhatsApp y web) para una autogestión del usuario con cobertura de 24 horas.

Datos y fuentes de la 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. Este sistema de subsidios, 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 carcerería o folletería institucional.

2.1 Perspectiva del valor público

Enfoque

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.

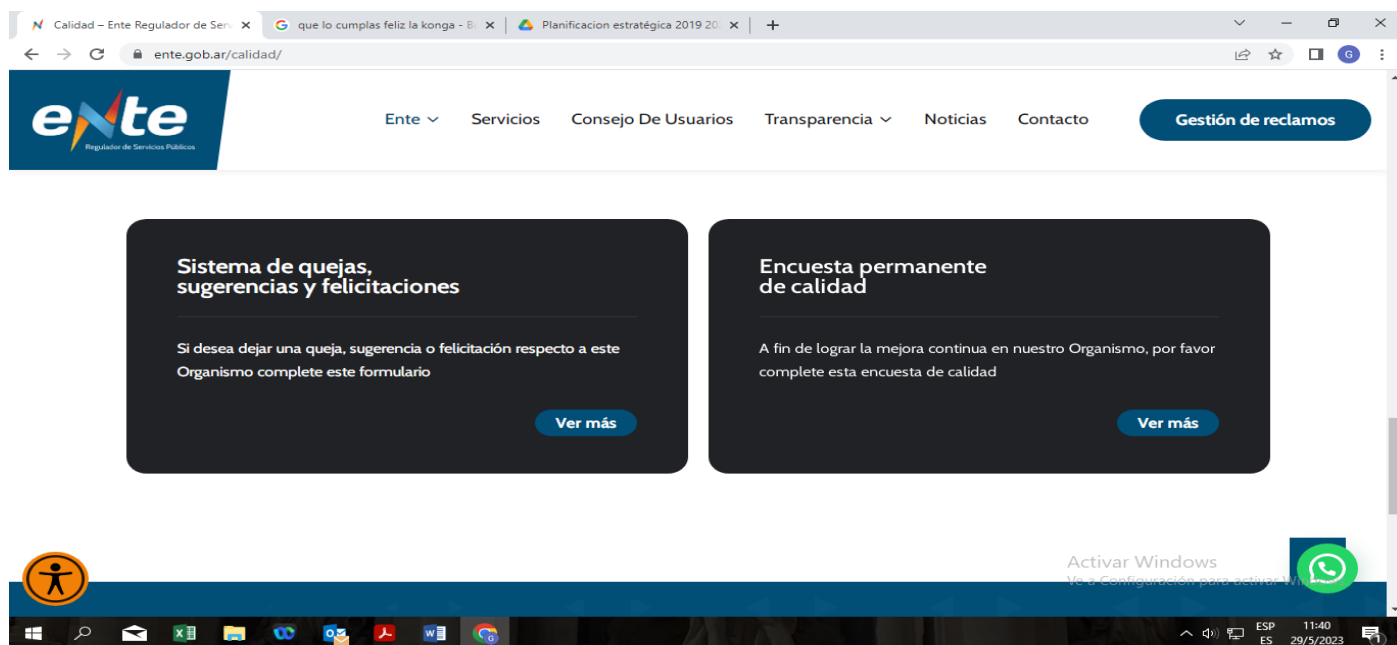
La participación de personal de la Gerencia en distintos eventos públicos contribuye también al conocimiento del En.Re.S.P y de sus gestiones y trámites.

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. Se tienen observados la cantidad de postulaciones y otorgamientos según localidad (y considerando los convenios municipales) desde que arrancó.

Implementación

El sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones asimismo las encuestas permanentes, se encuentran disponible en los lugares de atención al públicos 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.



No obstante ello, y como mejora para este año, se dispondrá en lugares de atención al Público el formulario papel de encuesta permanente, junto a una caja donde se deberá depositar el mismo una vez completado.

Atento al dictado del Nuevo Reglamento de Subsidios (*Resolución Ente Regulator N° 1786/21*) por medio del personal de sistemas de la gerencia se implementó una serie de cambios en el mecanismo tendientes a dotar a la gestión del usuario de mayor celeridad. A tal efecto se adecuó el proceso expedito de reconsideración de rechazos mediante la implementación de una metodología de acreditación rápida de los impedimentos detallados en la respectiva solicitud. Ello conllevó distintas habilitaciones en el sistema de carga.

Con la actualización del sistema de Subsidios conforme a los requerimientos establecidos por la misma, tras un período de adaptación, se previó una disminución en la presentación de reconsideraciones. Una vez que estas empezaron a disminuir se procuró el incremento en las verificaciones aleatorias para poder tener una mayor cobertura de ambientales. Al cierre de este período 2022, las reconsideraciones habían disminuido en un **38,89%** **mientras que las aleatorias se incrementaron en un 362%** respecto al mismo recorte del año anterior.

A principios de año se compraron tablets, herramientas fundamentales para poder postular subsidios en forma remota (*comisiones, stands, etc.*) que, con conexión a internet mediante, y obtener los resultados de forma inmediata, beneficiando al usuario en su espera y evitando el doble trabajo del operador de carga.

Resultados

El indicador correspondiente a las verificaciones de subsidios se cumplió en los últimos tres períodos. El mismo parte de la intención de medir el objetivo que es el de **relevar el 10%** del padrón de subsidio cada año. Durante el año más fuerte de la pandemia de COVID-19 (2020) la cantidad de postulaciones se redujeron considerablemente por lo el objetivo se pudo alcanzar un poco más holgadamente.

Año	Porcentaje	Postulaciones	Verificaciones
2020	13.56	8633	1171
2021	11.21	10985	1231
2022	10.49	10286	1079

Por otro lado, las postulaciones para subsidios han ido fluctuando con el tiempo, dependiendo de variables ajenas al Organismo, como pueden ser las crisis económicas o la pandemia de COVID-19. No se puede trazar una línea de objetivo a cumplir, pero si se trabajó en actualizar las condiciones para el otorgamiento, conforme a las necesidades actuales (Res. 1786/2021).

Desde el año pasado se tiene observada la cantidad de postulaciones y de otorgamientos según la localidad (para considerar los convenios municipales y poder tener un mapeo geográfico).

Año	Postulaciones
2012	12402
2013	11388
2014	10493
2015	8292
2016	10998
2017	11665
2018	14492
2019	17083
2020	8633
2021	10985
2022	10286



2.2 Conocimiento del Ciudadano y/o Usuario/a

Enfoque

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.

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

Implementación

Actualmente el padrón de Bomberos Voluntarios mantiene incluidos en el beneficio para la exención de pago de los servicios sanitarios a **18 cuarteles de 16 localidades** de la provincia. Durante el año se pudo auditar el funcionamiento de la totalidad de los mismos. También se avanzó, en colaboración con la Federación de Bomberos Voluntarios de la Provincia, en la elaboración de un padrón que nuclea a todos los cuarteles para una futura exención a los servicios eléctricos.

Hasta finales de octubre, son 439 inmuebles de la Iglesia Católica los abarcados por el padrón para la exención de pago de los servicios sanitarios.

A partir de marzo de este año, tras publicación de Resolución Ente Regulador N° 184/2022 se dejó sin efecto el subsidio al sector maderero, establecido en el año 2000.

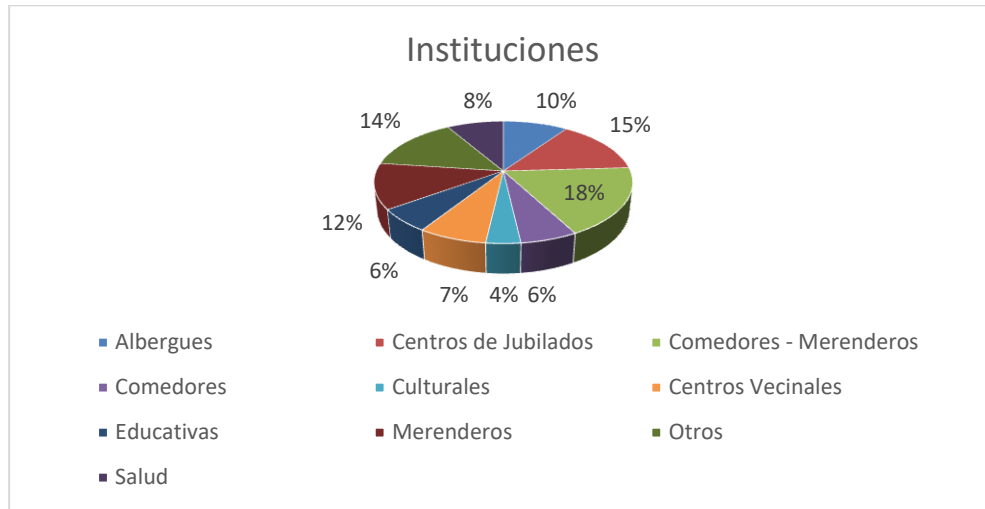
Desde el año pasado se viene reportando la cantidad de instituciones según su naturaleza (albergues, de salud, culturales, centros de jubilados o vecinales, comedores, etc.).

Resultados

Considerando el año entre comprendido entre mayo de 2022 y abril de 2023, se otorgaron exenciones a 95 sedes correspondientes a 83 instituciones. En tanto, fueron 3 los clubes deportivos beneficiados. Es el primer año en que se distinguen, dentro de las instituciones, reportes según su naturaleza.

	Instituciones	Sedes distintas
Albergues	8	10
Centros de Jubilados	12	12
Comedores - Merenderos	15	16
Comedores	5	5
Culturales	3	3
Centros Vecinales	6	6
Educativas	5	10
Merenderos	10	10

Otros	12	14
Salud	7	9
	83	95



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

Enfoque

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 de toda la provincia: En las mismas se toma observación sobre el tiempo de atención y de espera, la disponibilidad de cajas y de personal de atención, la cartelería exterior (*identificación de la empresa, horario de atención, líneas de contacto, etc.*) e interior (*reglamento procedimental, régimen de suministro, cuadro tarifario actualizado, disponibilidad de libro de quejas, carteles informativos sobre subsidios, disponibilidad de baños, etc.*).
- Por sitio web de contacto con el Usuario: www.entereguladosalta.gob.ar
- Por redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, You Tube
- A través del sistema de quejas, sugerencias y felicitación

Además de Casa Central en Salta Capital, se dispone de Delegación en el Interior de la Provincia, 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.

Durante los primeros meses del presente año, las Delegaciones de Orán, Tartagal y Rosario de la Frontera/Metán, desarrollaron las actividades de control y asistencia al usuario bajo la coordinación de Relaciones Institucionales, quien las conectaba con las distintas Gerencias y áreas del ENRESP.

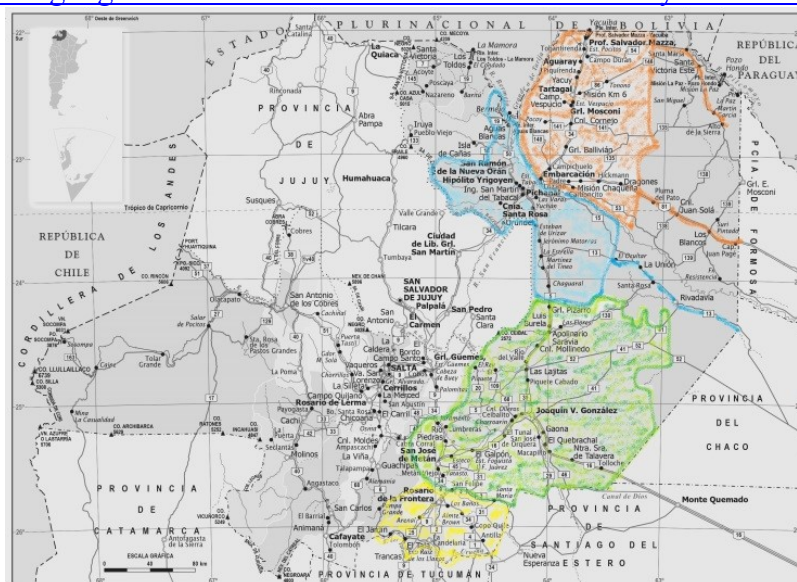
A partir del mes de mayo, *el Directorio, en ejercicio de sus competencias legalmente atribuidas*, por Acta N°18/2022, promueve un reordenamiento funcional *a fin de fortalecer el funcionamiento operativo de las Delegaciones del Interior*, y quedan provisoriamente *bajo la órbita de la Presidencia del organismo y su Secretaría Privada*. Asimismo, por Resolución N°728/22, dispone *la reformulación territorial de la Delegación de Rosario de la Frontera/Metán, dividiéndolas en dos dependencias con sedes en las ciudades de San José de Metán y Rosario de la Frontera*.

Las Gerencias de Agua Potable y Saneamiento, Energía Eléctrica, Usuarios y Administrativa y Financiera, designaron a la persona de sus áreas para que sirvan de nexo entre Casa Central y las Delegaciones y oficinas del interior provincial, *con fundamento en la necesidad de potenciar instancias de mejor relacionamiento, coordinación administrativa y de recursos humanos, comunicación y decisión, que repercutan positivamente en una mayor descentralización operativa y funcional* de las mencionadas dependencias del interior.

Y con el reordenamiento funcional, las zonas de influencia de cada oficina quedaron conformadas del siguiente modo:

- Delegación Tartagal: localidades del Departamento San Martín, y las que se encuentran sobre Ruta Nacional N°81, y sobre Ruta Provincial N°54.
- Delegación Orán: localidades del Departamento Orán, y las situadas sobre Rutas Provinciales N°5 y N°13.
- Oficina de Metán: localidades de los Departamentos Metán y Anta.
- Oficina de Rosario de la Frontera: localidades de los Departamentos Rosario de la Frontera y La Candelaria.

