



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL GTS

VERSIÓN 3.0. AGOSTO DE 2021

Dirección de Mercados  
*Enagás GTS*

---

<b>1 Objeto .....</b>	<b>2</b>
<b>2 Buenas prácticas relacionadas con la publicación de información .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Buenas prácticas relacionadas con los procesos de consulta pública y workshops divulgativos .....</b>	<b>3</b>
<b>4 Buenas prácticas relacionadas con la atención al cliente.....</b>	<b>5</b>
<b>5 Comité de Transparencia .....</b>	<b>5</b>
<b>6 Anexo I: Criterios información de interés .....</b>	<b>8</b>
<b>7 Anexo II: Información de interés .....</b>	<b>14</b>

## 1 Objeto

Esta Guía nace para recopilar y fomentar el uso de buenas prácticas en el Gestor Técnico del Sistema Gasista con respecto a sus actuaciones u obligaciones normativas para con el resto agentes del sistema gasista.

El objetivo fundamental es recoger una serie de compromisos, orientados a garantizar unos estándares de transparencia, coherencia, fiabilidad y accesibilidad de la información, en relación a la publicación y la divulgación de la misma a través de los distintos canales destinados para ello.

## 2 Buenas prácticas relacionadas con la publicación de información

En lo relativo a las publicaciones de información, el GTS:

- Incluirá la fecha y hora de la publicación o la fecha y hora de la última actualización.
- En el caso de publicaciones periódicas diarias cuyo horario no esté regulado, tratará de publicar siempre a la misma hora, con la frecuencia que corresponda, evitando que la información quede obsoleta. Adicionalmente, se incluirá una explicación indicando cuál es la periodicidad de la publicación.
- En el caso de publicaciones de carácter mensual, tratará de publicar esta información siempre en las primeras dos semanas del mes siguiente.
- Si una misma información se publica a través de diferentes canales, los “desfases” de actualización en cada uno de ellos serán los mínimos posibles.
- En el caso de informaciones que puedan contener conceptos que requieran clarificaciones, incluirá leyendas y descripciones que ayuden a la comprensión de lo mostrado.
- Si una misma duda o consulta, recibida a través de los canales definidos en el apartado cuarto la presente Guía, fuera recurrente, modificará el contenido de la publicación aclarando dicho aspecto.
- Identificará de forma diferenciada los nuevos contenidos, manteniendo esta identificación durante al menos dos semanas.
- Mantendrá históricos con la información real que se considere relevante

- Siempre que sea posible, publicará la información incluida en el Anexo I de información relevante de forma que pueda descargarse de la página web del GTS en formato Excel. Preferentemente esta información no contendrá celdas combinadas ni tablas dinámicas. Se valorarán los desarrollos de APIs o xml para facilitar las descargas de información, de cualquiera de los diferentes canales existentes, a petición de los agentes.

### **3 Buenas prácticas relacionadas con los procesos de consulta pública y workshops divulgativos**

- Las convocatorias promovidas por el GTS se anunciarán a través de los distintos canales: SL-ATR, APP -Enagas EnergyData- o página web de Enagás GTS, así como en los diferentes foros de encuentro del sector: Grupo de NGTS y CSSG.
- Las convocatorias serán enviadas por el GTS, con al menos quince días de antelación (o una semana si es posible la asistencia telemática) y se incluirán a los agentes interesados, esto es:
  - Si el workshop/consulta pública está relacionado con las Plantas de regasificación, en función de los temas a tratar, se convocará a comercializadores, titulares de las plantas y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el TVB. Adicionalmente, si se tratan temas relacionados con cisternas se incluirán a los distribuidores.
  - Si el workshop/consulta pública está relacionado con la Red de transporte o distribución, en función de los temas a tratar, se convocará a comercializadores, titulares de redes de transporte, titulares de redes de distribución y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el PVB.
  - Por último si se tratan temas relacionados con almacenamientos subterráneos, en función de los temas a tratar, se incluirá en la convocatoria a comercializadores, titulares de almacenamientos subterráneos y plataformas de comercio/negociación/entidades de contrapartida central que operen en el AVB.
  - En todos los casos se convocará adicionalmente a representantes de CNMC, Ministerio y CORES.

