



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N° 423

RELEVAMIENTO DE SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN

A.- OBJETO

Dar cumplimiento al programa previsto en la Planificación de Auditoría 2018 solicitado por la Sindicatura General de la Nación, relacionado con la identificación de los entes que poseen sistemas de gestión que adhieren a mecanismos normalizados de reconocimiento a nivel internacional.

B.- ALCANCE

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo propuesto, se ha tenido en consideración las pautas para efectuar el relevamiento emitidas por la SIGEN, que fueron comunicadas a esta Unidad por Actuación ENARGAS N° 4625/18 de fecha 16 de marzo pasado.

En este sentido, el objetivo estratégico de la SIGEN es el Relevamiento del estado de aplicación de Sistemas Normalizados de Gestión, acreditaciones, etc. en el marco de normativas referenciales como:

- ISO 9001 - Calidad Procesos
- ISO 14.001 - Ambiental
- ISO 37.001 - Anticorrupción
- ISO 26.000 - Responsabilidad Social (no certificable)

Para el desarrollo del presente trabajo esta Auditoría Interna solicitó, a través de Memorándum UAI N° 38/2018, a todas las unidades organizativas del ENARGAS la información tendiente a:

- ✓ Determinar la existencia de certificaciones de procesos de gestión normalizados, y contar con la documentación y certificación correspondiente.
- ✓ Identificar los procesos sustantivos de las Gerencias/Departamentos, listándolos y conociendo su objetivo.

Las Unidades han dado respuesta a la solicitud de información de esta UAI.



Ente Nacional Regulador del Gas

C.-COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

En base al relevamiento realizado se permite concluir que el ENARGAS no cuenta con sistemas de gestión normalizados certificados.

No obstante ello, en algunos casos las unidades organizativas tienen identificado sus procesos, y en algunos casos estos cuentan con un procedimiento escrito, el que se encuentra aprobado por la Gerencia / Departamento correspondiente. En el Anexo II adjunto al presente, se enumeran los procesos identificados, los que ascienden a ochenta y un casos.

Asimismo, se adjunta al presente Informe, como Anexo I, la planilla del relevamiento solicitada por la Sindicatura General de la Nación.

Buenos Aires, marzo de 2018



LISTADO DE PROCESOS IDENTIFICADOS

GERENCIA DE GAS NATURAL COMPRIMIDO

- ✓ Venta de Obleas de Habilitación y Cédulas de Identificación del equipo completo de GNC
- ✓ Anulación de Obleas Vendidas
- ✓ Recepción, custodia y control de stock de obleas
- ✓ Carga de operaciones efectuadas por los PEC al SICGNC
- ✓ Carga de operaciones efectuadas por los CRPC al SICGNC
- ✓ Creación de códigos de identificación digital y aprobación de lotes de productos que integran el equipo de GNC
- ✓ Creación de formato de N° de serie de los componentes de un equipo completo de GNC
- ✓ Corrección de errores de tipeo en el registro IDI, por parte de los Organismos de Certificación
- ✓ Ingreso y alta de denuncias de robo de equipos completos de GNC en el sistema SICGNC
- ✓ Inscripción y renovación de matrículas habilitantes de los sujetos del sistema de GNC
- ✓ Constatar el expendio de GNC en Estaciones de Carga
- ✓ Auditoría a Organismos de Certificación Control de gestión de la certificación de sujetos del sistema

GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN

- ✓ Elaboración, actualización y emisión de normas, especificaciones y Reglamentos Técnicos (Área de Normalización)
- ✓ Acreditación de Organismos de Certificación (Área de Utilización del Gas)
- ✓ Control del sistema de certificación (Área de Utilización del Gas)
- ✓ Realización de Auditorías (Área de Utilización del Gas)
- ✓ Control de habilitación de instalaciones internas (Área de Utilización del Gas)
- ✓ Realización de Pericias (Área de Utilización del Gas)

GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE y AFECTACIONES AL DOMINIO

