



ATENCIÓN DE USUARIOS

INFORME EJECUTIVO

El Objeto del presente trabajo consiste en evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por la máxima autoridad del ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos, en la gestión de Atención de Reclamos realizados por los usuarios del servicio público de distribución de gas en la Sede Central del Organismo.

Para cumplir con el objetivo propuesto se relevaron aquellos aspectos relacionados con la gestión de Atención de Reclamos de Usuarios llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central (SC), dependiente de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU), durante el año 2019.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

- ✓ *Reportes del sistema. Consistencia de la información (Ref. Observación C.1.2.)*

Se verificaron debilidades en la consistencia de la información suministrada por determinados reportes del sistema Gestión de Reclamos; no se pudo arribar al mismo resultado sobre un tema con la información proveniente de los diferentes reportes analizados. *Por ello, resultaría necesario rever la parametrización de los reportes disponibles en el aplicativo de Gestión de Reclamos, a fin que permitan garantizar la consistencia y uniformidad de la información. De forma paralela, se deberán extremar los recaudos en la carga manual de los datos a fin que permita su resguardo de forma completa y consistente.*

- ✓ *Herramientas de apoyo de la gestión. Seguimiento de auditorías anteriores (ref. Observación C.2.).*

No se tuvo evidencia suficiente sobre el empleo por parte de los FR de la Sede Central de la herramienta informática disponible denominada Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas (AARRCO), la que



Ente Nacional Regulador del Gas

es utilizada sólo por los FR de las Delegaciones; ello como consecuencia de lo observado en auditorías anteriores sobre la falta de consentimiento y/o aprobación para su implementación, por parte de todas las Gerencias con competencia en la materia (Protección al Usuario y Asuntos Legales). *En virtud de ello, resulta pertinente rever la funcionalidad del aplicativo AARRCO, a fin de que pueda servir de elemento de apoyo para todas las unidades organizativas intervinientes en el proceso, unificando de ese modo los criterios de gestión para la tramitación de los reclamos.*

- ✓ *Estado de situación del Reclamo. Grado de avance de la gestión (Ref. Observación C.3)*

Se constataron debilidades en el proceso de control interno relativo a las tareas de seguimiento de los reclamos registrados en el año 2019; el 61,90% de la muestra de auditoría se encuentra pendiente de cierre al mes de junio/2020. *Resulta necesario reforzar los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de los Reclamos, a fin de garantizar el derecho del usuario sobre el tratamiento y solución del tema planteado en tiempo y forma, dando íntegro cumplimiento al procedimiento vigente.*

- ✓ *Resolución de los reclamos. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de auditorías anteriores (Ref. Observación C.4)*

Se constataron debilidades en la evaluación previa al cierre del reclamo, ya que en el 13,33 % de los casos la clasificación otorgada por el FR, en oportunidad de su verificación, era incorrecta, situación regularizada durante la auditoría. Asimismo, en otros casos no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación de la acción de la Prestadora que podría derivar en la aplicación de un cargo indemnizatorio a favor del usuario, conforme lo reglado. *Se reitera la necesidad de documentar en el legajo del reclamo la decisión del Funcionario Responsable para la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. Ello, a fin de optimizar los mecanismos que permitan efectuar revisiones internas para la unificación de los criterios en la resolución de los Reclamos.*

- ✓ *Metodología de trabajo. Respaldo documental de las verificaciones practicadas (Ref. Observación C.5.)*

Se observó que un porcentaje significativo de los expedientes electrónicos (EE) relevados no refleja adecuadamente el estado de avance del reclamo, según la información suministrada por el aplicativo de Gestión de Reclamos. Por otro lado, para determinados reclamos consultados en el citado aplicativo no se pudo obtener evidencia de la conformación del EE respectivo. *Se recomienda reforzar los controles internos en el proceso de resguardo de las actuaciones administrativas derivadas de la gestión del reclamo.*



Ente Nacional Regulador del Gas

De la labor efectuada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección al Usuario se encuentra instrumentando las medidas necesarias para la atención de los reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes. Al respecto, el área auditada ha receptado, en gran medida, las recomendaciones efectuadas en el transcurso de las tareas de campo, relativas al proceso de registración de los reclamos en el aplicativo denominado Gestión de Reclamos.

Como resultado de la auditoría se entiende necesario que se instrumenten mayores controles sistémicos sobre las actividades de los Funcionarios Responsables, a fin de unificar el tratamiento de los reclamos y obtener información de calidad sobre la gestión desarrollada por la Gerencia de Protección al Usuario, en pos de optimizar la toma de decisiones.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por la máxima autoridad del ENARGAS, así como el funcionamiento de los controles internos aplicados, en la gestión de Atención de Reclamos realizados por los usuarios del servicio público de distribución de gas en la Sede Central del Organismo.

B.- ALCANCE

Para cumplir con el objetivo propuesto se relevaron aquellos aspectos relacionados con la gestión de Atención de Reclamos de Usuarios llevada a cabo en el ámbito de la Sede Central (SC), dependiente de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU).

Al respecto, se verificó la integridad, congruencia, confiabilidad y oportunidad de las registraciones volcadas en el aplicativo “Gestión de Reclamos”, por parte de los Funcionarios Responsables dependientes de la Gerencia. En esta línea, se constató el proceso de generación de los datos estadísticos asociados, así como su oportuna comunicación a las unidades organizativas correspondientes.

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de aquellas observaciones realizadas en Informes de Auditoría anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

Para ello, el periodo sujeto a revisión comprendió a las actividades llevadas a cabo durante a año 2019.

Cabe señalar que mediante el DECNU-2020-260-APN-PTE y sus modificatorios, se dictó la Emergencia Sanitaria con motivo del brote del nuevo coronavirus (COVID-19) como pandemia. Entre las acciones preventivas reglamentadas se estableció el aislamiento social obligatorio en todo el Territorio Nacional.

A raíz de ello, la presente auditoría se centralizó en la información resguardada digitalmente, a través de los medios informáticos de apoyo utilizados por la Gerencia para la gestión.



B.1.- Trabajo Realizado

Para el desarrollo del presente trabajo se ha tenido en consideración la Resolución ENARGAS N.º 124/95 - t.o. 2015 s/Resolución N° I 3463, concerniente al procedimiento sumarisimo y descentralizado para la atención de consultas y reclamos que formulan los usuarios del servicio público. Cabe señalar que mediante dicha norma se delegó en la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) la potestad para la resolución de los reclamos.

A raíz de ello, y teniendo en cuenta el cambio de denominación de la Gerencia por medio de la RESOL-2020-22-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, esta Unidad puso en conocimiento a la actual Gerencia de Protección del Usuario sobre el inicio de la presente auditoría, a través del ME-2020-32925279-APN-UAI#ENARGAS.

De las tareas preliminares, se procedió a determinar el universo sujeto a revisión correspondiente a las transacciones derivadas de los reclamos realizados sobre el servicio de distribución de gas durante el año 2019. Para ello, se realizaron consultas en el aplicativo denominado “Gestión de Reclamos”, empleado para la toma y seguimiento de consultas y reclamos de los usuarios.