Para poder apreciar los aportes fotográficos de cada delegación se comparte el siguiente link, que permitirá acceder a ellos. https://drive.google.com/drive/folders/1bivtIOA1DJb19VDrydoZJGcfi0njPKn8?usp=share_link



- Delegación Orán
- Delegación Tartagal
- Oficina Metán
- Oficina Rosario de la Frontera

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.

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.

En agosto de 2022 se creó la Oficina de Ceremonial y Protocolo. A pedido de Presidencia y del Directorio, se realizaron distintas actividades y eventos durante el año 202, como ser “el ente con la Gente” “Reunión con hoteleros y gastronómicos por quita de subsidio nacional” entre otros.

Como mejora, desde este año se implementó la escucha mensual de llamadas en el Call Center, para evaluar ciertos parámetros de atención, emular buenas prácticas y detectar desvíos ocurridos o potenciales

Implementación

La organización interna del equipo de trabajo del call center, se planifica y se distribuyen las tareas de manera equitativa por los operadores, lo cual permitió mejoras en el clima laboral y aumento de la motivación, llevando a una mayor productividad en las tareas diarias del personal.

En la actualidad el área de call center se cuenta con reuniones semanales, que permiten abrir un espacio de escucha para que cada operador/a pueda expresar propuestas e inquietudes respecto a la organización de trabajo. Se realizan INFORMES mensuales, para lo cual se designa a cada operador un periodo para realizar el mismo, en el que se indican cantidad de reclamos y consultas ingresados en el mes, por 0800, WhatsApp página web y correo electrónico, como así también, los motivos de reclamos significativos y que cantidad ingresa por localidad.

Se implementó la realización de informes dado que posibilita la creación de estrategias de trabajo para alojar la demanda de usuarios, en base a los datos arrojados de meses y años anteriores en cuanto a tipo de reclamos, localidades y barrios más afectados y permite contabilizar por qué motivo son la mayoría de consultas para trasladar la información más relevante a un bot automático que responda a dichas demandas a fin de descomprimir el 0800 e informar de manera satisfactoria al usuario. Los cuales se encuentran disponibles en el área.

Asimismo, se trabaja con rotación de los operadores una vez por semana en Atención Personalizada, para promover un cambio de escenario y nuevas responsabilidades que desafían al operador a aprender y adaptarse a situaciones nuevas. Dicha propuesta permite disminuir el agotamiento psicológico y físico que provoca la atención de Call Center y además permitir que los operadores/as conozcan y establezcan relaciones laborales con compañeros de otras áreas del Organismo.

Asimismo, se cuenta en la actualidad con facilitadoras de la Gestión de Calidad y Articulación en el área Call Center, que permite estar en constante actualización de los procedimientos para una mejora en el área.

Dentro de las mejoras que se gestionaron en las oficinas del interior, cabe mencionar:

- La actualización de herramientas informáticas: se entregaron impresoras multifunción y se cambiaron computadoras. El área correspondiente adecuó el software y configuró el ingreso a los sistemas de gestión de las empresas prestadoras.
- La mejora del servicio de internet.
- La renovación de mobiliario: cambio e incorporación de escritorios y bibliotecas con puertas en el inventario de las oficinas.
- Entrega de uniformes.
- Para el mejor desempeño de las funciones técnicas, el cambio de las motocicletas, y la incorporación de una camioneta para la oficina de Metán.
- Aumento de los montos de Caja Chica de cada dependencia.
- También se efectuó el cambio de domicilio en dos oficinas:

El 1 de octubre se inauguró el nuevo local de la oficina de Rosario de la Frontera, en calle Belgrano N°113.

El 22 de noviembre, abrió sus puertas el nuevo local del ENRESP en San José de Metán, sito en Belgrano Este

Nº156.

Desde enero de este año se incorporó la escucha aleatoria de llamadas telefónicas realizadas durante el mes anterior. Las mismas se llevan a cabo con el jefe del área y se evalúan distintos aspectos respecto a la calidad de atención y de comunicación con los usuarios, dando lugar a observaciones, comparación de criterios, correcciones, etc. Se agrega en Anexo 1 para ejemplificar.

Resultados

En su competencia territorial, las actividades que desarrollaron las Delegaciones y oficinas del interior, fueron, entre otras:

- Muestreo de agua (control de presión y cloro residual)
- Realización, atención y seguimiento diario de reclamos en los servicios controlados.
- Postulación de subsidios en cabecera de localidad.
- Verificación de subsidios.
- Relevamiento de redes de tendido eléctrico, y servicio de agua y cloaca.
- Entrega de notificaciones (solo ocasionalmente).
- Auditorías de Calidad Comercial en oficinas de prestadoras reguladas, en cabecera y zonas de influencia.
- Control de plantas potabilizadoras.
- Control de plantas depuradoras.
- Relevamiento de pozos.
- Control de nivel de cisternas en las localidades de influencia.
- Comisiones de servicios ordinarias en localidades de influencia.
- Comisiones extraordinarias según requerimiento.
- Visitas institucionales con atención integral en localidades de influencia.

Las realizaciones de las auditorías comerciales se dividen según su periodicidad (trimestral o semestral) como también por la Delegación del ENRESP designada para la verificación correspondiente. Todas las matrices de objetivos e indicadores se encuentran a disposición para su consulta en el siguiente link

https://drive.google.com/drive/folders/1TOzy23-uzLL7vpXwrehxjBX6KUahirdq?usp=share_link

2.4 Canales de participación social para el/la Ciudadano/a y/o Usuario/a

Enfoque

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.

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 originarte 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 Nº 124/08 sobre subsidios fueron tomados en cuenta para la confección de su sucesora, la Nº 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.

La Gerencia de Usuarios cuenta con mediciones o accesos a reportar los contactos telefónicos y de atención personalizada (en sede central) e ingresos a la página web.

Implementación

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.

Resultados

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 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.

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 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° 267-49871/20 "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, pasará a prestar sus funciones en la mencionada Gerencia, a partir del 1 de Agosto de 2020.

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

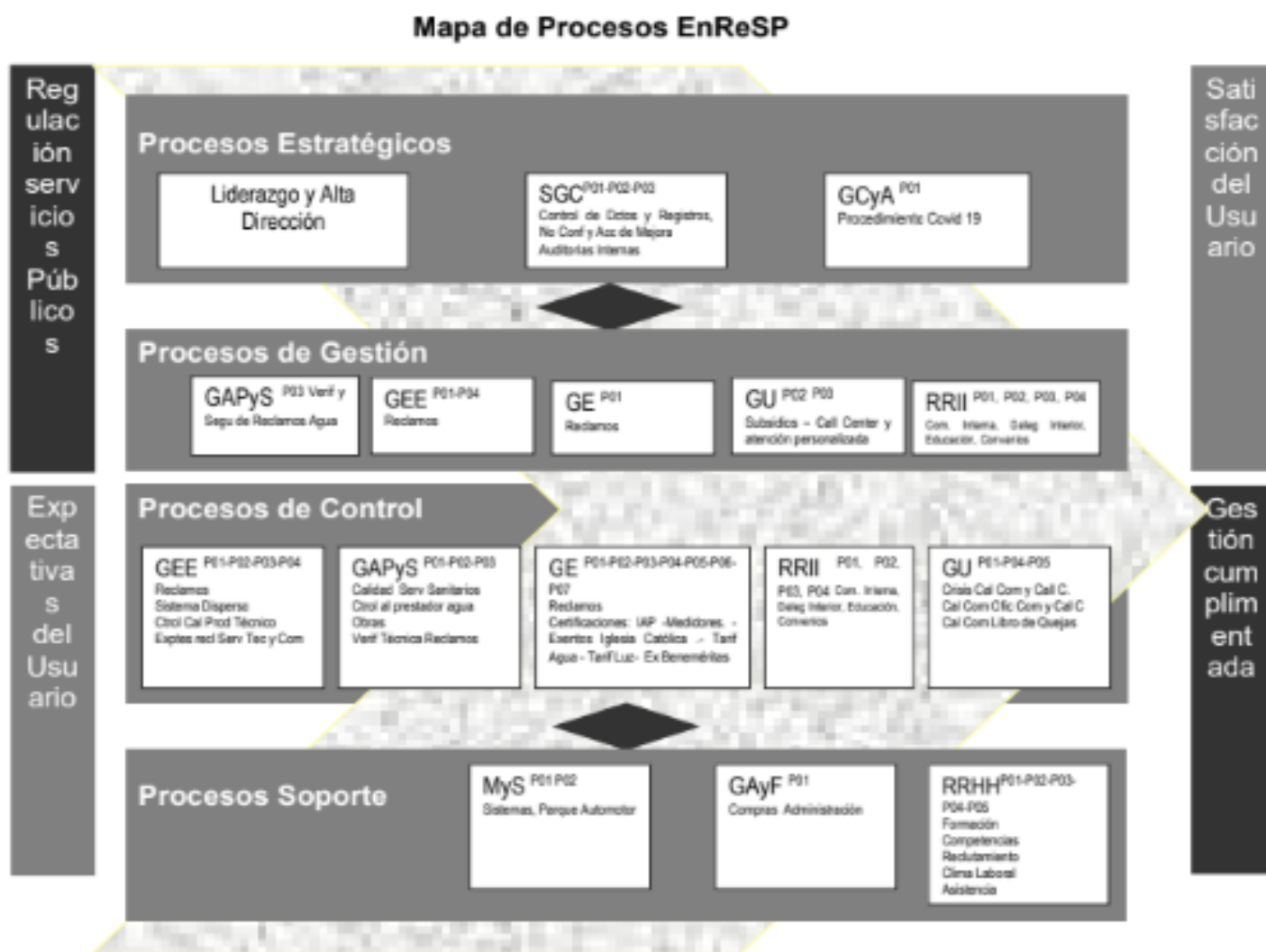
punto de la ciudad, desde sus hogares y a través de cualquier ordenador o celular y utilizar todos los documentos allí diseñados.

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, el cual en virtud de la mejora constante en el presente año fue modificado, pasando el proceso de “RRII” a formar parte de Procesos Estratégicos e incorporándose los procesos de “Ceremonial y Protocolo” y “SP Delegaciones y Oficinas” a formar parte de Procesos de Gestión y Control.

A continuación se evidencia Mapa de procesos anterior y actual

Mapa de procesos anterior

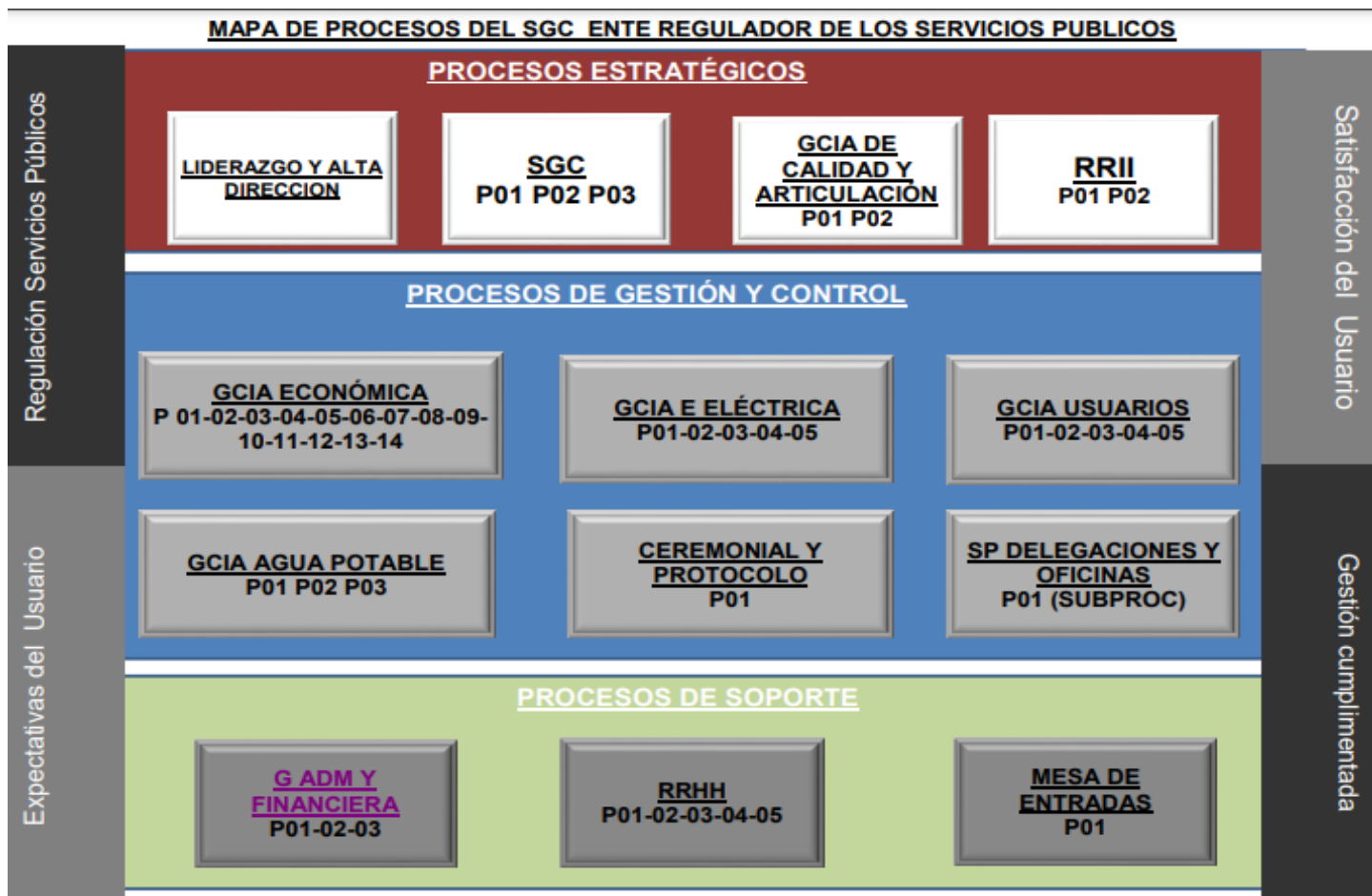
https://docs.google.com/document/d/1TJ7JkWk00vnkQN1DgSQfjwpcPQOmV9Qh/edit?usp=share_link&ouid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true



La transición de cada mapa de procesos, fue surgiendo con las distintas oportunidades de mejora que se fueron realizando a lo largo de todo el año 2021 y 2022, también se tomó la recomendación dada por los Evaluadores mediante le informe de Retroalimentación por lo que se comparten los dos mapas de procesos para poder visualizar los cambios estratégicos efectuados.