- ✓ Auditorías Ambientales
- ✓ Fiscalización y control de la obligación del pago del canon a los superficiarios por parte de las Licenciatarias
- ✓ Constitución, Rectificación, Desafectación de servidumbres de paso de gasoductos
- ✓ Sistema de Información Geográfica y Geolocalización SIAD
- ✓ Verificaciones de Impacto Ambiental / Controles
- ✓ Análisis Normativo
- ✓ Sustanciación de Reclamos



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Fijación provisoria del canon por servidumbre
- ✓ Permisos de Paso
- ✓ Revisión de Daños. Fideicomisos. Auditorías por Servidumbres

GERENCIA DE REGULACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL

- ✓ Auditoría de Gestión de Facturación
- ✓ Auditoría de Aplicación de Cuadros Tarifarios
- ✓ Auditoría de Registración de Reclamos
- ✓ Auditoría de Tratamiento de Reclamos
- ✓ Auditoría de Atención de Usuarios
- ✓ Auditoría de Indicadores de Calidad de Gestión Comercial
- ✓ Auditoría de Planes de Contingencias
- ✓ Auditoría Control de Acreditaciones
- ✓ Auditoría de Subdistribuidores
- ✓ Atención de Consultas y Reclamos
- ✓ Recepción de Información de prestadoras

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

- ✓ Seguimiento de Proyectos (Área de Aplicaciones)
- ✓ Documentación de Proyectos (Área de Aplicaciones)
- ✓ Metodología de desarrollo y versionado (Área de Aplicaciones)
- ✓ Metodología de Testing (Área de Aplicaciones)
- ✓ Implementación de Aplicaciones (Área de Aplicaciones)
- ✓ Normalización de requerimiento de información a las Prestadoras (Área de Calidad y Mejora continua de la información)
- ✓ Requerimientos de información almacenada en las bases de datos (Área de Calidad y Mejora continua de la información)
- ✓ Plan de Contingencia - BCP (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)
- ✓ Copias de Seguridad (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)
- ✓ Gestión de contraseñas (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)
- ✓ Soporte y atención al Usuario (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)
- ✓ Gestión de cambios (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)
- ✓ Alta y baja de usuarios (Área de Infraestructura y Seguridad de la Información)

GERENCIA DE CONTROL ECONÓMICO REGULATORIO

- ✓ Plan de Inversiones Obligatorias 2017/2018 RTI
- ✓ Comercializadoras de Gas
- ✓ Operatoria Distribuidoras con Comercializadoras
- ✓ Adecuación estructura de RRHH RTI 2017-2021
- ✓ Depósito Decreto N° 959/04 TF-125 y TF-147
- ✓ Consistencia e Integridad de los datos contenidos en la base de datos de facturación / Controles económico contables en materia de facturación a usuarios
- ✓ Informe Resolución MINEN 212 y 474 GLP
- ✓ Informe Resolución MINEN 508-E/2017 Subsidio



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Régimen de Compre Trabajo Argentino
- ✓ Tasas y Cargos
- ✓ Financiación de instalaciones internas, redes externas y artefactos
- ✓ Subsidio Patagónico
- ✓ Impuesto a los Débitos y Créditos Bancarios
- ✓ Fondo Compensador
- ✓ Impuestos Municipales y Provinciales
- ✓ Ingresos Brutos
- ✓ DDJJ a Productores - Determinación del % de ventas por categoría
- ✓ Cuenta Corriente de Productores de Gas
- ✓ Compra de Gas
- ✓ Inversiones Obligatorias 2016
- ✓ Resolución ENARGAS N° 273/18 - Subsidio

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

- ✓ Reclutamiento y Selección / Contratación
- ✓ Capacitación
- ✓ Beneficios
- ✓ Liquidación de remuneraciones
- ✓ Control de Ausentismo
- ✓ Asuntos Institucionales
- ✓ Prensa y Difusión

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

- ✓ Mesa de Entradas, Salidas y Archivo de la documentación