Como resultado de la tarea descrita, en el siguiente cuadro se detalla la totalidad de reclamos recibidos en Sede Central por Distribuidora para el período auditado, como así también la representatividad de la muestra seleccionada aleatoriamente teniendo en cuenta las variables concernientes al motivo del reclamo, al origen del contacto, y al estado del reclamo a la fecha de consulta del reporte en cuestión (05/05/20).

Licenciataria	Universo	Muestra	Representatividad
BAGSA	2	1	50,00%
Camuzzi Gas del Sur S.A.	3	1	33,33%
Camuzzi Gas Pampeana S.A.	6	2	33,33%
Coop. Tres Limites Ltda.	2	1	50,00%
Distribuidora de Gas Cuyana S.A.	3	1	33,33%
Naturgy Ban S.A. (ex Gas Natural Ban S.A.)	2.503	34	1,36%
Metrogas S.A.	4.402	44	1,00%
Total	6.921	84	1,21%

En base a la muestra seleccionada, se aplicaron los procedimientos de auditoría desarrollados a continuación, a fin de obtener evidencia sobre el



Ente Nacional Regulador del Gas

funcionamiento de los controles internos aplicados en los circuitos administrativos relacionados con la Atención de Usuarios.

Se relevó la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte del FR y las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, así como la solución adoptada en cada caso. Para ello, se estratificó la muestra por “motivo” o “tipo” de Reclamo, en función de su impacto con relación al universo determinado. Al respecto, se consideraron los siguientes tipos, a saber: 01. Facturación errónea; 08. Corte improcedente de suministro; 10. Escaso suministro (sin gas/poco gas); 14. Habilitación o rehabilitación demorada; y 16. Mala atención al reclamante.

Se efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados en la materia.

Se practicaron revisiones conceptuales relativas al seguimiento de los reclamos por parte de los Funcionarios Responsables -FR- y, en caso de corresponder, por otros agentes de las áreas del Organismo con incumbencia en la materia (v.g. recurso jerárquico interpuesto a la resolución del FR).

Se verificó que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y uniforme en el registro informático “Gestión de Reclamos”. Para ello, se cotejaron los datos suministrados por el aplicativo con aquella resguardada en el legajo abierto, en formato digital, para el seguimiento de cada reclamo tomado.

Se constató la consistencia del respaldo documental de los legajos referidos. Para ello, se relevaron los Expedientes Electrónicos (EE) conformados para la gestión de los reclamos seleccionados, a través del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Se practicaron revisiones globales sobre el grado de sistematización de la información resultante de la Atención de los Usuarios para la toma de decisiones.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal de las distintas unidades organizativas competentes en el tema.

Se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en la última auditoría realizada por esta Unidad sobre la temática bajo análisis (Informe UAI Nro. 405).

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de Mayo a Julio de 2020.



C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se exponen aquellos aspectos que, a juicio de esta UAI, resultan relevantes, así como las observaciones y recomendaciones que surgen de los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

C.1.- *Aplicativo de Gestión de Reclamos. Seguimiento de auditorías anteriores*

El Procedimiento para la Atención de Usuarios establece que los contactos que establezcan los usuarios, futuros usuarios o terceros interesados con el ENARGAS, serán clasificados en “Consultas” o “Reclamos”, según las características de los mismos.

El funcionario del ENARGAS que reciba la consulta o reclamo se hará cargo del mismo hasta su finalización, adquiriendo el carácter de Funcionario Responsable (FR).

Para ello, el Organismo cuenta con una herramienta informática de desarrollo propio denominada Gestión de Reclamos, que establece un procedimiento interno estandarizado para la registración y seguimiento de los contactos recibidos.

C.1.1.- *Registración del proceso del reclamo. Mejoras introducidas al aplicativo. Actualización de la información*

Con relación al aplicativo Gestión de Reclamos, en auditorías anteriores (Informe UAI N° 405) se observaron debilidades en el proceso de registración de los datos derivados por la atención, tratamiento y solución del reclamo.

De las tareas de seguimiento del tema planteado, se informaron los aspectos mejorados al sistema en cuestión, a saber:

- Carátula unificada para el ingreso de una consulta o de un reclamo.
- Correlatividad en la numeración de los reclamos recibidos, con independencia de su vía de ingreso, así como de su recepción por Sede Central o los Centros Regionales.
- Campos adicionales agregados con motivo de la inclusión de nuevas modalidades de contacto (Oficina de atención Virtual, en adelante OV), como así también, para la gestión digital de la documentación respaldatoria del reclamo.
- Parametrización de los campos de carga, que permiten optimizar el proceso de resolución del reclamo. Respecto de ello, pueden resaltarse, en relación a las verificaciones practicadas en la auditoría anterior, las siguientes:



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Traslado a la Compañía: se procede al traslado del reclamo en forma inmediata y automática a la Prestadora, vía e-mail, en el momento que se registra el reclamo por el FR.
- ✓ Fecha límite de respuesta: se restringe la modificación de la fecha ingresada, de modo de mejorar la trazabilidad del caso.
- ✓ Fecha límite de respuesta para las reiteraciones del reclamo: se incorpora un nuevo campo “fecha límite de respuesta” para el estado de “Reiteración del Reclamo”. Este campo puede ser modificado para llevar cuenta del vencimiento de los plazos otorgados por el FR en las reiteraciones que se realizan con posterioridad al plazo original dispuesto. Circunstancia que se visualizará en el reporte “Vista 00. Fecha Límite de Respuesta”.

De las comprobaciones globales sobre la carga de los datos requeridos en el formulario del reclamo, se corroboró que 56 reclamos sobre un total de 84 seleccionados poseen completos todos los campos de datos necesarios para representar fidedignamente su tramitación y, en caso de corresponder, la solución arribada. Para el resto de los casos se agrupan las siguientes debilidades constatadas en el proceso de registración, a saber:

- ✓ Reiteración de reclamo: no se ingresaron todos, o en parte, los datos relativos a la reiteración de un reclamo; situación ya observada en la auditoría anterior. En su lugar, para la mayoría de los casos relevados se completa la información en el campo de datos correspondiente a la descripción (solicitud) del reclamo recibido. Circunstancia que, como se desarrollará más adelante, desvirtuaría la información del reporte denominado “Vista 00. Fecha Límite de Respuesta”.
- ✓ Nota de verificación: faltan completar todo, o parte, de los datos correspondientes a la nota de verificación (comunicación al reclamante sobre la solución del reclamo).
- ✓ Estado del reclamo: falta actualizar el estado del reclamo en concordancia con su grado de avance.

Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores:

De las revisiones globales practicadas a la información cargada al aplicativo de Gestión de Reclamos, y teniendo en cuenta las recomendaciones efectuadas en auditorías anteriores, se evidencia una mejora en las medidas arbitradas para el ingreso del reclamo en el sistema. Es así que se han visualizado las siguientes mejoras: apertura de una mayor cantidad de datos para facilitar el seguimiento de la gestión del reclamo, e implementación de mayores filtros en la carga de la información. En esta línea, se constató que el 66,67% de los formularios seleccionados representa fidedignamente el estado del reclamo verificado. No obstante ello, para el porcentaje restante de la muestra continúan observándose debilidades en el proceso de registración del reclamo en el aplicativo en cuestión.