Mapa de procesos Actual

https://drive.google.com/file/d/18hkwmmXyxgr9Z5j_KpZhGg6d4LZcOiwn/view?usp=share_link



Los ejes de Planificación son: Cercanía con el usuario, Accesibilidad, Modernización, Gestión de Calidad, Innovación e Inclusión. 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 2020-2023
Consolidar Ente de Calidad	Mantener certificación ISO 9001:2015 - Plan de Calidad 2020/2023
Lograr un Ente Innovador	Promover proyectos innovadores para una mejor prestación de los servicios regulados
Impulsar desarrollo social incluyente	Promover acciones y medidas de expansión de cobertura de los servicios regulados

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 2023) 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.-

DE CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARÍA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



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

Como mejora en fecha 11/05/2023 y mediante expte 267-38008/16 la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación propone, en virtud del Informe de Retroalimentación PNC incorporar el valor de “Transparencia” a los valores ya aprobados

La Alta Dirección, establece una estructura de sistemas y procesos, asignando las correspondientes responsabilidades mediante Resolución En.Re.S.P N° 939/2021 y 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.

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 interna en la cual participaron todos los facilitadores como Auditores acompañantes. Asimismo, se continuó 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 y posterior Mantenimiento de Certificación durante el mes de Octubre de 2022 y Febrero 2023.-

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

https://drive.google.com/drive/folders/1BPBxj4_FA-iy6koaX58e9TC14fTb_Ie_?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 de mantenimiento ISO 9001:2015 etapa II efectuada en el mes de Febrero_2023 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
20/03/2023	Se agrega segundo párrafo, se justifica y aclara no aplicabilidad de Requisito Normativo 8.3	03	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.

Límites a la aplicabilidad del SGC: No resulta aplicable el Requisito 8.3 "Diseño y Desarrollo de los productos y servicios" en virtud de la naturaleza de la organización pública y de los servicios que presta con motivo de facultades regladas por la normativa vigente que le impone sus competencias específicas."

OUR SCOPE:

“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.


There are limits in the QMS application. Requirement 8.3 'DESIGN AND DEVELOPMENT OF PRODUCTS AND SERVICES' isn't useful taking into account the nature of the public organization And the services which are used by ruled faculties established by specific competences”

Salta, 20 de marzo de 2023

Firma: Presidente del Ente Regulador de los Servicios Públicos

El Sistema de Gestión de Calidad está dividido en áreas y procedimientos, los mismos fueron certificados en la

última certificación del año 2023. 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	4 Página 1 de 6

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

Procesos Estratégicos

- **Alta Dirección:** Alcance, Carta de Servicio, Mapa de Procesos, Mapa de Stakeholder, Misión y Visión, Objetivos, Política de Calidad.
- **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
- **RRII: Educación.**

Procesos de Soporte

- **Gerencia Administrativa:** Adquisición de bienes y servicios, Resguardo del sistema informático de Gestión, Mantenimiento Software y Hardware.
- **Area Recursos Humanos:** Formación, competencia, Reclutamiento, Clima Laboral, Asistencia
- **Procesos de Gestión y Control**
- **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)
- **Sec.Pres Delegaciones:** Delegaciones y Oficinas del Interior (Metán – Orán - Tartagal – Rosario de la Frontera)
- **Ceremonial y Protocolo:** Convenios.

Con respecto a la utilización de referencias externas, en el En.Re.S.P se tiene como práctica la adhesión al Plan de Calidad de la Provincia de Salta, cada 30/11 del año en curso finaliza la etapa y posteriormente se realiza la entrega de mérito, en la cual se toma contacto con los referentes de calidad de los organismos para conocer su gestión.

En virtud de la mejora continua de Calidad, la Alta Dirección en el año 2021 autoriza la inscripción al Premio Nacional a la Calidad edición 29º - obteniendo mención y la Medalla de Oro.

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 son gestionados ante la Dirección de Calidad de la Provincia requiriendo su colaboración, 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 RRII 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 la 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 SGC. 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 la interoperabilidad 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.

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

Enfoque

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, la cual se encuentra alineada a los objetivos estratégico del Organismo, 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.

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 y tener trazabilidad de los procesos.

Implementación

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

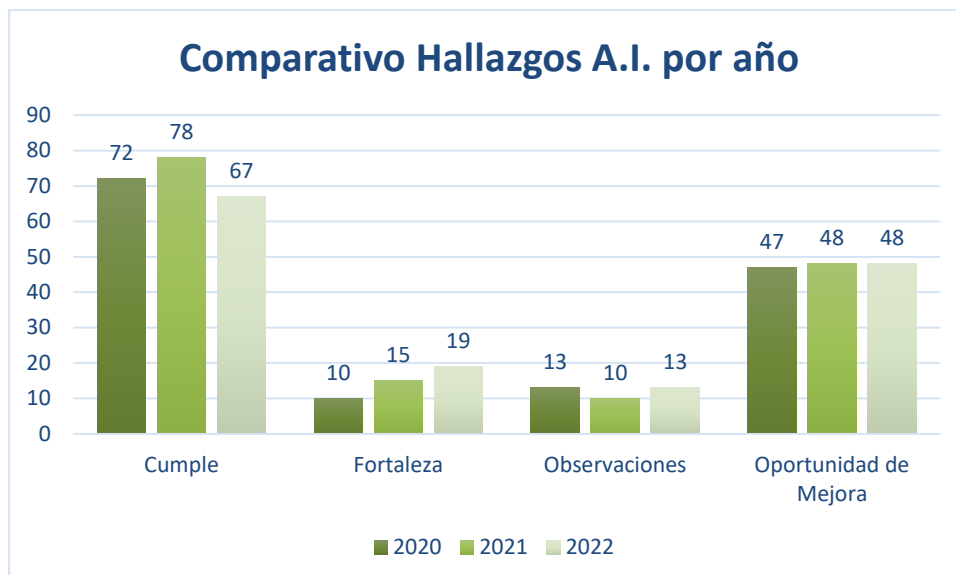
Diseñar, programar y realizar auditorías interna	Realizar como mínimo 1 (una) auditoría al año	SGC	Anual	Informe de auditoría interna
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----	-------	------------------------------

Este objetivo permite que el grupo de facilitadores diseñe actividades de auditoria 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.

Resultados

Cuando se realizan las auditorías internas se entrega a cada sector un informe de auditoría, 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/Auditoria interna, para que cada facilitador pueda trabajar en los hallazgos detectados en su sector o gerencia, a fin de evaluar y mejorar la efectividad del proceso operativo. También se confecciona una planilla en donde se registran todos los hallazgos de la auditoria y semanalmente se van revisando para poder tener una medición e información de los cambios correspondientes.

Comparativo de hallazgos AI – 2020 -2021 - 2022			
HALLAZGOS / AÑO	2020	2021	2022
Cumple	72	78	67
Fortaleza	10	15	19
Observaciones	13	10	13
Oportunidad de Mejora	47	48	48
Total Hallazgos	142	151	147



3.2 Procesos y Sistemas Principales

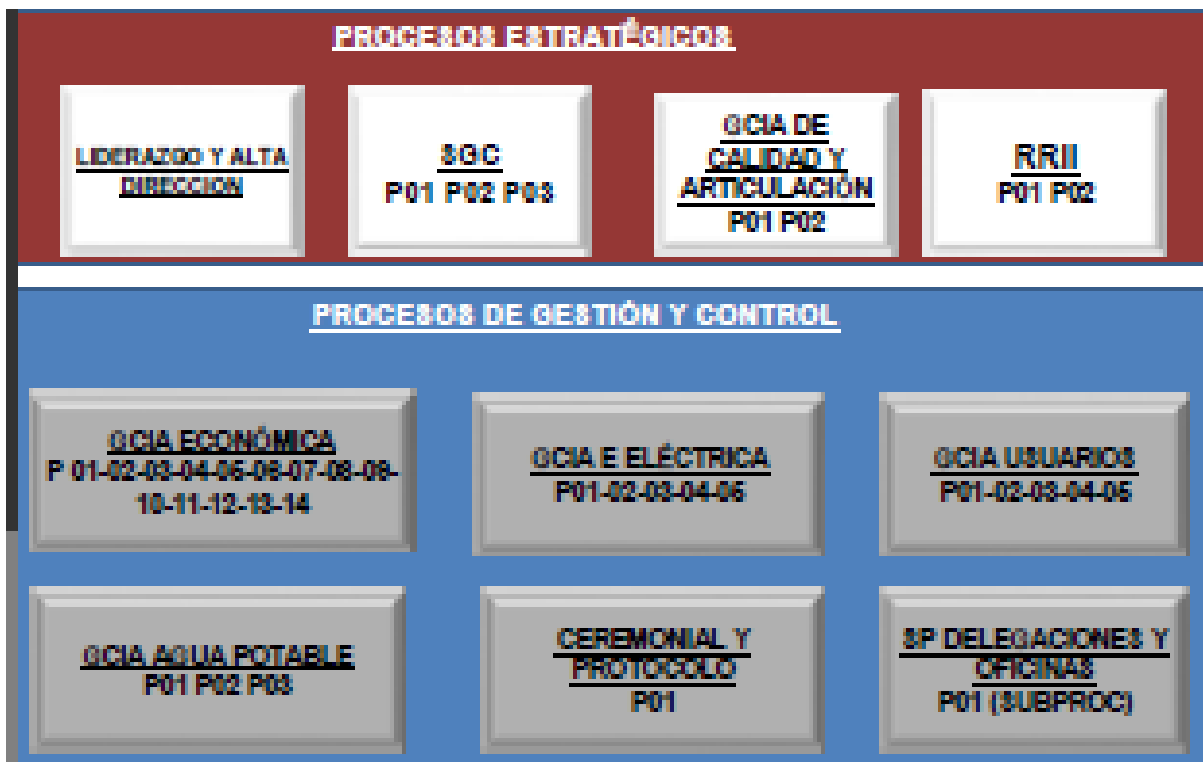
Los Procesos y Sistemas principales están diagramados en el SGC tal como se muestra en el mapa de procesos tal como se indica en el inicio de este capítulo. Se realizó una división en tres áreas: Estratégica, De gestión y Control y de Soporte.

Tomando como base el modelo de Calidad Estatal y el informe de Retroalimentación de los evaluadores del PNC, se tomó la decisión de trabajar con los responsables de cada Gerencia y solicitar a los consultores que a partir del nuevo sistema informático digital todos los procesos serán transversales y se buscará tener una medición de la efectividad de cada proceso y del sistema en sí.

En este apartado se describirán los procesos que se determinaron para la categoría de Estratégicos y de Gestión y control, cabe mencionar que todos los procesos aquí descritos forman parte del Sistema de Gestión de calidad del organismo y se encuentran certificados por Normas ISO 9001:2015, tal como se puede apreciar en el siguiente link donde se encuentran las distintas certificaciones efectuadas.

<https://drive.google.com/file/d/1XxIWJmIU4jfuKNavFh3Cq7pcCXdJtMns/view?usp=sharing>

https://drive.google.com/file/d/1v6-qnb_VnowQ79dkp0PQqTpJIOW1b3S2/view?usp=sharing



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. Estos procesos son los de la Alta Dirección y los de Gerencia de Gestión de Calidad.

https://docs.google.com/document/d/1tSXDSKEWLSznh0HbMsDqT7iK5hA6rRiX/edit?usp=share_link&oid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true

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 2022 quedaron 42 Procedimientos y 9 Instructivos.

Gerencia de Usuarios

- P01 Auditorías de oficinas comerciales
- P02 Call Center
- P03 Subsidios
- P04 Exentos
- P05 Verificaciones

Gerencia Económica

- 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

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

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

Secretaría de Presidencia Delegaciones

P01 Delegaciones y oficinas del Interior

En este apartado es necesario aclarar que por el análisis de contexto efectuado en cada una de las delegaciones y oficinas del interior, se procedió a determinar un procedimiento base para las mismas y luego cada delegado o responsable de oficina realizó las adecuaciones necesarias a su propio procedimiento.

Relaciones Institucionales

P01 Educación

Ceremonial y Protocolo

P01 CyP Convenios

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"

La efectividad de los procesos principales se mide a través de la matriz de objetivos e indicadores, y en el Proyecto de Fortalecimiento se busca que toda la información del organismo se encuentre disponible para su consulta y tratamiento para poder lograr la interoperabilidad de los datos y procesos.