- Los agentes podrán solicitar al Comité de Transparencia, definido en el apartado quinto de la presente Guía, la celebración de un workshop divulgativo sobre un tema concreto relacionado con el ejercicio de la transparencia del GTS.
- Siempre que sea posible, la documentación que se tratará en la consulta pública/workshop divulgativo será puesta a disposición de los agentes convocados a la misma en la página web/SL-ATR, respectivamente, antes de la reunión. Se publicarán todas las versiones de un mismo documento, identificando claramente la versión del mismo.

Adicionalmente, y en el caso de que el GTS lance consultas públicas, se establecerán las siguientes fases:

### **Fase de preconsulta:**

- El GTS realizará, si es conveniente, una reunión previa de "brainstorming", a la que estarán invitados todos los agentes interesados, con objeto de identificar cuáles son las principales inquietudes de éstos últimos para que sean recogidas en un documento.

La convocatoria de esta reunión previa seguirá las mismas normas que las convocatorias referentes a workshops

Adicionalmente, se presentará el calendario tentativo de trabajo.

### **Fase de consulta:**

- Posteriormente, el GTS elaborará una propuesta que presentará y pondrá a disposición de los agentes implicados junto con el calendario definitivo de trabajo. A partir de este momento se iniciará el plazo para envío de comentarios, que no podrá ser inferior a tres semanas.
- El GTS analizará los comentarios recibidos y elaborará un documento en el que se recoja si el comentario recibido se ha tenido o no en cuenta, junto con la justificación correspondiente.
- Toda la documentación anterior, respetando la confidencialidad, estará recogida en la página web del GTS y una finalizada la fase de consulta, será enviada al Organismo Oficial correspondiente.

## 4 Buenas prácticas relacionadas con la atención al cliente

- Las comunicaciones del GTS se realizarán preferentemente por correo electrónico, aunque podrán utilizarse canales alternativos como el SL-ATR, la página web o la app del GTS.
- En la página web de GTS existirá un apartado de atención al cliente, en el que se indicarán las direcciones de correo electrónico de las diferentes áreas de negocio del GTS. Además, incluirá los números de teléfono y direcciones de correo electrónico de la Mesa de Servicios, a los que agentes pueden dirigirse, en el caso de incidencias relacionadas con el proceso diario e intradiario.
- Se dará respuesta a la consulta en el menor tiempo posible y en el caso de incidencias se incluirá también una explicación de la misma.

## 5 Comité de Transparencia

El Comité de Transparencia es el grupo que tiene como función asesorar al GTS en materia de transparencia, en relación a los siguientes aspectos:

- Velar por el cumplimiento de la precitada Guía.
- Aprobar un formulario para que los agentes interesados puedan enviar consultas o tramitar sugerencias relacionadas con la Transparencia, así como dar respuesta a las mismas en la forma que proceda.
- Proponer posibles mejoras de la Guía de Buenas Prácticas, así como analizar aquellas que han sido remitidas por los agentes.
- Analizar las solicitudes recibidas por parte de los agentes relacionadas con consultas, sugerencias o la celebración de un workshop divulgativo sobre asuntos relacionados con la transparencia del GTS.
- Identificar la información real relevante cuyos históricos han de estar accesibles y que quedarán incluidos en el Anexo I: Información relevante. Adicionalmente, el Comité de Transparencia reportará periódicamente al Grupo de trabajo de las NGTS, quedando incluido este punto como un punto en el orden del día del Grupo de trabajo.

Por otro lado, serán funciones exclusivas del GTS en el ámbito de la transparencia:

- Cumplir lo establecido en esta Guía. En caso de detectar algún incumplimiento, analizará las causas y desarrollará un plan de acción, implantando las medidas correctoras necesarias. Los incumplimientos

detectados, sus causas y el plan de acción desarrollados serán presentados al Comité de Transparencia.