Recomendación:



Ente Nacional Regulador del Gas

Por ello, resulta necesario reiterar la recomendación efectuada en la auditoría anterior relacionada con extremar los recaudos en la carga manual de los datos, tanto en su integridad como en su exactitud, de modo tal que permita resguardar de forma completa y consistente el procedimiento de atención, tramitación y solución del reclamo.

C.1.2.- Reportes del sistema. Consistencia de la información

El sistema de registración de los reclamos posee diferentes vistas (reportes) de la información que coadyuvan en la tarea del Funcionario Responsable para el seguimiento del contacto tomado. Al respecto, esta Unidad posee habilitado un usuario con permisos de sólo consulta, para efectuar los controles.

De las revisiones practicadas se constataron inconsistencias en la información generada por los distintos reportes analizados. A continuación, se describe brevemente las características de los reportes bajo análisis:

- Vista 13. Pendientes de Resolver por Responsable: por FR se lista un detalle de los reclamos pendientes de resolución a la fecha de la consulta realizada, comprendiendo los siguientes estados: en espera de respuesta, reclamo reiterado, respuesta parcial, resuelto a verificar precedente y resuelto a verificar improcedente.
- Vista 00. Fecha Límite de Respuesta: por FR se detallan los reclamos en estado de espera por falta de respuesta de la Compañía, estados en espera de respuesta y reclamo reiterado.
- Vista 06. Todos x Estado-Cía.: por estado del reclamo se lista un detalle por Compañía.

Con relación al reporte identificado como Vista 13, en una primera instancia se observaron inconsistencias en la información suministrada como consecuencia de la cuantificación de los reclamos en estado de anulado; se sobrevaluaba la cantidad de casos en condición de pendiente de resolución. Esta situación fue regularizada durante el transcurso de la presente auditoría por personal de la GTlyC.

No obstante ello, una circunstancia similar continúa observándose para determinados casos respecto de la inclusión del estado “verificado precedente”, el cual no condice con el objeto del reporte (reclamos pendientes de resolución). Se verifica una inconsistencia no muy significativa en el cotejo de los datos del reporte mencionado y aquel denominado Vista 06. Es así que, de la sumatoria de los reclamos en estado pendiente de resolución de la Vista 06 no se pudo arribar al mismo resultado expuesto en el reporte Vista 13. Se consideraron los siguientes estados para el cálculo en cuestión: en espera de respuesta, reclamo reiterado, respuesta parcial, resuelto a verificar precedente y resuelto a verificar improcedente.



Ente Nacional Regulador del Gas

En esta línea, una debilidad similar en la comparación de datos entre reportes se constató entre la Vista 00 y la Vista 06. En este caso se comparan los estados de la Vista 06” identificados como: en espera de respuesta y reclamo reiterado. Al respecto, para el reporte Vista 00 caben las mismas consideraciones del numeral C.1.1. relativas a las irregularidades corroboradas en la carga manual de los campos requeridos sobre la reiteración del reclamo.

Al cierre del primer semestre se observa una diferencia, en el cotejo de los primeros reportes citados, de 64 reclamos (Vista 06 por un subtotal de 3750 reclamos menos el valor de 3686 casos de la Vista 13). Y para el segundo planteo se comprobó una diferencia de 82 reclamos (Vista 06 por un subtotal de 227 menos el resultado de 145 casos de la Vista 00).

Observación:

De las comprobaciones globales practicadas sobre el aplicativo de Gestión de Reclamos, se verificaron debilidades en la consistencia de la información suministrada por determinados reportes del sistema en cuestión. Es así que no se pudo arribar al mismo resultado sobre un tema con la información proveniente de los diferentes reportes analizados. En esta línea, se observaron irregularidades en la generación de los datos provistos por un determinado reporte que no condice con el objeto de su creación. Por otra parte, caben las mismas consideraciones del numeral C.1.1. relativas a la falta de registración de un evento (reiteración del reclamo) que desvirtuaría la información suministrada en uno de los reportes seleccionados (Vista 00).

Recomendación:

Resultaría necesario rever la parametrización de los reportes disponibles en el aplicativo de Gestión de Reclamos, que permitan garantizar la consistencia y uniformidad de la información visualizada para el seguimiento del procedimiento de atención, tratamiento y solución de los reclamos. Ello de forma paralela a las medidas sugeridas en el numeral C.1.1., relativas a la correcta carga de datos por el sistema para el resguardo, integro y exacto, del grado de avance del proceso analizado.

C.1.3.- Generación de datos estadísticos. Herramientas de gestión

El aplicativo bajo análisis genera una base de datos que permite obtener datos de tipo estadístico. A modo ejemplificativo, se expone la información obtenida del sistema sobre la cantidad de Consultas y Reclamos atendidos por el ENARGAS en Sede Central en los últimos 4 años:

	2016	2017	2018	2019
Consultas	66.081	63.619	41.514	14.052



Ente Nacional Regulador del Gas

<i>Reclamos</i>	<i>3.198</i>	<i>3.905</i>	<i>6.268</i>	<i>6.921</i>
<i>Total</i>	<i>69.279</i>	<i>67.524</i>	<i>47.782</i>	<i>20.973</i>

En el cuadro se puede observar que se registraron un 33,00% de reclamos sobre el total de contactos recibidos en Sede Central para el período auditado. A su vez, la cantidad de reclamos de ese año se incrementó en un 216,42% con relación al período relevado en la auditoría anterior (Informe UAI Nro.405) correspondiente al ejercicio 2016.

En lo que aquí interesa, el aplicativo posee dos vistas para la emisión de los diferentes tipos de reportes. Por un lado, se exponen los datos almacenados correspondientes a Sede Central; y por otro, además de la información de Sede, se muestran los registros de las consultas y reclamos tratados por las Delegaciones.

A modo ilustrativo, por año calendario se puede obtener información de los siguientes tópicos establecidos para los reclamos de Sede Central (objeto de análisis), a saber:

- Fecha límite de respuesta
- Compañía afectada
- Motivo o, tipo de reclamo
- Origen del contacto con el ENARGAS
- Estado del reclamo
- Mes de inicio
- Pendiente de resolución
- Apellido del reclamante
- Ubicación geográfica del reclamante

En su oportunidad se recomendó la realización de ciclos rutinarios de análisis de los datos registrados en el aplicativo, de modo tal de contar con información estadística para la toma de decisiones.

Del relevamiento practicado, se informó que, con la colaboración de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIyC), se encuentra en desarrollo una herramienta de apoyo que coadyuve a obtener conocimiento sobre los datos en cuestión. Para ello, se utilizará un producto utilizado para inteligencia empresarial (BI) denominado “Power BI”. Básicamente esta herramienta, de fácil empleo, permite conectar los datos y visualizarlos mediante el empleo de una plataforma unificada y escalable.

Si bien se encuentra fuera del alcance de la presente auditoría, resulta oportuno señalar que el paquete informático referido se emplea para la visualización inteligente de los datos recibidos de las llamadas atendidas, a través de la Central Telefónica del Organismo.