3.3 Procesos y Sistemas de Apoyo

Los procesos y sistemas de apoyo son transversales a todo el organismo, cada uno de ellos es aplicado en todos los agentes de todas las gerencias, siendo los facilitadores de calidad de las áreas responsables, los que deben realizar su diseño, cambio, modificación y oportunidad de mejora. A través de las reuniones de facilitadores de calidad se recepcionan todas las propuestas de mejoras y si el responsable del proceso lo considera oportuno puede efectuar los cambios. Estos cambios se ven reflejados en el documento denominado Control de documentos

<https://docs.google.com/document/d/1iZTOxBAlHEG1YpBDEq06N3aVmhMnEEm2/edit?usp=sharing&oid=116762714974936475410&rtfpof=true&sd=true>

Y también se puede ver el cambio en cada uno de los Procedimientos en el ítem Control de cambio. Esta OM se efectuó para que al iniciar un procedimiento sea de lectura legible el cambio efectuado y poder tener la última versión del procedimiento de manera accesible para actualizar el Control de Documentación.

Registro de Cambio				
Fecha	Descripción	Rev.	Elaboró y Revisó	Aprobó
04-09-2020	Edición de origen	00	Dr. Carmelo Russo	Presidencia y Directorio
01/12/2020	Se quita de los procedimientos tratamiento de Objetivos e Indicadores y Riesgos En referencia normativa se quita año de norma ISO	01	Lic Virginia Pistón	Dr Carmelo Russo Gte Calidad y Articulación
24/10/2022	Se agrega en ítem C del Desarrollo un link al documento de Control de Documentos y Registros que permita actualizar en línea la documentación en ítem D se agrega columna de link de documento vigente Se agrega Delegaciones, Ceremonial que se dividen de RRH	02	Lic Virginia Pistón	Dr Carmelo Russo Gte Calidad y Articulación

En la categoría procesos de apoyo se encuentran los siguientes:

Area Recursos Humanos

P01 Formación

P02 Competencia

P03 Reclutamiento

P04 Clima laboral

P05 Asistencia

Gerencia Administrativa

P01 Adquisición de bienes y servicios

P02 Resguardo del sistema informático de gestión

P03 Mantenimiento de Software y hardware

En el siguiente link se otorga acceso para ingresar al SGC del organismo para poder navegar y conocer en profundidad todos los archivos.

https://drive.google.com/drive/folders/1M9Mcf4MJjFpKg2ivm18HIaHhMNMMhRJx?usp=share_link

3.4 Proveedores

Para el ENRESP 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 bienes o servicios que intervienen en cualquier proceso de compras.

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

- Confeccionar un expediente en donde conste lo requerido con especificaciones y cantidad conforme nota estándar detallada como Anexo I en el Procedimiento P01
- Esta debe estar autorizada por su superior y por Presidencia o Directorio.
- Una vez autorizada se debe remitir la misma en formato digital a comprasenresp@entereguladorsalta.gov.ar
- El área compras evalúa si se trata de un proveedor crítico y procede a determinar el procedimiento que corresponde realizar, de acuerdo al monto de la compra.
- Se confecciona un pliego de bases y condiciones que puede variar entre: Licitación pública o Adjudicación simple o Contratación abreviada.

ANÁLISIS DE PROVEEDORES

La clasificación de proveedores (crítico – no crítico) se realiza conforme la 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”.

Asimismo, en el protocolo interno de selección, evaluación y seguimiento de proveedores (Anexo II) se establece que esta clasificación se aplica a todos los proveedores externos de bienes y servicios definiendo su **clasificación se la siguiente manera:**

Proveedores Críticos: Corresponde a aquellos proveedores cuyo bien o servicio requerido tienen gran impacto en el objetivo final. La falta, omisión, retraso o falla del producto o servicio imposibilita la ejecución o cumplimiento de las funciones propias del Organismo, afectando directamente la calidad e imagen del Ente.

Proveedores No Críticos: Corresponde a aquellos proveedores cuyo bien o servicio no tienen gran impacto en el objetivo final. La falta, omisión, retraso o falla del producto o servicio no representa mayor relevancia para la ejecución o cumplimiento de las funciones propias del Organismo.

A los fines de aplicación, en nuestro Organismo los proveedores se clasifican:

Críticos

Tipo	Incluye
Proveedor de Bienes	Elementos de seguridad
	Energía Eléctrica
Proveedor de Servicios	Agua Potable
	Internet y Telefonía
	Alquiler de impresoras y fotocopiadoras
	Seguros (ART - Automotor)
	Insumos
Laboratorios de análisis químicos	Aparatología
	Análisis

No Críticos

Tipo	Incluye
Proveedor de Bienes	Mobiliario
	Artículos de librería y papelería
	Insumos de limpieza
Proveedor de Servicios	De limpieza
	De seguridad y vigilancia
	Dispenser de agua
	Mantenimiento de vehículos oficiales
Otros	Cerrajería
	Plomero
	Gasista
	Electricista
	Etc.

Esta clasificación se refleja en el documento “Registro de Proveedores” (planilla de Excel que se actualiza con cada alta, evaluación y seguimiento de proveedores). https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O3t1smetF44DEDT9nuZstDIPpt1R50dp/edit?usp=share_link&ouid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true

Los procesos de compras propiamente dichos pueden ser: adjudicación simple o por licitación.

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
- 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.
- Gcia jurídica realiza Dictamen y Proyecto de Resolución y remite a USI para informe y posterior elevación a Directorio.
- 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.

Licitación Pública

Confeccionar un expediente en donde conste lo requerido con especificaciones y cantidad.

Ingresar en Carpeta Compras (PC Actuaciones y Procedimientos Administrativos) / Carpeta Licitaciones y asignar número correlativo a la última Licitación.

Se confecciona el Pliego de Licitación en Gcia Administrativa – Jurídico

Se envía a USI para aprobación

USI remite expediente a Gcia Jurídica para su Dictamen y Proyecto de Resolución y se designa a la Comisión de pre adjudicación esta debe estar integrada por Jefatura de compras, Solicitantes y Gcia Jurídica.

Se remite para ser aprobado por el Directorio.

Se publica en el Boletín Oficial y Diario de mayor tirada, por 1 (un) día, el pliego de condiciones.

De manera simultánea a la publicación antes mencionada 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 publicación
- Tipo de publicación: Seleccionar Licitación
- 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

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.

Por nota y a través de Mesa de Entradas se remite invitación para asistir a la apertura a la Escribanía de Gobierno y a La Unidad Central de Contrataciones de la Provincia de Salta.

En la fecha de apertura se confecciona un Acta que debe ser firmada por USI, Escribanía de Gobierno, UCC, Integrantes de la Comisión de pre adjudicación. En el caso que no hubiere oferentes, se confecciona el Acta indicando tal situación.

En el expediente se agregan las ofertas.

Se solicita a todos los oferentes la cumplimentación de documentación que fuera observado en el Acta de Apertura por la Escribana de Gobierno, esto tiene un plazo de 10 (diez) días para completar la misma a través de nota. Anexo 7

Una vez cumplido el plazo de presentación se confecciona cuadro comparativo de ofertas.

Se informa por correo electrónico a los oferentes que participaron que tienen un plazo de 3 (tres) días hábiles para impugnar Acta de pre adjudicación.

Gcía jurídica realiza Dictamen y Proyecto de Resolución y remite a USI para informe y posterior elevación a Directorio.

Se numera Resolución en Despacho y Gcía. Administrativa remite copia de la misma a los oferentes y al ganador le solicita constitución de garantía de oferta en el plazo de 3 (tres) días hábiles.

Se confecciona Contrato para Servicio u Orden de compra para adquisición.

Luego de la participación del organismo en la 29 Edición del PNC y de haber recibido el informe de Retroalimentación de los evaluadores, surgieron las siguientes OM:

Se efectuaron los cambios correspondientes en el P01 y se creó el Protocolo Interno de Selección, Evaluación y Seguimiento de proveedores.

https://docs.google.com/document/d/1Vzf69bBCFSEXDbRUMsP4FkdXgiOdUX8T/edit?usp=share_link&oid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true

3.5 Sistemas Informáticos

En el Ente se trabaja con un sistema informático de trackeo para tener un registro de movimiento de documentos de mesa de entradas y posee dos submódulos denominados Subsidios y Reclamos, que trabajan en interoperabilidad de datos entre Mesa de Entradas General, las mesas locales de áreas y gerencias, el Call Center y las gerencias técnicas y atención al público con la Gerencia de usuarios.

Posee un diseño de plataforma local para el uso en sede central y una plataforma web que permite realizar las

mismas tareas desde delegaciones, oficinas o convenios municipales.

Este sistema tiene una antigüedad de 14 años por lo que en la actualidad está siendo objeto de una reingeniería razón por la cual surge el nuevo Sistema de digitalización de documentación. El mismo se encuentra en la etapa II y para poder conocer de manera más amplia el mismo se adjunta un link que permite ver su progreso.

https://drive.google.com/file/d/1jTUO5apGx1K-FiVcQD_WBjqGy3t42TDG/view?usp=sharing

Este sistema es un módulo perteneciente al Sistema Integral del Ente, 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 de todos los procesos del organismo tal como se puede apreciar en la siguiente matriz.

Procedimiento	Objetivos	Descripción	Indicadores	Responsable	Frecuencia	Instrumento de medición
P01	Metodología de tratamiento de reclamos o consultas	Mejorar la productividad de los procesos operativos	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 en el promedio anual sea = 100%	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 $\geq 60\%$ teniendo en cuenta promedio anual	Todo el personal de la Gcia.	Mensual	Cantidad de Expedientes

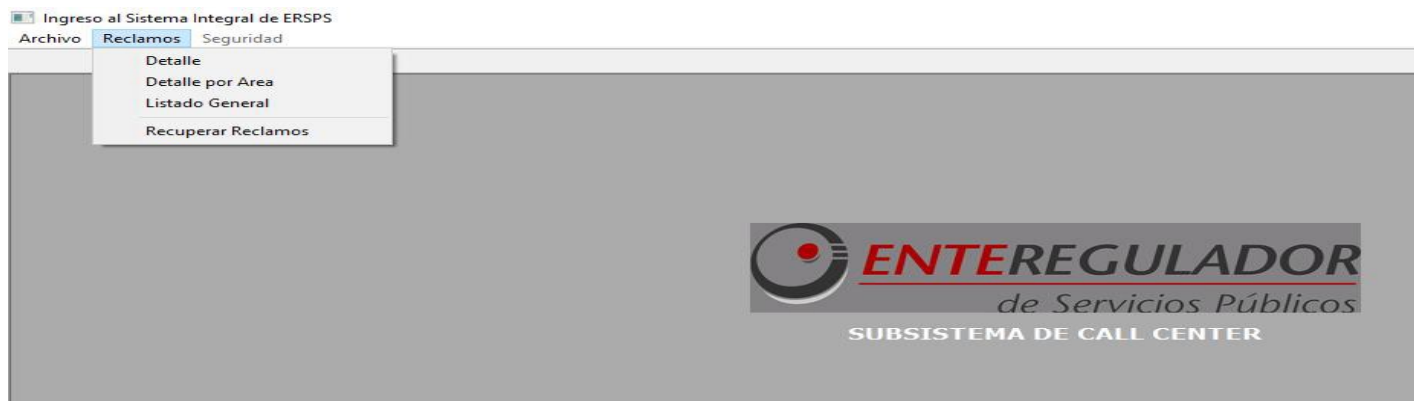
Toda la información que se carga en este sistema es de acceso irrestricto para todos los usuarios del organismo tanto en sede central como en las delegaciones y oficinas.

Permite filtrar información por distintos tipos de datos, para luego exportar la misma a bases de datos de excel que permite hacer informes, tablas y gráficos correspondientes,

La limitación que posee el mismo es que solo es de trackeo, lo que permite registrar datos y movimientos pero no permite realizar digitalización de documentación, esta limitante va a ser subsanada con el nuevo sistema ya que funcionará de manera digital, tanto para los nuevos documentos como para los anteriores a la gestión de inicio que serán digitalizados de acuerdo a la necesidad que se presente, para evitar la suba de información innecesaria.

Sistema de Call Center

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

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

También permite interoperabilidad entre el call center, atención al usuario y las gerencias de Agua y Eléctrica ya que mediante el envío de correo electrónico que se realiza a través del mismo sistema, van tomando nota de la información cargada para poder gestionar o cerrar gestiones que ameriten un tratamiento por expediente o que fueron cerradas y solucionadas por las prestatarias.

CALL CENTER

Este sistema es un submódulo del sistema de mesa de entradas, para ello se debe ingresar por la siguiente pantalla

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.

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.

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 las pantallas de visualización 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.

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.

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.

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.

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.

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

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

Elementos de confort: Se detallan, si hubieren, los elementos de confort que posean los integrantes o la vivienda.

Información del subsidio: Es la página que muestra al operador de carga el resultado de la misma. Permite solicitar una visita ambiental en caso de sospecha del falseamiento de lo declarado.

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.

Se debe destacar que en este momento y hasta el año 2024 se seguirá trabajando con los mismos sistemas, y todos están siendo relevados por el equipo de UCASAL y se están presentando la reingeniería de procesos de todos los sistemas, a su vez, está proyectado que estos sistemas tengan interoperabilidad con la página web del organismo, buscando retirar de circulación todos los formularios google que se confeccionaban para uso por separado, quedando toda la información digitalizada y mediante formularios propios.

Sistema de Recursos Humanos.

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 y acceder desde cualquier dispositivo.



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 Procesos 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.