- Analizar la viabilidad de las propuestas de mejoras de la Guía y en su caso implementar las mismas. Asimismo, realizará un seguimiento de dicha implantación, de tal manera que la Guía de Buenas Prácticas constituya un marco de referencia en materia de transparencia, adaptándose en cada momento a las mejores prácticas en dicha materia.
- Elaborar y poner a disposición de los agentes el formulario para consultas o tramitar sugerencias relacionadas con la Transparencia, que habrá de ser aprobado por el Comité.
- Crear y gestionar una cuenta de correo electrónico específica para recibir los formularios y comunicaciones relacionadas con las competencias del Comité.
- Informar y reenviar al resto de miembros del Comité cualquier formulario o comunicación recibida en la precitada cuenta de correo electrónico.
- Realizar aquellos workshops divulgativos que se consideren necesarios.

El Comité de Transparencia estará constituido por:

- Un Secretario designado por el GTS.
- Un transportista, elegido por y entre los representantes de gestor red de transporte, titulares de redes de transporte y titulares de plantas de regasificación en el Grupo de trabajo de las NGTS.
- Un distribuidor, elegido por y entre los representantes de los distribuidores en el Grupo de trabajo de las NGTS.
- Un comercializador, elegido por y entre los representantes de los comercializadores, consumidores directos de mercado y consumidores industriales en el Grupo de trabajo de las NGTS.

Si no se recibe ninguna propuesta para ocupar alguna de las categorías anteriores, esta quedará vacante. Los miembros del Comité se renovarán anualmente. Si un mismo grupo empresarial es titular de instalaciones de distinto tipo únicamente podrá ocupar una plaza de entre las posibles en cada renovación.

En el caso de que se considere oportuno, con la conformidad previa del Secretario, se podrá invitar a agentes no representantes para que pongan en conocimiento del Comité algún aspecto de interés.

El Comité se reunirá durante el primer año de funcionamiento de forma trimestral, para pasar en los años sucesivos a reunirse de forma semestral.



**6 Anexo I: Criterios información de interés**

# **Criterios información de interés**

ENAGÁS GTS



## 6.1 OBJETO

La Guía de buenas prácticas de GTS establece una serie de compromisos en relación con la publicación en la página web/portal del SL-ATR de la información de interés. Es por ello, que se hace necesario definir este anexo con los criterios que permitan al GTS y a los agentes del Sistema la identificación de esta información, así como aquellos aspectos que permitan la homogenización en su tratamiento de publicación.

## 6.2 CRITERIOS

### 6.2.1 Definición de información de interés

El GTS identificará como información de interés aquella que cumpla alguno de los siguientes criterios:

1. De obligada publicación: información cuya obligación de publicación se encuentra recogida en la legislación vigente, tanto nacional como europea.
2. Legislación de "rango superior": legislación de "rango superior" relacionada con la normativa del sistema gasista español (normativa detallada en el Anexo II de información de interés). El acceso a dicha legislación se realizará a través de enlaces a la publicación del organismo competente: CNMC, Ministerio, BOE, DOUE, etc., según corresponda.
3. Consultas públicas: documentación relativa a las consultas públicas.
4. Nuevos entrantes y Atención al cliente: información relacionada con el proceso de nuevos entrantes al sistema y/o con la atención al cliente.
5. Eventos, workshops y foros: documentación presentada en eventos, workshops y/o foros (CSSG, Grupo de NGTS, etc).

6. Interés general SL-ATR: información de interés general relacionada con la puesta en marcha de desarrollos informáticos en el SL-ATR (detalles de la puesta en producción, documentos para la acreditación técnica, etc...).
7. Interés general: documentos o enlaces orientados a aclarar cómo se realizan determinadas actuaciones o procesos que afectan al conjunto de operadores y/o usuarios, preservando la información confidencial de los agentes implicados y siempre que no comprometa la seguridad de las instalaciones. También se considerará de interés, información publicada en otras páginas web que por su naturaleza o carácter se considere de interés para el sector.
8. Otra información solicitada: cualquier otra información cuya publicación sea solicitada con la correspondiente justificación, siempre que no afecte a la confidencialidad de ninguno de los agentes y no comprometa la seguridad de las instalaciones. En caso de que el propietario de la información solicitada no sea el GTS, la publicación se llevará a cabo por el GTS única y exclusivamente previa autorización explícita del responsable de ésta, salvo que se trate de información que deba ser pública de acuerdo con la normativa.