Comentario:

De las tareas de seguimiento sobre el procesamiento de los registros de la actividad, se informó que se encuentra en desarrollo una herramienta de soporte de la gestión que permitirá la conectividad de los datos de los reclamos, registrados a través del aplicativo de Gestión de Reclamos, a fin de visualizarlos de manera inteligente para la toma de decisiones. Hasta su puesta en funcionamiento, y en concordancia con lo recomendado oportunamente, se informó sobre la utilización de planillas de cálculo, en formato de Excel, para la emisión de reportes de tipo estadístico sobre los contactos registrados (consultas y reclamos).

Al respecto, de forma supletoria al tema planteado, se entiende necesario regularizar las debilidades en el proceso de registración señaladas anteriormente (C.1.1.), de forma que permita contar con una base de datos sustentable para la generación de información.

C.2. - Herramientas de apoyo de la gestión. Seguimiento de auditorías anteriores

Conforme la estructura orgánica, se asignó a la Gerencia de Protección al Usuario (GPU) la responsabilidad primaria concerniente al establecimiento de los criterios para asegurar la correcta atención de los contactos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes, interviniendo en los diferendos y controversias que se susciten entre aquéllos y las prestatarias del servicio.

En respuesta a los requerimientos de información realizados por esta Unidad, se suministraron los documentos enumerados a continuación que establecen los lineamientos generales para el desarrollo de la actividad bajo análisis:

- Anexo I de la Resolución ENARGAS N.° I/3463, Procedimiento para la atención de las consultas y reclamos de usuarios.
- Instructivo para el empleo del Sistema de Gestión de Reclamos.
- Procedimientos de reclamos en GDE, guía para la tramitación de los reclamos en el sistema de Gestión Documental Electrónica.
- Procedimiento para la gestión de un reclamo derivado en caso formal.
- Reglamento del Servicio de la Licencia de Distribución.
- Detalle de la normativa vigente relacionada con el proceso de facturación del servicio de distribución.

A su vez, se remitió copia del Memo GR N.° 126/14 (ex Gerencia de Regiones), mediante el cual se determinan las pautas generales a considerar para



Ente Nacional Regulador del Gas

la unificación de criterios en la tipificación de los contactos (consultas y reclamos).

Al respecto, en auditorías anteriores sobre el mismo tema, realizadas a las Delegaciones (Informe UAI Nro. 466), se constató que en el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo se encuentra disponible una herramienta informática de apoyo para la gestión denominada “Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas” (AARRCO); la que tiene por objeto parametrizar los criterios para el tratamiento de los reclamos. Sintéticamente, se exponen los siguientes aspectos para cada tipificación establecida en función del motivo del reclamo: normativa vigente del tema seleccionado, guía para la atención del usuario, y pautas mínimas para la gestión con la Prestadora.

Ahora bien, teniendo en cuenta las competencias en materia de Atención de Usuario asignadas a la Gerencia de Protección al Usuario (ex GRGC), en su oportunidad se entendió necesaria su participación y consenso para la puesta en marcha del sistema en cuestión, de manera que pueda ser empleado por todos los FR (incluidos los de Sede Central) como guía para la atención de Consultas y Reclamos. Cabe recordar que el desarrollo del aplicativo fue realizado por la Unidad de Coordinación de los Centros Regionales con la participación de las Delegaciones.

De las consultas realizadas se informó la situación descrita anteriormente, sobre la falta de intervención de la Gerencia en el desarrollo del sistema, remarcándose, además, una circunstancia similar respecto de la participación de la Gerencia de Asuntos Legales en lo atinente a la normativa tratada para cada una de las tipificaciones definidas para la clasificación del reclamo. Motivo por el cual, se encuentra pendiente la instrucción para la utilización del sistema como herramienta de apoyo para la atención de los contactos en Sede Central.

Observación:

De las revisiones efectuadas sobre los recursos de apoyo a la actividad, se observa la debilidad en la disponibilidad de la herramienta informática “Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas” (AARRCO). Es así que, no se tuvo evidencia suficiente sobre el empleo de esta herramienta por parte de los FR de la Sede Central. Ello, como consecuencia de lo observado en auditorías anteriores sobre la falta de consentimiento y/o aprobación para su implementación, por parte de todas las Gerencias con competencia sustantiva en la materia (Gerencias de Protección al Usuario y Asuntos Legales). Cabe recordar que este sistema fue impulsado y desarrollado para uso de las Delegaciones por la ex Unidad de Coordinación de los Centros Regionales con la colaboración de cada uno de los Centros y el ex Departamento del Tecnología de Información (actual Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación).



Recomendación:

Resulta pertinente rever la funcionalidad del aplicativo AARRCO, a fin de que pueda servir de elemento de apoyo para todas las unidades organizativas intervinientes en el proceso de atención, tratamiento y solución del reclamo. Para lo cual resulta necesario que se efectúen las pertinentes revisiones por parte de la GPU y de la GAL. Esto coadyuvaría a la unificación de los criterios de gestión para la tramitación de los reclamos.

C.3.- Estado de situación del Reclamo. Grado de avance de la gestión

De las tareas preliminares llevadas a cabo relativas al estado de situación de los reclamos recibidos en Sede Central durante el año 2019, se constató el siguiente resultado (Aplicativo Gestión de reclamos a la fecha de corte de información 05/05/20):

Estado del reclamo	Cantidad
En espera respuesta	170
Reclamo Anulado	1
Reclamo Reiterado	177
Respuesta Parcial	92
Resuelto a Verificar Improcedente	1172
Resuelto a Verificar Procedente	2820
Se convierte en caso formal	2
Verificado Improcedente	792
Verificado Procedente	1695
Total	6921

Del cuadro expuesto, y teniendo en cuenta las debilidades observadas en determinados casos sobre la actualización del estado de avance del reclamo (ver observación C.1.1), se puede inferir que el 35,93% de los reclamos se encuentran cerrados a la fecha referida. Según lo establecido en el procedimiento vigente, esta situación se daría cuando vencido el plazo otorgado al reclamante sobre la respuesta de la Prestadora, a través de la emisión de la “Nota de Verificación” o “Nota de Cierre”, no hubiera hecho uso de su derecho a argumentar contra la solución del reclamo; o bien, si el reclamante comunicara su acuerdo. En ambos casos, el Funcionario Responsable (FR) dará por cerrado y verificado el reclamo, clasificándose en el aplicativo según sea “Verificado Improcedente” o “Verificado Procedente”.



Ente Nacional Regulador del Gas

Para el resto de los estados de los reclamos pendientes de cierre se permite agrupar los siguientes comentarios producto de las comprobaciones efectuadas.

a. Estado de los reclamos pendientes de cierre

Del cotejo de datos entre el formulario del reclamo y su legajo digital (expediente electrónico), se expone en el siguiente cuadro el estado de avance verificado sobre los reclamos pendientes de resolución de la muestra de auditoría. Estos representan el 61,90% de los reclamos seleccionados (52 casos sobre un total de 84).