<https://drive.google.com/file/d/1egtUzGE2w52jgauhchEw7hIOLQY4ztGm/view?usp=sharing>

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. Para poder visualizar los informes de cada área o gerencia se agrega el link de acceso.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ISO 9001:2015 GERENCIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO PROCEDIMIENTOS: P01 -P02- P03 - I01- I02 - I03 - I04		
Código de auditoría	2022-5	
Reunión Inicial y hora de inicio		
Siendo las 11:21hs del día 25/10/2022, se reúnen para efectuar la auditoría interna: Lic. Virginia Pistan, el Auditor acompañante, Ing. Eugenio Tolaba, con el personal entrevistado de Gerencia de Agua Potable: Técnica Celeste Irigoyen.		
Hallazgos: F: Fortaleza – C: Conformidad – NC: No Conformidad – O: observación – OM: Oportunidad de mejora		
Reunión Inicial		
Discusiones previas:		
<ul style="list-style-type: none"> • Se agradeció la colaboración con la actividad de auditoría • Presentación del equipo auditor. • Se revisó el criterio, objetivos y alcance de la auditoría • Se dio comienzo a la auditoría 		
Requisito	Informe de Auditoría	Hallazgo
4.1 - 4.2 - 4.3- 4.4	La agente identifica el alcance de los procedimientos. Los mismos se encuentran documentados y disponibles para consulta de todos los agentes.	C
	Análisis de los factores externos e internos que pueden influir en el desempeño de los procesos. Se sugiere realizar el análisis de contexto tomando como parámetro el mapa de stakeholders y los ODS	OM
	Se evidencia análisis FODA con modificaciones. Se sugiere que al modificar el mismo se envíe copia a superados para no perder la trazabilidad y evidenciar los cambios.	OM
	Hay una interacción entre los procedimientos y los instructivos	F

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.

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

Fecha de Inicio	Gerencia/Area	Tipo	Informe de Auditoría	Requisito	Descripción	Detecta	Responsable	Notificado fecha
10/28/2022	COMPRAS	C	2022/1	4.3	Los agentes conocen el Objeto y alcance que tiene el procedimiento, el mismo se encuentra documentado y disponible para consulta.	Auditoria Interna	CPN Virginia Aldazabal	diciembre 2022
10/28/2022	COMPRAS	OM	2022/1		Asegurar para la continuidad del funcionamiento del procedimiento la gestión de conocimiento.	Auditoria Interna	CPN Virginia Aldazabal	diciembre 2022
10/28/2022	COMPRAS	OM	2022/1	8.4	No se encuentra procedimentado un registro único para la evaluación y seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores.	Auditoria Interna	CPN Virginia Aldazabal	diciembre 2022
10/28/2022	COMPRAS		2022/1		ANALIZAR LA VIABILIDAD de incluir como uno de los criterios de evaluación de proveedores el tiempo en que se realiza la entrega de los productos, esto permitiría evaluar la oportunidad.	Auditoria Interna	CPN Virginia Aldazabal	diciembre 2022

Se agrega el link de acceso a la planilla completa

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1T9wJhPEitEHkrsGkN7F45_f3EM7TTtD2/edit?usp=sharing&ouid=116762714974936475410&rtpof=true&sd=true

3.7 Innovación de Procesos, Sistemas, Productos y Servicios

El organismo en su totalidad entiende que la innovación es un valor agregado que se debe llevar a adelante en todas las gestiones y procedimientos que se realizan. Además la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación siempre con el aval de la Alta Dirección, busca promover la innovación de todos los sistemas del organismo. Tal como se mencionó en los capítulos anteriores se está llevando a cabo la innovación total del Sistema de Seguimiento de expedientes y será cambiado por el nuevo Sistema MAG, que permitirá trabajar de manera digital en todos los procedimientos del organismo. Para poder tener un acabado conocimiento de este proyecto se solicita ver en el Capítulo 1 apartado 1.7 todo lo referido a dicho sistema. Siendo este un proyecto a mediano plazo, que el liderazgo de la organización lleva adelante con el apoyo financiero y logístico necesario.

Otro proyecto innovador que se llevó adelante durante el año 2020 hasta el año 2022 fue la digitalización de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad a través de la migración del sistema de papel al uso de todo el sistema en un drive que permite acceso a todos los agentes del organismo desde cualquier dispositivo.

Desde el año 2020 a la fecha se realiza el tratamiento de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de manera digital, proyecto innovador que implementó la Gerencia de Gestión de Calidad, esto permitió complementar a dicho sistema que en un principio solo era utilizado en atención al público con un buzón y un formulario pre impreso. Es accesible para todas las personas a través de un código QR puedan acceder al formulario desde un celular.

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 ciertos campos, a través del formulario que se encuentra digitalizado y también se agregaron formularios pre impresos en el sector de atención al público para que las personas puedan completarlo, de acuerdo a la OM del informe de retroalimentación de los evaluadores del PNC.

<https://docs.google.com/forms/d/1x649Mg3Mvm1SYtQi6jb2uJKqfQdS1nv0DHRX8GdWKxE/edit#>



Posteriormente en la planilla de seguimiento se consignan campos que permiten realizar una trazabilidad de las acciones internas y externas que se realizan a posterior, las mismas pueden ser visualizadas en el link anterior.

Encuesta de satisfacción

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:

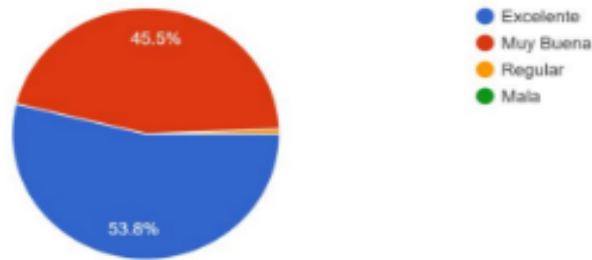
Atención recibida – Accesibilidad de todos nuestros medios de comunicación e ingresos – Formularios y folletos – Resolución eficaz sobre subsidios/Agua o Energía – Asesoramiento recibido – Tiempo de espera en atención – Sugerencia que

Para poder ver los resultados obtenidos en el año 2022 se comparte el siguiente link al cual pueden acceder y ver los informes de seguimiento, en el primer link se puede ver Noviembre y diciembre 2022 y en el siguiente se puede ver todos los informes

<https://drive.google.com/file/d/1fncn609ciriIzrip8JGMobG9ycK0mUqa/view?usp=sharing>

https://drive.google.com/drive/folders/1_OYSWOnZscdMWR1bTsRN5XdQBkHdPz3?usp=share_link

¿Cómo califica nuestra atención?
1,133 respuestas

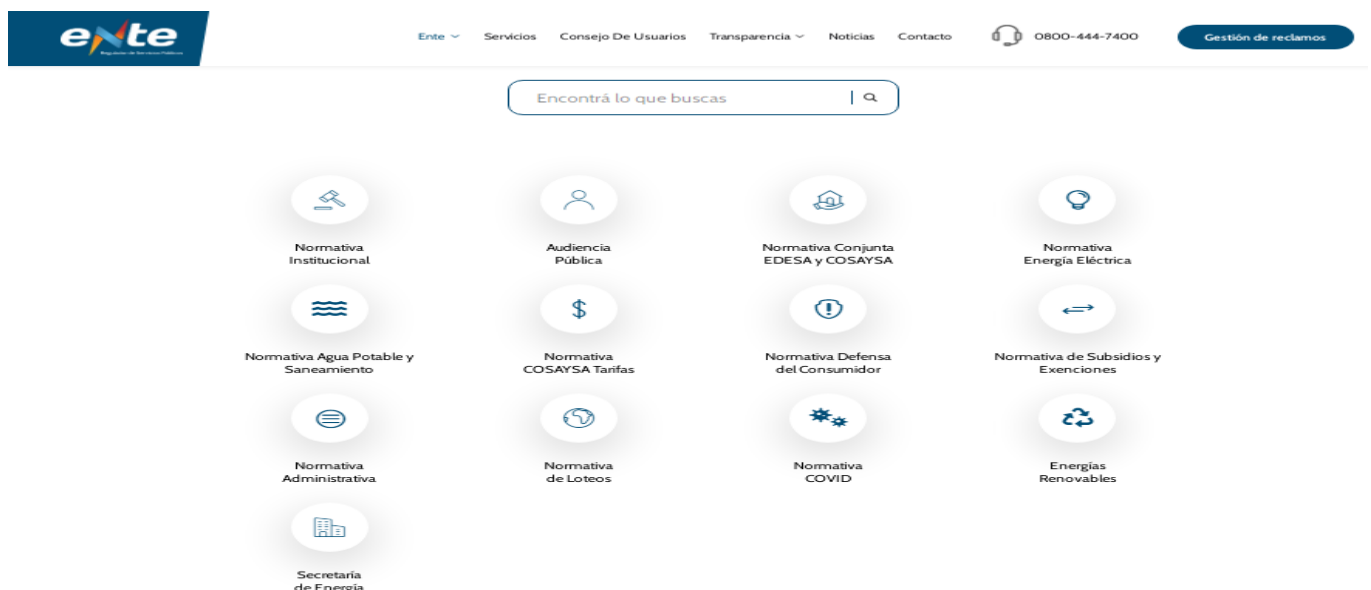


¿Cómo califica nuestra atención?	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Excelente	49	50	43	30	31	45	75	91	53	46	52	45	610
Muy Buena	50	35	37	25	17	23	55	49	35	65	59	66	516
Regular	-	3	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	7
Total	99	88	80	56	48	68	130	143	88	111	111	111	1133
Porcentaje solo Excelente y Muy Buena	100%	96,6%	100 %	98,21 %	100 %	100 %	100 %	97,9 %	100 %	100 %	100 %	100 %	99,3 %

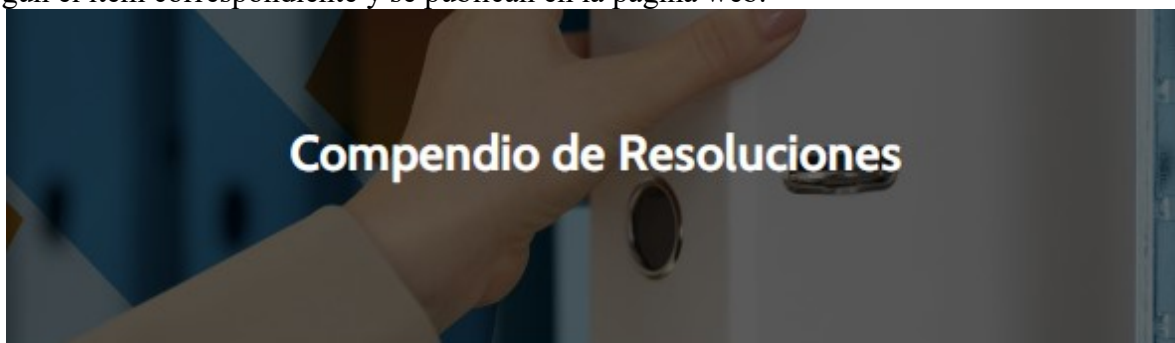
3.8 Conocimiento y cumplimiento de los marcos legales y regulatorios

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.

Al haber realizado un nuevo diseño de página web, se generó la posibilidad de agregar el digesto normativo y el compendio de resoluciones que se había diseñado en la página anterior y se diseñó de la siguiente manera.



En este acceso se cargan todas las leyes, resoluciones, normas reglamentarias y decretos de interés general tanto de la normativa vigente dictada por el organismo como de aquella que pertenece al poder ejecutivo Provincial o Nacional. También se agregan las resoluciones dictadas por el Directorio y se realiza la clasificación de cada una de ellas según el ítem correspondiente y se publican en la página web.



Cuando se toma contacto con un usuario ya sea presencial, telefónica o por cualquier vía de acceso, se puede indicar al mismo que ingrese a la página web y que acceda a las resoluciones que desea consultar.

Capítulo 4 Gestión del Personal

Liderazgo

Las acciones sobre el funcionamiento de las distintas dependencias del Ente Regulador y sobre la totalidad de los agentes, es fijada y monitoreada en forma permanente por el Presidente y el Directorio, los que son evaluados cuando se realizan las reuniones semanales de gerentes y jefes de área, realizando las comunicaciones a través del Área de Recursos Humanos por los canales de difusión internos a todo el personal.

Las propuestas generadas por todas las dependencias del organismo son evaluadas y, de acuerdo al dictamen favorable jurídico y de factibilidad de gastos, en caso de corresponder, son discutidas y se evalúa la pertinencia de su aprobación, teniendo en cuenta las prioridades existentes en el momento, todas las propuestas aprobadas son tratadas en Reunión de Directorio y se generan a través de un expediente, en el caso de ser aprobadas se deja registro en las actas de directorio correspondientes.

Datos y fuentes de Información

Los datos utilizados provienen de los análisis y relevamientos realizados en el organismo, junto a resultados y

conclusiones de las consultas y encuestas que se realizan, tanto internas como externas. También de los registros de reclamos y/o sugerencias que se reciben en formato Google forms, o a través de la línea gratuita de atención telefónica 0800-444-7400. Los datos que se presentan y/o recogen son tratados con la confidencialidad y responsabilidad pertinente, puesto que pueden utilizados para detectar irregularidades o fallas en la prestación de los servicios públicos regulados, y pueden orientar estrategias de control o nuevas auditorías de dichos servicios. Toda la información es resguardada en formato físico y digital, en los servidores informáticos y en dispositivos de back up externos.