Las peticiones al GTS deberán llevarse a cabo mediante el formulario correspondiente, disponible en la web, que deberá ser remitido por correo electrónico a GTS.TRANSPARENCIA@enagas.es.

El GTS analizará si la petición encaja con los criterios anteriores, además, evaluará el valor añadido, la susceptibilidad de la interpretación e identificará el canal más adecuado para su publicación, así como la viabilidad técnica de la misma.

En el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, el GTS remitirá su evaluación al Comité de Transparencia para su análisis e inclusión o no en la lista de información de interés. El GTS, en base

a lo indicado en el párrafo anterior, deberá dar respuesta a la solicitud de publicación en el plazo máximo de tres meses, y cuando la respuesta sea positiva iniciará la publicación de los datos solicitados a la mayor brevedad posible, realizando los mejores esfuerzos para que esté disponible en el plazo de un año.

## 6.2.2 Idioma

En la medida de lo posible, la información publicada en la web/portal del SL-ATR se traducirá al inglés. En cualquier caso, la versión española de los documentos será la legalmente vinculante, y prevalecerá sobre la versión inglesa –que se ofrece a título informativo– en caso de discrepancia entre ambas.

En la versión en inglés, los documentos incluirán el siguiente aviso legal: “Non binding unofficial translation”.

## 6.2.3 Periodicidad de publicación

- Reglas generales aplicables a la publicación de datos:

De cada publicación se detallará la fecha y hora en la que se publica, la versión y la frecuencia de actualización.

La periodicidad de actualización de la publicación dependerá de si los datos se elaboran, reciben y/o monitorizan de manera horaria, diaria, mensual o anual y del momento en el que esté disponible el dato. En el caso de datos con actualización horaria o diaria se publicarán con esa misma frecuencia y lo antes posible, una vez se disponga de ellos. En el caso de publicaciones con actualización mensual y anual, los plazos se ajustarán en función de cada caso para disponer de la nueva información, también, lo antes posible. No obstante, en el Anexo II de información de interés se detallará la frecuencia y el momento de publicación de la información en él contenida.

La información no sujeta a modificaciones frecuentes se publicará con la periodicidad que sea necesaria en caso de actualización o modificación.

La información que no esté relacionada con la publicación de datos se publicará según necesidad. Además de la fecha de publicación del documento, se incluirá la fecha en la que la información fue revisada.

## 6.2.4 Lugar de publicación

Se consideran 4 canales de publicación:

- Página web del GTS
- Portal del SL-ATR
- APP -Enagas EnergyData-
- Otros espacios digitales colaborativos

La información de interés se publicará en uno o varios de los anteriores canales según la naturaleza de su contenido:

Información de interés	Canal de publicación			
	Web del GTS	Portal SL-ATR	APP -Enagas EnergyData-	Otros espacios digitales colaborativos
1. De obligada publicación	1*	1*		
2. Legislación de "rango superior"	X			
3. Consultas públicas	X			
4. Nuevos entrantes y Atención al cliente	X			
5. Eventos, workshops y foros	5*	5**		
6. Interés general SL-ATR		X		
7. Interés general			7*	
8. Otra información solicitada			8*	

1\* Según corresponda, se publicará en la web del GTS o en el portal del SL-ATR

5\* Información relativa a eventos/workshops/foros de asistencia abierta

- 5\*\* Información relativa a eventos/workshops/foros de asistencia restringida al sector
- 7\* Se publicará en el canal o los canales más adecuados
- 8\* Se publicará en el canal o los canales más adecuados

## 6.2.5 Formato de publicación

Las publicaciones relacionadas con la consulta de datos se publicará en un formato que facilite su manejabilidad: Excel, xml,... evitando el formato pdf.

La publicación de informes se realizará en formato pdf.

## 6.2.6 Histórico

- Con la documentación, se procederá del siguiente modo:
  - Normativa: última versión con enlace a la publicación, tal y como se indica en el apartado 2.1
  - Procedimientos: última versión
  - Workshops/Consultas públicas: todas las versiones de los últimos 2 años
- Publicaciones de datos: Se mantendrán históricos de 5 años salvo las excepciones que se detallarán en el Anexo II de información de interés

## 7 Anexo II: Información de interés

En  
elaboración