Estado del Reclamo	Cantidad
En espera de respuesta	9
Reclamo Reiterado	7
Respuesta parcial	5
Resuelto a verificar impropcedente	11
Resuelto a verificar procedente	20

De las revisiones realizadas se pueden agrupar los estados en los siguientes tópicos, a saber:

- Cierre por el FR: para el 25,00% de los casos (21 sobre un total de 84) solo resta proceder al cierre del reclamo por parte del FR. Ello, como consecuencia del vencimiento del plazo otorgado al reclamante para presentar su descargo, si así correspondiera.
- Notificación al reclamante: para el 11,90% de los reclamos analizados (10 sobre un total de 84) una vez remitida la respuesta de la Prestadora no se pudo constatar el envío de la “Nota de Verificación” o “Nota de Cierre” al reclamante para prestar su conformidad sobre la solución arribada, en caso de corresponder.
- Gestiones con la Compañía afectada: para el 25% restante no se tuvo evidencia suficiente del seguimiento de la actividad mantenida con la Prestadora para la solución del reclamo.

b. Desvinculación de las tareas del Funcionario Responsable

Como se mencionó en el numeral C.1., en el procedimiento vigente se establece que el funcionario del Organismo que reciba la consulta o reclamo, se hará cargo del mismo hasta su terminación, adquiriendo el carácter de Funcionario Responsable.



Ente Nacional Regulador del Gas

De las verificaciones practicadas sobre la muestra, se observó que una cantidad significativa (29%) de reclamos pendientes de solución se encuentran asignados a un FR que se encuentra desvinculado de la GPU. En tal sentido, excepto para un caso, no se obtuvo evidencia suficiente sobre las gestiones encaradas por la Gerencia para la continuidad del tratamiento otorgado a los reclamos en cuestión.

Para el caso exceptuado se pudo constatar el pase electrónico a otro FR del expediente iniciado.

Por otra parte, resulta oportuno señalar que, en dos de los casos analizados no se procedió a la apertura del expediente para el seguimiento del reclamo tomado e ingresado al sistema por el FR desafectado de esa función.

De las consultas realizadas sobre el tema, se aclaró que, si bien no se encuentra formalizado un procedimiento para estos casos de pases de personal, en líneas generales se procede a desvincular al agente del proceso de atención del usuario dos meses antes a su efectiva desafectación. De modo de contar con un plazo prudencial para la verificación y cierre de los reclamos tomados por ese FR. Para aquellos casos que ameriten por su complejidad una continuidad fuera del plazo definido se procede a derivar a otro FR el reclamo en cuestión.

Observación:

De las comprobaciones realizadas se constataron debilidades en el proceso de control interno relativo a las tareas de seguimiento de los reclamos registrados en el año 2019. Es así que, el 61,90% de la muestra de auditoría se encuentra pendiente de cierre al mes de junio del corriente año. Resulta importante señalar que, más de la mitad de esos casos poseen pendiente la verificación y/o cierre del reclamo por parte del funcionario responsable (FR).

Asimismo, se corroboró una debilidad en el mecanismo implementado para la desafectación de un FR con relación a los reclamos pendientes de resolución.

Recomendación:

Resulta necesario reforzar los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de los Reclamos, a fin de garantizar el derecho del usuario sobre el tratamiento y solución del tema planteado en tiempo y forma, dando íntegro cumplimiento al procedimiento vigente. Asimismo, se deberá implementar un procedimiento interno para el traspaso de funciones ante la desafectación de un FR.

C.4.- Resolución de los reclamos. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de auditorías anteriores

Continuando con el análisis de la metodología de trabajo sobre aquellos Reclamos verificados y cerrados, el Funcionario Responsable (FR) procede



Ente Nacional Regulador del Gas

a cambiar el estado en el sistema clasificándolo como “Verificado Procedente” o “Verificado Improcedente”, conforme la solución arribada.

Al respecto, en el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios se definen a los conceptos referidos de la siguiente manera:

- Procedente: todo Reclamo que, luego de analizado, requiere una acción (corrección, contraprestación, resarcimiento, etc.) por responsabilidad de la Prestadora.
- Improcedente: todo Reclamo que no requiere acción alguna por responsabilidad de la Prestadora.

De las revisiones efectuadas sobre la muestra verificada y cerrada (30 reclamos sobre un total de 84) se observó que en el 13,33 % de los casos no se adecuaba la clasificación otorgada por el FR con los antecedentes de la solución del reclamo. Consultada la situación con el personal de la Gerencia, se informó que se comparte la situación descrita, y se comunicó que se regularizará la situación, dado que se debió a un error involuntario del FR al momento de la clasificación.

Al respecto, no se evidenciaron cambios respecto de lo recomendado en auditorías anteriores sobre la necesidad de documentar la determinación del FR al evaluar el reclamo, a fin de evitar errores en su clasificación y unificar así los criterios para un caso con características similares.

Por otro lado, se constató que para el 10,00% de los casos resta la acción del FR sobre la correspondencia en la compensación pecuniaria al usuario por la demora en la rehabilitación del servicio (código de tipificación N.° 14), por parte de la Prestadora, conforme lo establecido en el Reglamento de Servicio de la Licencia de Distribución. Al respecto, se comunicó que esta omisión involuntaria del FR se regularizará mediante la realización de un nuevo requerimiento de documentación a la Prestadora a los efectos de verificar la indemnización a aplicar al usuario, si así correspondiere. Situación que se comunicará oportunamente a esta Auditoría Interna.

Observación:

De las verificaciones practicadas sobre la muestra seleccionada se constataron debilidades en la evaluación previa al cierre del reclamo, ya que en el 13,33 % de los casos la clasificación otorgada por el FR, en oportunidad de su verificación, era incorrecta, situación que ya fue observada en auditorías anteriores.

Asimismo, en otros casos no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la evaluación de la acción de la Prestadora que podría derivar en la aplicación de un cargo indemnizatorio a favor del usuario, conforme lo reglado.

Para ambas circunstancias se comunicaron las medias arbitradas por la Gerencia para la regularización puntual de los casos observados.



Recomendación:

Por lo expuesto, y en concordancia con lo recomendado en Informes anteriores, se reitera la necesidad de documentar en el legajo del reclamo la determinación del Funcionario Responsable con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de una Resolución. Ello, a fin de optimizar los mecanismos que permitan efectuar revisiones internas, tanto para el monitoreo permanente y necesario que debe efectuarse de la gestión de los FR como para la unificación de los criterios para la resolución de los Reclamos.

C.5.- Metodología de trabajo. Respaldo documental de las verificaciones practicadas

A partir de la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), la Gerencia instruyó a todos los Funcionarios Responsables que toda tramitación y solución de un reclamo presentado al ENARGAS (Sede Central y Delegaciones) deberá realizarse mediante el empleo de ese sistema, de manera complementaria al aplicativo de Gestión del Reclamos.

Para ello, en el procedimiento elaborado para tal efecto (Procedimiento de Reclamos en GDE) se establece que cada reclamo ingresado se tramitará mediante la apertura de un Expediente Electrónico (EE). Para ello, se detallan los pasos a seguir partiendo del registro en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos y sus diferentes etapas de tramitación, al que el FR deberá vincular al EE toda la documentación generada en GEDO.

