

Guía de buenas prácticas del GTS

ENAGÁS GTS

Octubre 2025

ÍNDICE

1. Objeto y alcance	3
2. Principios generales	3
3. Relación con los usuarios del Sistema	4
4. Publicación y Gestión de la Información.....	6
4.1. Frecuencia de publicación	6
4.2. Identificación de actualizaciones.....	6
4.3. Mantenimiento de históricos	6
4.4. Formatos descargables.....	7
5. Revisión de Contenidos	7
5.1. Gestión de consultas	7
5.2. Indicadores de calidad.....	7
6. Consultas Públicas y Participación	7
6.1. Preconsulta	7
6.2. Consulta	7
6.3. Publicación de la propuesta	8
6.4. <i>Workshops</i> y sesiones de trabajo con el sector.....	8
6.5. Seguimiento de la participación de los usuarios.	8
7. Formación y Capacitación de nuevos usuarios	8

1. Objeto y alcance

El objeto de esta Guía es recopilar y promover el uso de buenas prácticas por parte del Gestor Técnico del Sistema Gasista ("GTS " en adelante) en el ejercicio de sus funciones, con el propósito de asegurar una gestión adecuada y rigurosa de la información, fortaleciendo la confianza mutua y la eficiencia operativa en la relación entre el GTS y los usuarios implicados, de conformidad con los principios recogidos en el Código ético de Enagas, principalmente los relativos a la transparencia, la separación de actividades y la confidencialidad de la información.

Además, y de acuerdo con los principios establecidos en el Capítulo III, artículo 64 de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, el Gestor Técnico del Sistema ejercerá sus funciones en coordinación con los distintos sujetos que operan o hacen uso del sistema gasista bajo los principios de transparencia, objetividad e independencia.

Asimismo, busca facilitar la toma de decisiones informadas y garantizar una comunicación eficiente, clara y equitativa entre los distintos usuarios del sistema, en beneficio de un funcionamiento coordinado, fiable y transparente.

Por ello, el ámbito de aplicación abarca a todos los usuarios que interactúan con el GTS, incluyendo transportistas, distribuidores, comercializadores, consumidores directos, operadores de infraestructuras, productores de otros gases, plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en las diferentes áreas de balance, así como la CNMC, el Ministerio y CORES.

2. Principios generales

- **Transparencia:** El GTS debe garantizar una gestión abierta y clara de la información, siempre respetando la confidencialidad de las operaciones, asegurando que los datos y procesos sean accesibles y comprensibles para todos los usuarios del sistema, fortaleciendo así la confianza y la integridad en las operaciones del sistema gasista.

- **Accesibilidad de la información:** La información relevante debe estar disponible de manera ágil, segura y en formatos que faciliten su consulta y utilización por parte de todos los usuarios del sistema, promoviendo la igualdad de condiciones y el acceso equitativo.
- **Mejora continua:** El GTS se compromete a fomentar una cultura de mejora continua en sus procesos y prácticas, mediante la evaluación constante de los mismos, la incorporación de nuevos desarrollos de sistemas y la adaptación a los cambios regulatorios y operativos para optimizar la gestión del sistema.

Escucha activa y participación de los usuarios: Se considera de crucial importancia dar voz a los usuarios del sistema, promoviendo reuniones con el sector, canales oficiales de comunicación y mecanismos de participación, así como en los diferentes foros de encuentro del sector, que permitan recoger sus inquietudes, sugerencias y necesidades, fortaleciendo así la colaboración y la toma de decisiones informadas.

3. Relación con los usuarios del Sistema

La relación entre el GTS y los usuarios del sistema debe basarse en la transparencia y la equidad. A este respecto, el canal oficial de comunicación, correspondiente al Portal de Servicio al Cliente, debe estar claramente identificado en la página web del Gestor Técnico del Sistema.

Las herramientas informáticas que sirvan como canal oficial de comunicación cumplirán siempre con los criterios del párrafo anterior y, adicionalmente, se deberán considerar los siguientes:

- **Seguridad e inviolabilidad,** lo que implica que las interacciones dentro del canal de comunicación cuentan con mecanismos sólidos de cifrado, autenticación robusta y protección frente a accesos no autorizados, de manera que se preserve la integridad y confidencialidad de los datos intercambiados.

- **Trazabilidad y auditabilidad**, es decir, que las interacciones queden registradas de forma íntegra, con sellado de tiempo y sin posibilidad de alteración, permitiendo generar historiales y reportes que den fiabilidad de los intercambios realizados.
- **Confidencialidad y privacidad**, de modo que el tratamiento de los datos cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos, se limite el acceso según roles internos y se garantice la confidencialidad de la información de los usuarios salvo que se hubiera obtenido el consentimiento informado del agente correspondiente para su divulgación a terceros.
- **Disponibilidad y accesibilidad**, lo que supone contar con plataformas estables, de alta disponibilidad y que puedan ser utilizadas desde distintos dispositivos.
- **Usabilidad y experiencia del cliente**, entendida como la necesidad de ofrecer una interfaz intuitiva, ágil y de fácil navegación, que favorezca una interacción fluida.
- **Escalabilidad e interoperabilidad**, lo que implica que la herramienta pueda crecer en capacidad según aumente el volumen de usuarios y se pueda integrar con otros sistemas de gestión de la organización.