4.1 Sistema de Administración de estructura Organizativa- Diseño y funcionamiento

Enfoque

El Ente Regulador es conducido y administrado por un cuerpo colegiado de Directores, compuesto por 1 presidente y 4 directores, estos son designados por el Poder Ejecutivo y la duración de sus cargos es de 6 años, pudiendo ser designados sin limitación en el número de veces. Es una entidad autárquica del Gobierno de la Provincia, vinculado al Poder Ejecutivo funcionalmente a través del Ministerio de Economía y Servicios Públicos.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos (ENTE), está formado por un equipo de trabajo de ciento veintinueve (129) agentes, abocados a llevar adelante la tarea de regulación y fiscalización de los servicios públicos de jurisdicción provincial. La estructura actual y un resumen de sus funciones se detallan a continuación:

- ✓ Secretaría General, que realiza el seguimiento de las diversas dependencias del Ente, ejecuta acciones administrativas y de representación, induce a las buenas relaciones laborales con el personal y mantiene comunicación con todos los organismos del Estado y privados.
- ✓ Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, que implementa planes de muestreo de agua y efluentes en toda la Provincia, audita la calidad de producto, servicios sanitarios, instalaciones de tratamiento, trabajos de operación y mantenimiento de los servicios, y verificación de reclamos técnicos asociados.
- ✓ Gerencia de Energía Eléctrica, atender consultas y reclamos de usuarios, seguimiento de tareas de mantenimiento predictivo y correctivo de las instalaciones de la concesionaria, regular aspectos técnicos de los servicios eléctricos, coordinar la Unidad Ejecutora del Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales (PERMER), auditar calidad de producto y servicio, control de equipos registradores.
- ✓ Gerencia Jurídica, que asiste a todas las dependencias del Ente, emite dictámenes, interviene en el encuadre legal de los instrumentos vinculados a los servicios, intervenir en controversias entre usuarios y concesionarias.
- ✓ Gerencia Administrativa, que confecciona el presupuesto anual y ejecución de gastos y recursos, entender en la tramitación de compras y contrataciones, liquidar remuneraciones,

- ✓ Gerencia Económica, que controla la facturación de los servicios públicos regulados, asesora a usuarios en temas relacionados a deudas, planes de pago, revisión de facturaciones, auditorías contables y planes de inversiones de las concesionarias, verificación de órdenes regulatorias y multas impuestas, cuadros tarifarios, etc.
- ✓ Gerencia de Usuarios, que controla y audita la calidad comercial de las concesionarias, interviene en audiencias de conciliación, administra y mantiene el sistema de subsidios provinciales, interacciona con programas sociales, administra el call center del organismo.
- ✓ Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, que mantiene los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015 vigente, informa a la Alta Dirección acerca del desempeño del SGC, coordina y articula convenios con otras instituciones públicas y privadas, coordina la Mesa del Agua y el Consejo de Usuarios, y coordinación de acciones con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo ART. Ésta Gerencia fue creada durante el año 2020 (Acta de Directorio N° 23/20 “Creación de Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación y Jefatura de Calidad”, Expediente N° 49871/2020), resaltando su importancia, colocándola a igual nivel que las otras Gerencias existentes.

Entre las áreas a tener en cuenta, se encuentra el Área de Recursos Humanos (RRHH), que realiza tareas de Administración del Personal a través del control de ausentismo, administración de legajos, y pautas de trabajo y políticas de RRHH, y además tareas de Gestión del Capital Humano, como reclutamiento y selección del personal, planes de inducción, evaluaciones de desempeño, capacitación, clima laboral, administra el programa de estímulo y reconocimiento.

Las estructuras principales funcionan en la Sede de Salta Capital.

Además, el Ente cuenta con dos Delegaciones en el Interior de la Provincia que prestan servicio en Orán y Tartagal, y dos oficinas en Rosario de la Frontera y Metán, debiendo cada una de ellas cubrir sus zonas de influencia con el objeto de llegar a todos los usuarios de la Provincia de Salta.

Implementación

El Área de Recursos Humanos cuenta con una Jefa a cargo, dos asistentes administrativos y un pasante –que recientemente rindió su última materia– de la carrera de Licenciatura en Recursos Humanos de la Universidad Católica de Salta, con quien existe un convenio de pasantías vigente, y depende jerárquicamente de Presidencia. Esta Área realiza el seguimiento anual de las funciones de todos los agentes del organismo mediante el monitoreo y análisis de los diversos instrumentos implementados, como los perfiles de puestos, competencias laborales, evaluaciones de desempeño, detección de necesidades de capacitaciones, en conjunto con las Áreas y Gerencias del organismo.

Resultados

Todos los registros se encuentran a resguardo en formato físico y digital –éste último fue realizado a los fines de garantizar la accesibilidad remota de la información en tiempos de pandemia–, y los resultados y conclusiones de las consultas y encuestas realizadas se comunican al Directorio primero, y luego al resto de los agentes.

De igual forma, se generaron iniciativas de mejora que fueron propuestas al Directorio del organismo, y que fueron aprobadas para su debida implementación:

- ✓ Expte. N° 52619/2021, “Protocolo de Prevención e Intervención – Violencia en el Ámbito Laboral.
- ✓ Expte. N° 53933/2021, “Salud Ocupacional”.
- ✓ Expte. N° 54808/2022, “Plan de Capacitación 2022”.
- ✓ Expte. N° 57484/2022, “Evaluación de Desempeño 2022”.
- ✓ Expte. N° 58166/2023, “Propuesta Capacitadores internos”.
- ✓ Expte. N° 58809/2023, “Propuesta Perspectiva de Género”.

Se definieron indicadores de gestión, los cuales pueden ser visualizados en los ítems siguientes, pertenecientes al presente capítulo.

4.2 Sistema de Administración de estructura Organizativa- Perfiles de puestos

Enfoque

Los Perfiles de puestos son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe, y tiene el objetivo principal de facilitar a cualquier persona, interna y externa, tener un panorama general de la función del puesto dentro del organismo y las competencias y conocimientos requeridas de quien lo ocupa. Permite al Organismo ordenar sus procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planeamiento.

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 vigente en el Organismo y en consonancia con nuestro organigrama. Este procedimiento se activa toda vez que se crea un nuevo puesto o se producen cambios en las funciones propias del mismo.

De igual forma, se realiza un análisis FODA a fin de realizar una correcta evaluación del proceso:

Procedimiento	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Descriptivos de puestos	Realización anual de descriptivos de puestos y evaluaciones de desempeño.	Interés del agente en capacitarse de acuerdo a las competencias necesarias	Poco interés en realización de análisis de desempeño	Bajos rendimientos
			Descriptivos de puesto realizados sólo para cumplimentar	Insatisfacción en los puestos

Tabla 4.2.a. Análisis FODA Descriptivos de puestos

Implementación

La descripción de los perfiles de puestos se realiza a través del **Anexo 1** que está incluido en el **Procedimiento P02 RRHH**, del Sistema de Gestión de Calidad vigente en el organismo.

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 las bibliotecas virtuales y físicas del área. Este proceso se aplica anualmente a todas las áreas del organismo.

Resultados

Desde el año 2020 y a la fecha, el procedimiento sufrió modificaciones como la eliminación de diagramas de flujo, la redacción del formulario y la eliminación de preguntas innecesarias, entre otras modificaciones, con el objetivo de obtener información específica y precisa sobre las tareas propias del puesto. Así también, se añadieron nuevos campos y descripciones.

Actualmente, el Formulario de Descriptivo de Puesto requiere completar ítems como título del puesto, misión, responsabilidades, tareas adicionales, requisitos, conocimientos, entre otros.

Todos los agentes poseen su

4.3 Sistema de Administración de estructura Organizativa – Competencias laborales

Enfoque

Las competencias laborales son un conjunto de capacidades, que son necesarias por parte de un trabajador para desarrollarse en un determinado rol. Se puede entender que son las responsables de marcar una distinción al momento en el que una persona ejecuta una labor específica, respecto a los conocimientos técnicos que pueda poseer.

Incluye las destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que conforman a un candidato o trabajador en nuestro organismo, las que con el paso de los años irán cambiando según las exigencias del contexto imperante en ese momento.

Los distintos tipos de competencias evaluadas se encuentran incluidas dentro de los siguientes ejes:

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

Implementación

Las competencias propias de cada puesto son detalladas por el Responsable del Área o Gerencia correspondiente, valorando principales conocimientos, experiencias y habilidades, según la política organizacional vigente.

Si ingresa una persona con la finalidad de reemplazar a un empleado, sus tareas ya están previamente definidas en el descriptivo del que deja su puesto libre.

Si surge la necesidad de crear un nuevo puesto, es el superior jerárquico quién determinará las tareas, competencias y habilidades necesarias para cubrirlo.

No obstante, todo descriptivo podrá enriquecerse o modificarse si existiera la necesidad de hacerlo para efectivizar las responsabilidades que le caben.

En el Área de Recursos Humanos se analizan los Descriptivos y se pone de manifiesto, ante el Directorio, sobre cualquier desvío en las competencias detalladas en los mismos.

La valoración de las capacidades se realiza mediante las Evaluaciones de Desempeño donde cada Gerente evalúa si el agente cumple o no con éstas, y en qué medida con las competencias específicas y genéricas.

En el caso que no obedezcan a las necesidades del Organismo, se gestionan capacitaciones a fin de nivelar las competencias requeridas con las propias del agente. Incorporado al Formulario de Evaluación de Desempeño, se cuenta con un diccionario de competencias, aprobado oportunamente por Acta de Directorio ENRESP N° 45/2022 correspondiente al expediente N° 267-57484/2022 “Evaluación de Desempeño 2022”.

Resultados

De igual forma, se definió un indicador relacionado a las competencias propias de cada puesto son detalladas por el Responsable del Área o Gerencia correspondiente, valorando principales conocimientos, experiencias y habilidades, según la política organizacional vigente.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
DESEMPEÑO DEL AGENTE EN SU FUNCIÓN				
Productividad	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
Cumple con los plazos establecidos.				
Es proactivo en sus tareas.				
Puede realizar varias actividades a la vez.				
Logra los objetivos propuestos.				

Tabla 4.3.a. Extracto de Formulario de Evaluación de Desempeño

Indicador	Descripción	Frecuencia	Instrumento	Resultado
Obtener el 60% como	Involucra procesos	Anual	Formulario de	Año 2022:

mínimo esperable en la categoría "SIEMPRE" de la Evaluación de Desempeño	periódicos de estimación del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades que competen a sus puestos		Evaluación de Desempeño	63%
--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------	-----

Tabla 4.3.b. Definición de indicador de Evaluación de Desempeño

Se tiene el valor solamente al año 2022 debido a que el nuevo Formulario se implementó durante ese año, y los correspondientes al año en curso se encuentran en desarrollo.

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

Enfoque

Se realiza la búsqueda y selección del personal que se requiera, a pedido de los responsables de cada área, quienes brindan las competencias requeridas de acuerdo a la función a desarrollar. En todo momento, se garantiza la igualdad y transparencia de las acciones, lo que queda registrado en los expedientes actuantes mediante las correspondientes actas y documentos de referencia.

Se cumple con la inducción necesaria, a cargo de las áreas de Recursos Humanos y del área solicitante.

También, se realizan las evaluaciones de desempeño, mencionadas en el apartado anterior, a los fines de valorar las competencias definidas con anterioridad. Se incentiva el desarrollo personal a los fines de mejorar su desempeño en el cumplimiento de los objetivos personales y del organismo.

De igual forma, se realiza un análisis FODA a fin de realizar una mejor evaluación del proceso.

Procedimiento	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Inducción al nuevo personal	Personal capacitado y dispuesto para realizar la inducción	Disponibilidad de tiempo para la inducción por parte de las áreas	Manual de inducción con escasa información	Afectación de la imagen organizacional
	Herramientas para la búsqueda y entrevistas de los postulantes		Organización en la elaboración del Plan de inducción para cada ingreso	Insuficiencia en el desarrollo de oportunidades
	Voluntad del personal en dar la	Seguimiento de adaptación del ingresante	Insuficiente orientación y supervisión del	Desorientación y desmotivación

	bienvenida e integrar al ingresante		ingresante	Deserción/baja del agente
--	-------------------------------------	--	------------	---------------------------

Tabla 4.4.a. Análisis FODA Inducción del personal ingresante

Implementación

Se tiene como referencia el **Procedimiento RRHH P03 “Reclutamiento”**, del Sistema de Gestión de Calidad vigente en el organismo, que incluye los siguientes Anexos:

- ✓ Anexo 1: Requerimientos del personal.
- ✓ Anexo 2: Plan y registro de inducción del personal.
- ✓ Anexo 3: Anexo 4: Manual de inducción.
- ✓ Anexo 4: Declaración jurada de datos.
- ✓ Anexo 5: Declaración jurada de salud.
- ✓ Anexo 6: Formulario de entrevista.

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, quién lo solicite deberá generar un expediente que inicie con el Formulario de Requerimiento de Personal.

El formulario debe estar completo para que el expediente atraviese todas las instancias de análisis hasta su aprobación en Directorio.

Con la incorporación de un nuevo empleado al Organismo, surge su Inducción que tiene como objetivo la integración y el conocimiento global del Ente Regulador y sus normativas principales.

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, y 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. No obstante, en la actualidad se está aplicando la transición del formulario papel al virtual, estando a cargo del Gerente o el Jefe directo, su concreción.

Se inicia el procedimiento, anunciándose mediante un mail general a todo el personal y, por otro lado, a los gerentes en particular, instruyéndolos con sugerencias sobre el procedimiento en sí mismo que podrían resultar útiles al momento de aplicarlo.

Se pretende que sea un encuentro personal e individual con cada uno de los miembros del equipo donde se

proporcione una retroalimentación al empleado respecto a su rendimiento, donde se compruebe el grado de cumplimiento de los objetivos individuales, se propongan objetivos nuevos y se busquen nuevas necesidades de capacitación. Es importante poner énfasis en los puntos débiles como en las fortalezas del trabajo que se evalúa, y en qué se espera del agente, en el Organismo. Así también es de relevancia procurar la escucha activa y considerar que todo lo que se revise en la reunión esté acompañado de ejemplos y de información válida

Se hace hincapié en 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 propende 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.