De las revisiones practicadas se constató que el 47,62% de los EE no reflejan el grado de avance del estado de los reclamos seleccionados (40 casos sobre un total de 84). Al respecto, se pueden mencionar los siguientes aspectos observados, a saber:

- Solo se visualiza la formación de la carátula del expediente
- Faltan ingresar actuaciones relativas a reiteraciones del reclamo, respuestas de la Licenciataria y notas de verificación

De las consultas realizadas se comunicó que estas circunstancias, por lo general, se deben a la falta de sellado de las actuaciones digitales derivadas del tratamiento del reclamo. Ello implica que, hasta la ocurrencia de ese hecho, esos documentos no se encuentran vinculados definitivamente al EE, y por ende no se visualizan en las consultas pertinentes, salvo por el FR encargado de la apertura y gestión del expediente. En virtud de ello, la Gerencia solicitó a esta Unidad el detalle de los casos en cuestión para su análisis, y posterior notificación de las medidas arbitradas sobre ellos.

Continuando con este orden de ideas, se observó que, en tres de los reclamos relevados no se pudo obtener evidencia sobre la apertura del EE, en base a las verificaciones efectuadas en el sistema de registración del reclamo.



Observación:

De las comprobaciones efectuadas se constataron debilidades en la metodología de trabajo empleada para el resguardo de la gestión del reclamo a través del Expediente Electrónico formado para tal efecto. En tal sentido, se observó que un porcentaje significativo de expedientes relevados no refleja adecuadamente el estado de avance del reclamo, según la información suministrada por el aplicativo de Gestión de Reclamos. Al respecto, se informó que ello podría deberse a que se encuentra pendiente la vinculación definitiva al EE de aquellos documentos correspondientes al tratamiento del reclamo. Por otro lado, para determinados reclamos consultados en el citado aplicativo no se pudo obtener evidencia de la conformación del EE respectivo.

Recomendación:

Se recomienda reforzar los controles internos en el proceso de resguardo de las actuaciones administrativas derivadas de la gestión del reclamo. Es por ello que resulta necesario que quede documentado en el Expediente Electrónico ese accionar como parte de un proceso de revisión, integral e integrado, complementario al sistema de registración de reclamos.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Protección al Usuario (ME-2020-82475659-APN-UAI#ENARGAS), a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

A continuación se transcribe la respuesta de la Gerencia -ME-2020-86224037-APN-GPU#ENARGAS- y las consideraciones que le merecieron a esta Auditoría Interna.

D.1.- Registración del proceso del reclamo. Mejoras introducidas al aplicativo. Actualización de la información (Ref. C.1.1.)

Opinión del Auditado:

Con relación a la persistencia de la deficiencia en la carga de datos en el “Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos” (SGCyR), se efectuaron sendas modificaciones de la aplicación para regularizar dicha situación, las cuales, fueron oportunamente informadas. Dichas mejoras, de carácter paliativo, no brindaron una solución integral a dicha problemática debido a que la carga o actualización del registro continúa siendo en gran medida de tipo manual (Data Entry). Por tal motivo, en el año 2019 se elaboró una propuesta compatible con la tecnología disponible que provea una mejora sustancial en la metodología de gestión de los reclamos en el marco del procedimiento vigente y que permita resolver de manera integral la observación antes mencionada. Para ello, se



Ente Nacional Regulador del Gas

requirió al entonces DTI, su opinión sobre la factibilidad del esquema planteado como solución, el que fue propuesto como proyecto dentro de la Gestión por Resultados que se llevó adelante en el Organismo.

En virtud de la viabilidad del esquema elaborado, en el año 2020, se continuó con el proyecto de la nueva versión del SGCyR 2.0., para lo cual se confeccionó, junto con la GTlyC, una primera versión del documento que contiene las definiciones de requerimientos que debe cumplir la nueva versión del sistema. En dicho proyecto la nueva metodología prevista consiste a grandes rasgos en un sistema basado en registro de transacciones u operaciones para cada estado o movimiento durante la tramitación del registro del reclamo y consulta, lo que proporciona un mayor grado de automatización. Con esto persigue la reducción de la carga manual de datos, su automatización e integración con otras aplicaciones como por ejemplo la Oficina Virtual.

Sin perjuicio de lo mencionado, en base a la información consultada desde la base de datos que genera el sistema actual, se requirió periódicamente a los FR de Sede Central la actualización de los reclamos a su cargo.

Es importante para entender la situación por la que viene atravesando el área desde el año 2018, considerar en conjunto la exigencia que implica la carga manual en el SGCyR del volumen de registros (consulta y reclamos) gestionados por cada FR en el sistema, las tareas administrativas de caratulación de expedientes electrónicos (EX), generación de documentos (IF, NO, etc) y su posterior vinculación al EX dentro del sistema GDE, la celeridad requerida para la finalización del trámite y los tiempos destinados a la atención, todos factores que hacen que el FR deba equilibrar las tareas desempeñadas, priorizando aquellas necesarias para el cierre del reclamo en detrimento de aquellas vinculadas a la carga manual de datos para mantener actualizado el trámite en cuestión en el sistema, situación que prevé regularizarse con la nueva versión del sistema, actualmente en desarrollo.

Un ejemplo de ello, se resume en el siguiente cuadro, en donde puede apreciarse el volumen de trabajo de cada FR, en función de las consultas y reclamos registradas en el SGCyR:



Ente Nacional Regulador del Gas

Funcionario Responsable (FR)	CONSULTAS RECLAMOS	
	2019	2019
Atencio Carlos Javier Alejandro	77	
Da Conceicao, Gabriel	4908	1211
Godoy, Edgar Esteban	882	758
Gomez, Christian Ariel	1572	953
Gonzalez, Roberto Ezequiel	840	663
Marzo, Auca	1207	469
Masin Carlos Jeronimo	276	38
Nielsen Aldana	1749	405
Nostro, Pablo A.	11	
Pastormerio, Emilia	559	306
Scocozza, Maria Andrea	713	750
Taboada, Julieta	882	620
Villaruel, Cinthia Noemi	375	748
Total general	14052	6921

Cabe agregar que, más allá de la debilidad del sistema en cuanto a la carga manual de datos, durante los meses de junio a septiembre se afrontó el horario invernal de atención telefónica de 08:00 a 20:00 (exclusiva en Sede Central) y de atención presencial de 09:00 a 17:00, con lo cual, el máximo de diez (10) FR con que contaba el área tenía entre sus tareas administrativas no solo la tramitación de reclamos y registración de consultas, sino que además en la misma jornada laboral dedicaban siete (7) horas a la atención telefónica y presencial, situación mejorada en el 2020 con una reducción en la carga horaria de atención telefónica.

Bajo el contexto de 2019, es importante señalar la cantidad de contactos de usuarios o terceros interesados atendidos por los diferentes canales disponibles, tal como se detalla a continuación:

Canal	Total	Incidencia
Electrónico	19262	24%
Presencial	6836	8%
Presentación Escrita	1121	1%
Telefónica	53617	66%

Adicionalmente se agrega que, del total de 12 recursos que integraban el área, los diez (10) FR con tareas exclusivas de atención y tramitación de reclamos, no estuvieron disponibles durante todo 2019, sino que, de enero a abril se contó con 8, de junio a julio se contó con 9 recursos, de agosto a octubre se dispuso de 10 recursos y de noviembre a diciembre solo se disponían de 8 FR, en estos últimos meses, 2 FR solicitaron su transferencia, no pudiendo ser reemplazados, aun habiéndose requerido con antelación los recursos para cubrir dichas posiciones.