Siempre que se inicie una comunicación por alguna otra vía distinta al canal oficial de comunicación, se identifica como buena práctica que el Gestor Técnico del Sistema indique al usuario cuál es el canal oficial de comunicación preferente y como podrá acceder al mismo.

Si por alguna circunstancia alguna comunicación no pudiese ser llevada a cabo a través del canal oficial de comunicación preferente, se deberán analizar las causas y se trabajará en la adecuación de la herramienta correspondiente.

Asimismo, existirá un **Comité de Transparencia interno del GTS**, que velará por la correcta aplicación de esta Guía, siendo, además, un foro de mejora continua que permita compartir visiones. Para recoger propuestas del sector, se habilita un apartado en el canal oficial de

comunicación denominado “Sugerencias” donde los usuarios del sector pueden en todo momento proponer mejoras relacionadas con cualquier proceso de negocio del GTS.

4. Publicación y Gestión de la Información

En materia de publicación y gestión de la información por parte del GTS, se establecen las siguientes buenas prácticas orientadas a garantizar la transparencia, la claridad y la accesibilidad de los contenidos:

4.1. Frecuencia de publicación

Todo contenido publicado por el GTS deberá incluir la fecha y hora de su publicación o, en su caso, la fecha y hora de la última actualización.

Asimismo, si una misma información se difunde a través de distintos canales, las diferencias en la sincronización de actualizaciones entre ellos deberán ser mínimas.

Toda publicación deberá contar con la información suficiente para facilitar el entendimiento y comprensión de la información.

4.2. Identificación de actualizaciones

Los nuevas publicaciones y modificaciones de estas mismas deberán identificarse de manera diferenciada para facilitar su detección por parte de los usuarios.

Cuando se detecte que una misma consulta o duda, recibida a través de los canales oficiales de comunicación, es recurrente, el GTS procederá a modificar la publicación original incorporando la aclaración correspondiente, de forma que el contenido refleje las necesidades reales de los usuarios.

4.3. Mantenimiento de históricos

Se conservarán históricos de la información publicada por el GTS durante los últimos cinco años, asegurando que los registros reflejen de manera íntegra y fidedigna la evolución de los contenidos publicados. Este mantenimiento permitirá la consulta retrospectiva y servirá como base de referencia para la trazabilidad y el seguimiento de los procesos de comunicación.

4.4. Formatos descargables

Siempre que sea posible, la información deberá estar disponible en un formato descargable desde cualquiera de los canales disponibles.

5. Revisión de Contenidos

5.1. Gestión de consultas

El GTS se compromete a analizar y responder a toda solicitud o consulta que provenga de los usuarios del sector a través del canal oficial de comunicación.

5.2. Indicadores de calidad

Existirán en el GTS unos indicadores que permitan detectar puntos de mejora en la actuación del GTS y elaborar planes de acción específicos.

6. Consultas Públicas y Participación

Existirán unas buenas prácticas relacionadas con las consultas públicas llevadas a cabo por el GTS, bajo las siguientes directrices:

6.1. Preconsulta

El GTS realizará, si es conveniente, una reunión previa a la que se invitará a los usuarios involucrados, con objeto de identificar los principales aspectos a considerar. Adicionalmente, se presentará un calendario tentativo de trabajo.

6.2. Consulta

El GTS elaborará una propuesta que presentará y pondrá a disposición de los usuarios implicados junto con el calendario definitivo de trabajo.

A partir de este momento se iniciará el plazo para envío de comentarios, que no deberá ser inferior a tres semanas salvo causa justificada.

En el caso de que el GTS inicie una consulta pública, enviará confirmación de la recepción de los comentarios a aquellos usuarios que hayan participado en la misma.

El GTS analizará los comentarios recibidos y elaborará un informe en el que se prevea si los comentarios recibidos han sido incorporados o no a la propuesta inicial, junto con la justificación correspondiente.

Si procede, toda la documentación anterior será enviada al organismo u autoridad oficial correspondiente.

6.3. Publicación de la propuesta

Una vez aprobada la propuesta se procederá a su publicación en la página web del GTS.

6.4. Workshops y sesiones de trabajo con el sector

Las convocatorias de consulta pública/workshops promovidas por el GTS se anunciarán a través del canal oficial de comunicación con al menos quince días de antelación, coordinando las fechas para que, en la medida de lo posible, no sean coincidentes con otros eventos relevantes del sector. Las convocatorias se fijarán, principalmente los martes, miércoles o jueves, en horario de mañana (de 9 a 14 horas), y tratando de evitar periodos estivales.

6.5. Seguimiento de la participación de los usuarios.

La documentación de trabajo en la consulta pública/workshop será puesta a disposición de los usuarios en la página web del GTS, SL-ATR o correo electrónico, preferiblemente, antes de la reunión.

7. Formación y Capacitación de nuevos usuarios

Existirá en la página web de Enagas GTS un curso, disponible al público, de introducción a todos los procesos del sistema gasista de modo que actúe como soporte para todos los nuevos usuarios que quieran darse de alta en el sistema gasista español.