Desde el Área de Recursos Humanos, se solicita 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 del mismo.

Las promociones se realizan a medida que surgen vacantes priorizando cubrirlas internamente, en primera instancia. 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 Ente Regulador.

Resultados

Se definió un indicador relacionado a la encuesta de inducción realizada a los ingresantes.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Instrumento	Resultado
Obtener un 90% de respuestas correctas en la encuesta de inducción.	Consiste en evaluar los conocimientos adquiridos al ingresar al organismo	Semestral	Encuesta de inducción	Año 2022: 74% (1° semestre) 88% (2° semestre)

Tabla 4.4.b. Definición de indicador en encuestas de inducción

En base a las evaluaciones realizadas, se analizó el progreso de los ejes incluidos en el formulario de Evaluación de Desempeño que se realizaron durante los años 2020, 2021 y 2022.

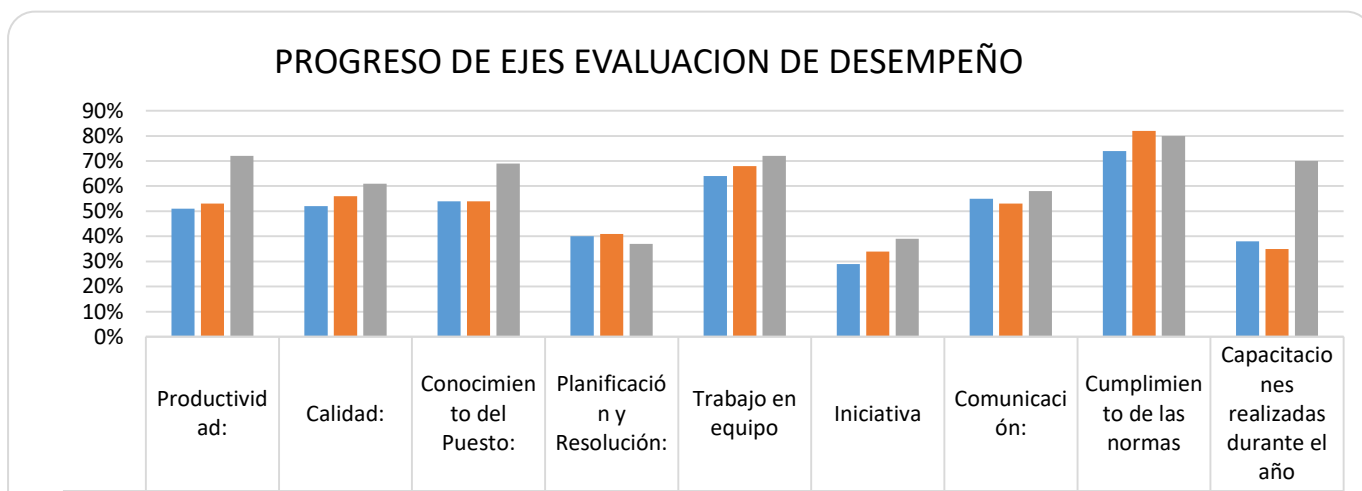


Figura 4.4.c. Ejes de Evaluación de Desempeño

4.5 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Capacitación

Enfoque

Este procedimiento se inicia con la generación del expediente ENRESP N° 267-54808/2022 “Plan de Capacitación Anual” originado con la detección de necesidades de formación y/o requerimientos e inquietudes externas o internas, por lo tanto es un proceso dinámico.

Este Plan está alineado al cumplimiento de su visión y basado en la planificación estratégica del Organismo, por lo que se incluyen las competencias laborales necesarias para la formación del personal a futuro.

Detección de las necesidades de formación:

- ✓ Acciones de mejora: Surgidas del tratamiento de no conformidades y acciones correctivas/preventivas, según el Sistema de Gestión de Calidad vigente.
- ✓ Encuesta de Clima Laboral: Se realiza una encuesta según lo indicado en el **Procedimiento P04 RRHH – Clima laboral**. Finalizada la misma, 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” a RRHH. (Anexo 01 del Procedimiento P01 RRHH del SGC). En los casos que ésta implique costos para el Organismo, se requiere las firmas autorizantes de personal jerárquico e informar a la Gerencia Administrativa y Financiera mediante el formulario correspondiente, de modo que se haga efectivo el pago de la capacitación.
- ✓ Resultados de las Evaluaciones de Desempeño y Descriptivos de Puesto: Una vez al año, cada gerente/jefe evalúa al personal a cargo (Procedimiento P02 RRHH del SGC) y determina las necesidades de capacitación que surjan de dicha evaluación, a fin del cumplimiento de los requerimientos del puesto.
- ✓ Evaluación de la Capacitación: Luego de transcurridos 30 días de efectuada la capacitación, el jefe directo evalúa la aplicación de los conocimientos recibidos por parte del agente (Anexo 03 del Procedimiento P01 RRHH del SGC), y la necesidad de reforzar los aprendido, con una nueva capacitación.

- ✓ Cambio de puesto y/o Ingresos: Ante el ingreso de nuevo personal o la rotación a un nuevo puesto de trabajo, surge la necesidad de capacitación en relación al puesto. Se cuenta con la posibilidad de recibirlas desde una fuente tanto interna como externa.
- ✓ Propuestas externas: Regularmente se reciben propuestas de capacitación externas por parte de organismos estatales o privados, referidas a temas inherentes al funcionamiento del organismo, las que son evaluadas por el área de RRHH y el Área/Gerencia correspondiente.

Implementación

Una vez que ingresa a RRHH el formulario (Anexo 01 del Procedimiento P01 RRHH del SGC) se da inicio a las acciones. Las capacitaciones que impliquen aportar un valor monetario se gestionan mediante expediente a fin de conseguir una posible autorización de cobertura, por parte del Organismo. A continuación, RRHH deriva el formulario a la Gerencia Administrativa para la efectivización del 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, se implementaron 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.

Concluida la capacitación, se solicita al agente que realice una Encuesta de Satisfacción (Anexo 02 del Procedimiento P01 RRHH del SGC) de manera virtual, a fin de evaluar la calidad de lo aprendido y la didáctica del capacitador. El proceso finaliza con la evaluación de la capacitación por parte del superior jerárquico, transcurrido un mes.

En los casos que exista una No conformidad, se realizan las acciones necesarias para analizar las posibles causas e iniciar acciones de mejora.

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

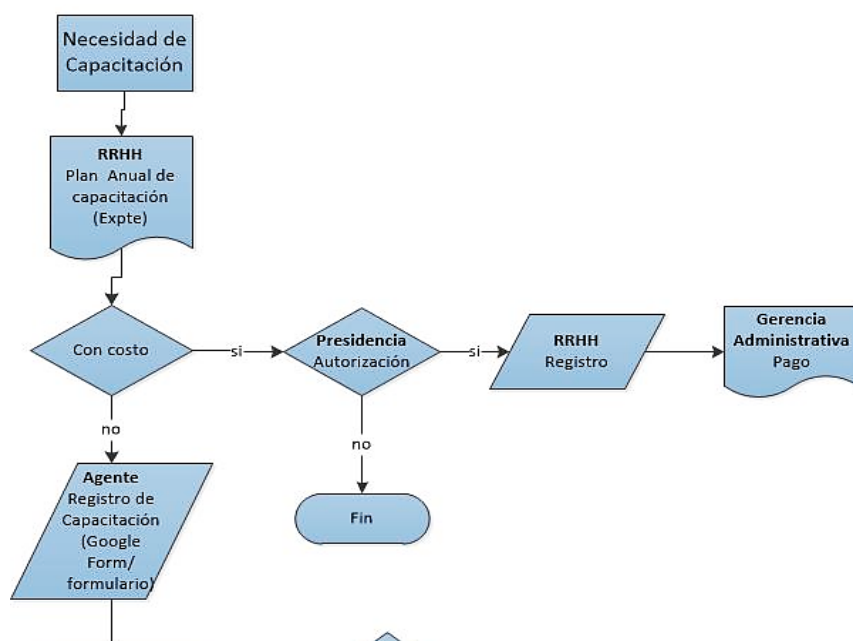


Figura 4.5.a. Diagrama de flujo Proceso de Capacitación

Capacitaciones Internas.

Se asumió la premisa de incluir en el Plan de Capacitación Anual capacitaciones, no sólo externas sino también internas.

En este sentido, se implementó una estrategia motivacional para quienes asuman la responsabilidad adicional de impartir estas últimas, ya que la tarea no está explicitada en ningún descriptivo de puesto.

Es así que, con el objetivo de no generar costos adicionales para el Organismo, se propuso para los agentes que colaboren en la formación de sus compañeros, una retribución en horas particulares, equivalente al tiempo dedicado en capacitarlos. Estas capacitaciones contemplan también la formación de personal ingresante y agentes que hubieran modificado, por alguna razón, sus funciones en el Organismo.

Para conformar la nómina de formadores, se invitó a los Gerentes a designar a un agente por Gerencia, quien debió contar con la habilidad de transmitir conocimientos básicos sobre las temáticas que trataran. Así también, los seleccionados y sus Gerentes deben acordar los temas a desarrollar cada vez que una capacitación sea requerida. Todo lo mencionado fue aprobado mediante expediente ENRESP N° 267-58166/2023 “Propuesta de Capacitadores Internos”.

A los fines de usar la tecnología existente, y disminuir el uso de papel, se implementó el Registro de Capacitación y Encuesta de Satisfacción a través de códigos QR.



Código QR del Registro de Capacitación

A los fines de reforzar la política de prevención de accidentes y enfermedades laborales, y en coordinación con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo ART contratada por el organismo, se realizan capacitaciones a los agentes en temas relacionados a salud y seguridad ocupacional e inherentes a las actividades que se desarrollan diariamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Estas actividades están realizadas por personal de la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación, con experiencia en los temas desarrollados.

En el punto 4.8 del presente se ampliará lo mencionado en el presente.

Resultados

Se puede destacar el incremento en los registros de capacitaciones realizadas a lo largo de los últimos años. Esto queda en evidencia, a partir de la representación del Registro de Capacitación virtual, mediante códigos QR.

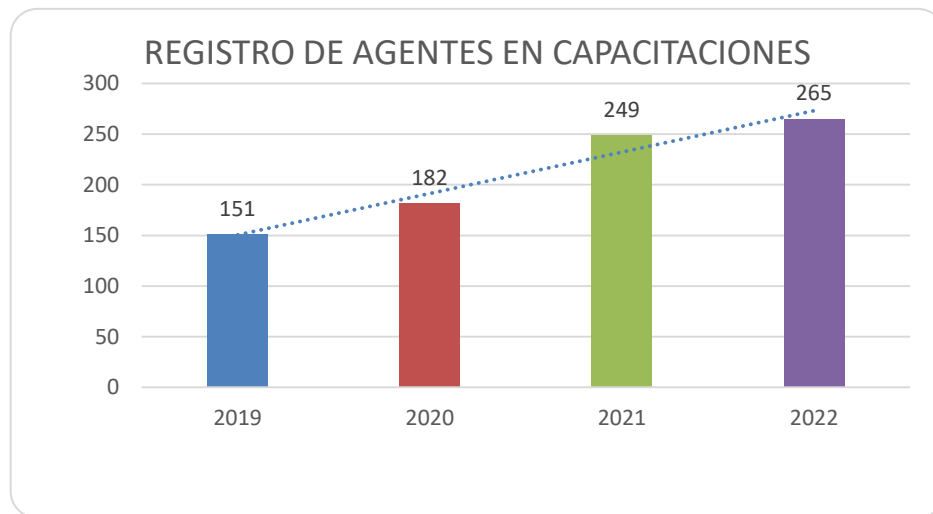


Figura 4.5.b. Registro de agentes en capacitaciones

Se definieron indicadores relacionados a la eficiencia y cumplimiento del Plan de Capacitación Anual.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Instrumento	Resultado
Obtener el 75% de satisfacción de los agentes en las encuestas de satisfacción.	Medir la efectividad y aplicación de los programas de capacitación según su nivel de impacto en los objetivos organizacionales	Trimestral	Encuesta de satisfacción	Año 2022: 93% (1° trimestre) 92% (2° trimestre) 88% (3° trimestre) 93% (4° trimestre)
Cumplir con el 70% del Plan de Capacitación Anual		Anual	Plan de Capacitación 2022	Año 2022: 31% Obs.: Reducción debido a la suspensión de capacitaciones con costo.

Obtener el 85% de aplicación de los conocimientos adquiridos en favor de los objetivos del organismo		Mensual	Cuadro de conformidad	Año 2022: 100% (meses 01 a 06, 11 a 12) 90% (mes 07) 86% (mes 08) 68% (mes 09) 89% (mes 10)
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------	-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 4.5.c. Definición de indicadores Plan de Capacitación

4.6 Sistema de Administración de Recursos Humanos - Participación

Enfoque

El Ente Regulador 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 se actúa 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 en la actualidad, y que fueron elegidos por los agentes del organismo a través de una encuesta interna realizada en el año 2021, son:

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 del 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.

Implementación

Para llevar a cabo el estudio de satisfacción laboral, se toma como referencia diferentes puntos críticos, a fin de poder obtener los datos que sean relevantes para la planificación de las mejoras. Se considera que un ambiente óptimo de trabajo, conlleva a la práctica de las buenas costumbres, tanto de lo que es el Ente Regulador, de manera interna, como de lo que se quiere comunicar de manera responsable para el afuera. Es fundamental contar con un ambiente íntegro, por ende, las variables que se consideran 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

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 busca preservar el anonimato de las personas encuestadas, factor indispensable si se quiere asegurar la máxima sinceridad en las respuestas, sin embargo, se cuenta con la opción de manifestar los datos personales, en caso que así se decida.