Sin perjuicio de todo lo expuesto y más allá de las vistas a la que tiene acceso cada FR en el sistema para conocer el estado de sus trámites, en el área se realiza el seguimiento del estado de los reclamos del área, dicha tarea involucra a posteriori una reasignación gradual de los reclamos de aquellos FR que se trasladaron a otra unidad organizativa y que no pudieron culminarse por tal situación.



Comentario del auditor:

Conforme lo manifestado se encuentra en proceso de revisión el Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos, con el fin de reducir los pasos en la carga manual del proceso a través de la integración de los datos con otras aplicaciones empleadas para la gestión. Asimismo, y teniendo presente las distintas labores del FR que dificulta la actualización de datos (como se desarrolla en el presente Informe) se instruyó a esos Sujetos a reforzar los mecanismos de control interno para garantizar la correcta exposición del reclamo en el sistema, según su grado de avance. Por lo expuesto, se mantiene la presente observación, y se verificará en futuras auditorías las medidas impulsadas.

Estado: *Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.*

D.2.- Reportes del sistema. Consistencia de la información (Ref. C.1.2.)

Opinión del Auditado:

Al respecto, la inconsistencia entre la Vista 06 y Vista 13 será analizada a fin de regularizar las diferencias detectadas por esa Auditoría. Ahora bien, con relación a las diferencias entre la Vista 06 y Vista 00, si bien se reconoce que la carga manual es deficiente, tanto del campo “Fecha de Reiteración”, como de su “Fecha Límite de Respuesta” y la modificación del estado del reclamo (“Reiteración”), debe considerarse que la omisión involuntaria de los FR obedece a lo mencionado en la respuesta al C1.1. No obstante, el proyecto de la nueva versión del SGCyR 2.0 contempla como definición que el dato fecha para este tipo de situaciones, así como la actualización del estado, se automatice a fin de evitar la carga y modificación que actualmente requiere el sistema.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación planteada, señalando el curso a seguir sobre la revisión de los reportes observados. Por ende, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas planteadas en las futuras auditorías a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.*

D.3.- Generación de datos estadísticos. Herramientas de gestión (C.1.3.)

Opinión del Auditado:

Respecto a la implementación de ciclos rutinarios de análisis de datos generados desde la aplicación analizada, el proyecto oportunamente informado que consiste en la utilización de la herramienta “Power BI” se encuentra pendiente de finalización, destacando que existe un grado de complejidad relacionada con vinculación a la base de datos (tablas de C y R) y su parametrización, ambas cuestiones requieren un conocimiento específico en la materia y capacitación de recursos con los que actualmente no cuenta el área en virtud de la capacidad limitada de la estructura durante 2019.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por otra parte, el desarrollo de la nueva versión del SGCyR 2.0, incorpora el concepto de tablero de control que puede parametrizarse de acuerdo al perfil asignado a cada usuario, es decir que, por ejemplo, el tablero para un FR permitirá notificarlo de alertas y estados de los reclamos que tramita a su cargo. Complementariamente, y hasta tanto se concreten los proyectos previstos que ayudaran a regularizar las debilidades indicadas, a modo de contingencia, fueron generadas vinculaciones a las tablas de la base de datos a través de Excel (planilla de cálculo) lo que permite explotar, mediante reportes en tablas dinámicas, la información estadística de C y R para la toma de decisiones

Comentario del auditor:

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación sino que pretende ser un comentario sobre las medidas impulsadas, acorde con la recomendación de una auditoría anterior (obs. C.2. Informe UAI Nro. 405). Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas propuestas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión.

D4.- Herramientas de apoyo de la gestión. Seguimiento de auditorías anteriores (Ref. C.2)

Opinión del Auditado:

Sobre el particular, es importante mencionar algunas consideraciones sobre la aplicación de la herramienta mencionada por parte de los FR de Sede Central. En primer lugar, el proyecto de implementación del AARRCO, en el marco de la gestión por resultados, fue aprobado sin tener prevista la participación de la GPU (ex Gerencia de Regulación de Gestión Comercial) y de la GAL, ambas con competencia en la materia. En segundo lugar, la disponibilidad de la herramienta fue comunicada a todo el Organismo mediante el envío de un email, de fecha 17/12/2019, por parte de la Unidad de Coordinación Regional, en el cual, se adjuntó un archivo de nombre “AARRCO - Manual de uso” e indicó que la aplicación se encontraba disponible desde esa fecha en el APLICENTER V2.0. y que el objetivo del desarrollo de la misma era “... parametrizar y mantener actualizados los criterios de tramitación de reclamos del ENARGAS en los CENTROS REGIONALES, ... sirva de guía para los Funcionarios Responsables (FR) al momento de la registración de un reclamo, y que sea utilizada además como consulta permanente para la registración, análisis y tramitación de los mismos.”. Dicha situación, fundamentaría la falta de evidencia que se señala en la auditoría, no obstante, la implementación se formalizó hacia las Delegaciones mediante ME-2019-111396373-APN-AUCR#ENARGAS. En tercer lugar, es importante señalar la situación particular de los FR de Sede Central quienes para la atención de consultas, registro y tramitación de reclamos utilizan de manera concurrente el SGCyR, el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), la casilla de email para el canal electrónico y la plataforma “Issabel” para la atención del canal telefónico, que por cierto representa el de mayor volumen de ingresos de contactos y canal de origen de reclamos. En cuarto lugar, considerando la fecha



Ente Nacional Regulador del Gas

en que se encontraba disponible el AARRCO, el contexto en el que los FR de Sede Central se desempeñaban tal cual lo señalado en el punto C.1.1. y al análisis de eficiencia operativa en cuanto a la utilización de herramientas para la gestión, hacían contraproducente la utilización de una aplicación adicional como el AARRCO, situación no contemplada para los FR de Sede Central a quienes se capacitan permanentemente a los fines de evitar la dependencia de una herramienta de guía. Por último, durante el año 2020 con la participación de las Gerencias de Protección del Usuario, Asuntos Legales, Regional de Delegaciones y Secretaría del Directorio, se llevó adelante la revisión de los contenidos de la aplicación AARRCO, a los fines de verificar su integridad y actualización normativa. Como resultado de las tareas, se elaboró una propuesta que incluye la actualización del contenido normativo y la mejora de la aplicación que facilite la gestión de los FR dentro del sistema de gestión de consultas y reclamos, la cual, fue elevada a las gerencias intervinientes mediante el Informe N° IF-2020-77662900-APN-GPU#ENARGAS.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación efectuada, motivo por el cual se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías la implementación de la medida propuesta que permita contar con una herramienta de apoyo para la gestión del reclamo por parte de todos los FR.

Estado: Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.

D.5.- Estado de situación del Reclamo. Grado de avance de la gestión (Ref. C.3.)