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 estén 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 al personal, se planifica de manera minuciosa las diferentes alternativas de mejora, siempre pensando en favorecer 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 los trabajadores dependerá del accionar organizacional.

Otro factor considerado a los fines de la participación del personal, se concreta a partir del feedback que se desarrolla mediante la devolución de los resultados de la Evaluación de Desempeño, retroalimentación que se da entre el superior jerárquico que evalúa y el evaluado y que permite que este último pueda ofrecer su percepción en relación a su performance.

También es dable mencionar, que en las Encuestas de Satisfacción existe un apartado mediante el cual el trabajador puede expresar sus necesidades de formación.



Código QR sobre Encuesta de Satisfacción

Un ejemplo de participación del personal que resultó muy satisfactorio a nivel organizacional, fue la colaboración de todos los trabajadores para conseguir obsequios a sortear por el Día del Trabajador. Esta experiencia generó un excelente clima, ya que el número de beneficiados superó las expectativas.

No obstante, lo mencionado, actualmente se está trabajando en la puesta en marcha de una serie de encuestas a responder por el personal, donde se involucre su parecer respecto a diferentes propuestas o situaciones, como por ejemplo ideas de reforma de la cocina del Organismo, sugerencias respecto a eventos organizacionales, etc. Al respecto se planea identificar el grado de interés y cooperación por parte de los empleados a fin de generar indicadores en relación al clima organizacional.

Resultados

En el historial de aplicación de este procedimiento, se valora el incremento de participación del personal lo que implica la aceptación del mismo y la mejora en el clima general del Organismo.

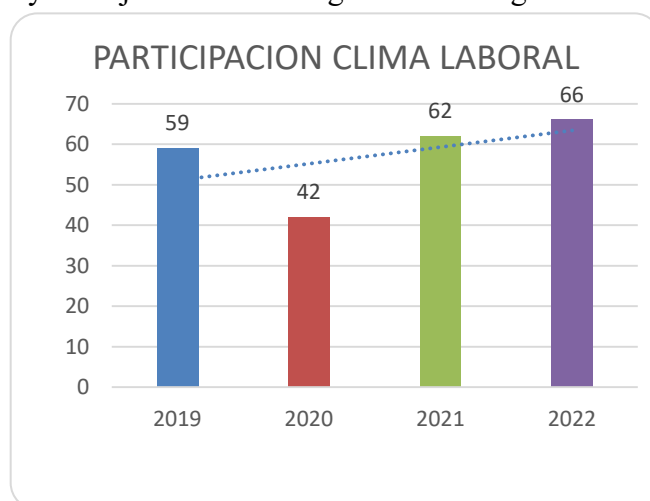


Figura 4.5.d. Participación en Clima laboral

El Área de Recursos Humanos da a conocer año a año, el resultado de las acciones emergentes del Clima Laboral una vez finalizado el procedimiento, y antes de iniciar la Encuesta subsiguiente, todo ello a fin de demostrar transparencia y esperar credibilidad de parte del personal.

4.7 Sistema de Administración de Recursos Humanos – Trabajo remoto

Enfoque

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

En virtud de lo mismo, se implementó un sistema de trabajo de modalidad híbrido. Estas variantes fueron pautadas desde el Directorio, mediante Memorandum Organizacional.

Implementación

El personal se podía conectar desde su PC al CPU correspondiente a su puesto de trabajo en el Ente Regulador, mediante el programa AnyDesk. Así, también tenía la posibilidad de participar de reuniones semanales y entrevistas a través de Google Meet o Zoom. Todo lo mencionado, permitió que la comunicación sea más eficiente y fluida, quedando esta modalidad como una herramienta que se utilizó mientras el riesgo sanitario estuvo presente. No obstante, cabe aclarar que sólo durante las dos primeras semanas desde el inicio de la pandemia, la no presencialidad fue total en el Organismo. A continuación, la modalidad de trabajo fue del tipo híbrido para todo el personal.

A fin de llevar un control del trabajo realizado y mediciones de productividad, todas las semanas se debía enviar a la Presidencia un informe de productividad donde se detallaban las tareas realizadas. Esta modalidad continúa efectuándose a la fecha.

Resultados

A raíz de lo mencionado, desde el área de RRHH nació 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 del Área, con la idea de agilizar y alcanzar un mayor rendimiento laboral.

Se inició la gestión de cursos y capacitaciones virtuales, lo que llevó al aumento de su demanda y el incremento de las solicitudes en formato papel. Esto originó la idea e implementación del formato virtual para capacitaciones, el que se utiliza aún a la fecha.

Hoy en día, el trabajo remoto no es la modalidad habitual que se aplica en el Ente Regulador, se emplea únicamente en casos muy excepcionales, ya que por las necesidades funcionales del Organismo resulta de poca utilidad.

En otro sentido, se siguen utilizando estas herramientas para la realización de reuniones de trabajo con las empresas de servicios reguladas, proveedores, el Consejo de Usuarios, Audiencias Públicas, capacitaciones a personal de las oficinas del interior de la provincia, etc.

4.8 Sistema de Administración de Recursos Humanos- Calidad ocupacional

Enfoque

El Ente Regulador es un organismo que, impulsado por sus Valores institucionales, vela por el respeto de los derechos y garantías de todo el 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 Organismo 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 las normas, a la promoción y difusión de la posición organizacional respecto de la diversidad y la inclusión, entre otros factores. Se procura dar respuestas a través de acciones de mejora del ambiente laboral, en su conjunto.

Por otro lado, recordamos la **Política de Calidad** del Ente Regulador, emitida el 04/09/2020:

“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 el punto 6 se aprecia el compromiso del Ente Regulador con la filosofía de la prevención de riesgos laborales, como requisito ineludible para la continuidad de sus operaciones, protegiendo la salud de los trabajadores, tanto en sede central como en las oficinas del interior de la Provincia.

Implementación

En el año 2021 se formuló, desde el Área de RRHH, 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 expediente N° 267-52619/2021 . Este documento proporciona una herramienta de consulta para casos de discriminación y las formas conexas de intolerancia, incluidas sus manifestaciones de género. Así también, orienta a mejorar la aplicación de políticas asumidas al respecto.

Desde el Ente Regulador se considera que es fundamental avanzar en el desarrollo de iniciativas que acompañen la extinción definitiva de actitudes de hostigamiento y segregación, en el ambiente laboral.

Cabe señalar, que, durante los años 2020, 2021 y 2022 se gestionaron capacitaciones respecto a violencia laboral y Ley Micaela, en concordancia con el Observatorio de Violencia contra las Mujeres. Del mismo modo, se

tramitó el dictado de temáticas como Moobing, Burn Out y Modelo de Gestión del Cambio, entre otras. Gratamente, la participación del personal fue numerosa.

En la actualidad, se cuenta con personal que integra el Gabinete para la Transversalización de Políticas de Género dependiente de la Secretaría de las Mujeres, Género y Diversidad, y correspondiente al Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia de la Provincia de Salta. Así también, desde el área de RRHH se generó la iniciativa de un espacio de prevención de violencia de género aprobado mediante expediente N° 267-58809/23, por Acta ENRESP N° 19/2023.

A fin de introducirse en la temática de la Accesibilidad, el Organismo se alineó a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se incorporó al equipo de trabajo del Ente Regulador, a un profesional quien, a partir de su discapacidad visual y sus amplios conocimientos en la temática, asesora y orienta respecto a los conceptos y mecanismos que promueven la equidad y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, con el objetivo general de garantizar que los servicios públicos, las comunicaciones, las instalaciones físicas y las plataformas de trabajo, sean accesibles para todos los usuarios y usuarias, y profesionales del Ente Regulador de Servicios Públicos de Salta, y las empresas a las que el mismo regula, por medio de la implementación de vías de accesibilidad web y física, comunicaciones accesibles, inclusión de lengua de señas, uso de señalética accesible, tanto en sede Salta como en el interior de la Provincia.

Resultados

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

Para dar un tratamiento respetuoso y responsable a la discapacidad en los medios digitales y audiovisuales que se operan en el Ente, 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, se consideró necesaria la exigencia de un Apto Físico para todo el personal donde mediante un formulario se declare bajo juramento la condición de salud del empleado (Anexo 5, Procedimiento P03 RRHH del SGC).

Así también, se puntualizó en la exigencia de la presentación de un Apto físico anual aprobado bajo expediente N° 267-53933/21 y específico para el personal técnico, que certifique que goza de buena salud para realizar las tareas de campo requeridas en su puesto de trabajo. Tal diferenciación se basa en 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 riesgos eléctricos, biológicos por muestreos en plantas cloacales, etc. 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, exposición a alimañas, alimentación y descanso

inadecuados, entre otros factores. Se contempla, además, que algunos de los técnicos fueron considerados por el Comité Operativo de Emergencia, oportunamente, como personal de riesgo por sus antecedentes de salud durante la pandemia de coronavirus.

Se trabajó, además, en la implementación de un tratamiento transversal de la temática mencionada, en donde se desarrollan prácticas preventivas como prevención de los trastornos de la conducta alimentaria, y se suman estrategias formativas al respecto como la gestión de capacitaciones sobre: ergonomía, salud ocupacional, higiene y seguridad y prevención de accidentes laborales, entre otros.

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, se continúa trabajando en acciones correctivas y generación de estrategias en relación a todos estos tópicos. Se pone empeño en garantizar una evaluación recurrente, que nos permita retomar los objetivos y redefinirlos permanentemente.

Salud y Seguridad Ocupacional.

Desde la Gerencia de Gestión de Calidad y Articulación se realizan actividades de coordinación con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo ART a los fines de cumplir con la normativa vigente en materia de higiene y seguridad para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

A partir de las inspecciones realizadas por profesionales de la ART a las oficinas del organismo, se generan recomendaciones y observaciones que debieron ser atendidas, por lo que se realizaron las correcciones pertinentes, tales como colocación de cartelera, señalización de riesgos y de vías de evacuación, control de extintores y capacitación del personal en prevención de accidentes laborales e in itinere, riesgos eléctricos, manejo seguro de vehículos, derechos y obligaciones de las ART, ergonomía y prevención de incendios.

También se realizan las altas y bajas del personal de la nómina asegurada, la confección de planillas de riesgos laborales y de exposición a agentes de riesgo.

A través de un estudio de factibilidad realizado durante el año 2022, se logró la inclusión del personal contratado en la nómina de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, ya que hasta ese momento solamente se les gestionaba un seguro general contra accidentes; mientras que el personal de planta permanente si estaba incluido en la nómina de la ART.

4.9 Sistema salarial – Mecanismos de Compensación y Reconocimiento Laboral

Enfoque

En el Ente Regulador se estableció 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 la iniciativa de generar beneficios para el personal. 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., se invitó a comercios, gimnasios, etc. a sumarse a este propósito mediante descuentos o similares

destinados al personal.

Todo beneficio comercial que se sume a esta decisión, se gestiona mediante nota formal a la empresa, pautando reuniones y criterios a considerar. Finalmente, se informa al personal, vía mail o mediante carteleras institucionales, sobre el mismo.

Implementación

Desde el área de Recursos Humanos se analiza y sugiere 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 Ente Regulador se brinda al 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 los empleados aplican el conocimiento que adquirieron, en sus funciones diarias.

De igual modo, se continúa buscando la forma de efectivizar un sistema de reconocimiento anual a fin de distinguir la buena práctica, el colaborador, el equipo, la organización y el esfuerzo o logro.

La idea es reconocer y poner en práctica la sana competencia, el esfuerzo y el trabajo de los empleados que sobresalen, constantemente, en su área de experticia.

Resultados

A la fecha continúa el reconocimiento de horas particulares a quienes están incluidos en el listado de capacitadores internos que realizan dichas actividades, y a quienes por cuestiones de servicio deben realizar actividades fuera del horario laboral. Un ejemplo de esto fue asignación de tareas a la mayoría de los agentes durante la Crisis Hídrica que se produjo durante los últimos meses del año 2022 en el Departamento San Martín, ubicado en el norte de la provincia. En esas circunstancias, se compensó en forma monetaria tales actividades, al realizarse éstas durante todo el día, incluidos los fines de semana y feriados.

Por último, y al haber obtenido nuestro organismo la Medalla de Oro en el Premio Nacional a la Calidad versión 2022, se asignó una compensación por única vez al equipo de Calidad que participó en dicho evento.

Anexos

Anexo 1

	EVALUACIÓN			
	BUENA	REGULAR	MALA	OBSERVACIONES
CONTACTO PERSONAL				
Exactitud en la respuesta	X			
Capacidad de reacción frente a situaciones difíciles	X			
No discutir con el usuario	X			
No responder una pregunta sin estar seguro de la información	X			
Utilizar siempre "usted"	X			

Despedirse cordialmente	X			
Agradecer	X			
TOTAL	7	0	0	
ESCUCHA				
Hacer escucha activa	X			
Establecer un clima agradable	X			
Participar activamente, proporcionando información		x		
Indagar sobre el problema planteado	X			
Comprender la estructura del mensaje	x			
Evitar la discusión	x			
Empatía con la situación del reclamante	x			
TOTAL	6	1	0	
LENGUAJE				
Claro	x			
Coherente	x			
Sencillo	x			
Preciso	x			
Ameno y amistoso	x			
Uso de términos positivos, no contradecir	x			
Palabras clave: "gracias" "por favor"	x			
TOTAL	7	0	0	
	20	1	0	
	95.24	4.76	0.00	