Opinión del Auditado:

Al respecto, sin desconocer las debilidades oportunamente observadas, debe señalarse que, contemplando el contexto de la situación descrita en el punto C.1.1. y la imposibilidad de interrumpir el flujo de las tareas de atención de contactos y tramitación de reclamos con el fin de que cada FR regularice los trámites a su cargo en los sistemas (SGCyR y GDE) desde la información que brindan las diferentes vistas del sistema, se implementó el seguimiento periódico sobre el estado de dichos trámites a fin de solicitar a cada FR su regularización y brindar la asistencia que sea necesaria para su cumplimiento. Por otra parte, la desafectación del área de tres (3) FR, previendo un plazo prudencial para regularizar los tramites inconclusos, a posteriori excedió la carga de tareas de seguimiento y de reasignación en otros FR que, tal como se encontraba la estructura del área, la capacidad se vio limitada para absorber los reclamos pendientes de los FR salientes, situación agravada ante la falta de solución y respuesta respecto al requerimiento oportunamente efectuado para cubrir dichas vacantes. Sin perjuicio de lo expuesto y continuando con el cierre de los reclamos correspondientes al ejercicio 2019 durante el 2020, se señala que el proyecto de la nueva aplicación tiene como definición la automatización del cierre de los reclamos en el sistema, es decir, el pase automático de un estado de “Resuelto a



Ente Nacional Regulador del Gas

verificar Procedente e improcedente” al de “Verificado Procedente e improcedente”, una vez corridos los plazos para que el interesado pueda presentar su disconformidad ante la solución propuesta. En este sentido, las definiciones también incluyen que el tablero de control del FR, como del supervisor se pueda visualizar el estado de todos los trámites a su cargo, con más la emisión de alertas.

Comentario del auditor:

En base a lo manifestado se entiende que se comparte la recomendación planteada, señalándose el curso a seguir sobre la revisión del Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos que facilite el seguimiento del reclamo por parte del Jefe de Área, como así también el cierre del proceso en caso de corresponder. Por ende, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas planteadas en las futuras auditorías a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.*

D.6.- Resolución de los reclamos. Evidencia de las verificaciones practicadas. Seguimiento de auditorías anteriores (Ref. C.4.)

Opinión del Auditado:

De lo observado, es importante aclarar que, si bien en el campo “Comentario sobre la resolución del reclamo” del formulario el FR puede volcar un resumen del análisis de la respuesta de la Prestadora, es relevante considerar que el volumen de trámites, la modalidad de carga manual y la celeridad que demanda la gestión, son factores que asisten a la omisión involuntaria de la exposición del análisis en el legajo, no obstante, las definiciones en la nueva versión del SGCyR 2.0 apuntan a disminuir la carga de tareas administrativas para que el FR pueda focalizar su gestión en el análisis de cada caso tramitado. Respecto a la evaluación de la acción de la Prestadora por parte del FR a fin de determinar la correspondencia de la compensación, a partir del informe IF-2019-80300534-APN-GRGC#ENARGAS, elevado al Directorio con la propuesta para optimizar los procesos de control sobre el cumplimiento de la normativa de aplicación por parte de las Prestadoras en materia de compensaciones y resarcimientos a favor de los usuarios del servicio de distribución de gas natural por redes, mediante email se instruyó a los FR de Sede Central aplicar los controles para verificar la correspondencia y determinación de los montos a favor de usuarios en concepto de compensaciones por cortes improcedentes o rehabilitaciones demoradas. Por último, los casos puntuales observados fueron regularizados por cada uno de los FR, considerando dichos casos testigos reforzar el control oportunamente instruido, no obstante lo expuesto, se iniciarán las capacitaciones correspondientes, así como también las tareas y procedimientos tendientes a unificar el criterio de control para todos los FR.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la observación formulada y lo manifestado, se mantiene la observación realizada. En tal sentido, se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas sobre los fundamentos del FR que motivan la clasificación del reclamo. Estado: Sin acción correctiva informada - N/A.

D.7. Metodología de trabajo. Respaldo documental de las verificaciones practicadas (ref. C.5.)

Opinión del Auditado:

Respecto a la debilidad de la metodología de trabajo para el resguardo de la gestión del reclamo mediante el expediente electrónico (EX) en el sistema GDE, cabe señalar que, las tareas de caratulación de EX, generación de documentos (IFGRA, NOTAS, PROVIDENCIAS, VISTAS, etc.) y vinculación de documentos en cada EX, representan para el FR una carga administrativa significativa que sumada a las tareas señaladas en el punto C.1.1., requieren del FR brindar prioridad a la atención de los usuarios y tramitación de los reclamos asumidos en desmedro de aquellas relacionadas con la actualización estricta del EX, motivando dicho accionar el carácter de gestión integral que recae en el FR y la estructura del área en 2019.

A partir de la implementación del sistema GDE, cada reclamo representa un trámite que debe tener su correlato con un código de trata “ENAR00005 - Consultas y Reclamos sobre Transporte y Distribución del Gas” asignado al EX contenedor de todo lo actuado, para lo cual, se debió definir un procedimiento único en todo el Organismo para esta obligación que recae sobre el trámite en cuestión. Asimismo, durante el año 2019 se realizaron controles periódicos con el objeto de verificar aquellos reclamos que no poseían en el formulario un EX asociado, tal es así, que cuando se efectivizó la salida de una FR, el control en cuestión arrojó la falta de caratulación de un total de 242 EX, en consecuencia, se procedió con la caratulación de rigor, la que fue realizada por personal con funciones de secretaría en la gerencia en razón del déficit de recursos del área. De este modo, fueron generados los EX faltantes antes del cierre del ejercicio 2019, quedando pendiente, en algunos casos, la carga del número en el formulario del reclamo, situación observada y actualmente regularizada.

Otra cuestión que dio lugar a las observaciones de esa Auditoría, fue la migración de perfiles en el sistema GDE de las tres FR salientes del área, situación que originó la desvinculación de todos los documentos que no se encontraban vinculados de manera definitiva a los EX en poder de las FR que pasaron al “Buzón Grupal” del área. Dicha operatoria en el sistema GDE, era desconocida por la gerencia responsable, con lo cual, a partir de lo sucedido se instruyó a los FR vincular de manera definitiva los documentos en cada EX a su cargo. Por último, las definiciones de la nueva aplicación contemplan la mayor exigencia de la carga del número de EX en el campo correspondiente, asignándose alertas para que el FR cumplimente dicho requerimiento.

Comentario del auditor:



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la observación formulada y lo manifestado, se mantiene la observación realizada. En tal sentido, se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas para el resguardo de las actuaciones inherentes al reclamo en el GDE. Estado: Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.

E.- CONCLUSIÓN

De la labor efectuada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Protección al Usuario se encuentra instrumentando las medidas necesarias para la atención de los reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas natural y gas licuado por redes. Al respecto, el área auditada ha receptado, en gran medida, las recomendaciones efectuadas en el transcurso de las tareas de campo, relativas al proceso de registración de los reclamos en el aplicativo denominado Gestión de Reclamos.

Como resultado de la auditoría se entiende necesario que se instrumenten mayores controles sistémicos sobre las actividades de los Funcionarios Responsables, a fin de unificar el tratamiento de los reclamos y obtener información de calidad sobre la gestión desarrollada por la Gerencia de Protección al Usuario, en pos de optimizar la toma de decisiones.