



**DELEGACIONES**

**INFORME EJECUTIVO**

El presente tiene por objeto evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones que operan en el ámbito de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de gas y la planificación y realización de Auditorías.

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la atención de reclamos de usuarios y la realización de auditorías, durante el ejercicio 2019. Tomando en consideración las auditadas en períodos anteriores y el interés de la gestión, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias regionales:

- Delegación Bariloche (BARILOCHE)
- Delegación Trelew (TRELEW)
- Delegación Tucumán (TUCUMÁN)

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:

✓ Análisis de la Muestra - Estado de Trámite (Ref. Observación C.1.4.)

Pudo observarse que el 70% de las auditorías técnicas cuyos Informes resultaron Sin Observaciones se encuentran pendiente de revisión y/o emisión del correspondiente Informe, previo al archivo de los EE (GD) o para agrupar las auditorías del ejercicio que no requieran un seguimiento posterior (GGNV). Por otra parte, respecto las restantes auditorías técnicas cuyos Informes resultaron Con Observaciones (3 casos), se observó que los expedientes se encuentran pendientes de análisis por parte de las Gerencias requirentes. Finalmente, se observó 1 caso (Con Observaciones), en el que se encuentra pendiente la tramitación por parte de la GAL, observándose una demora de más de un (1) año para la emisión del Dictamen Jurídico previo a resolverse si corresponde el inicio de un proceso sancionatorio.

*Atento que las auditorías son realizadas por las Delegaciones en función de requerimientos de las Gerencias con competencia en cada una de las temáticas objeto de análisis, resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control*



iniciados. Se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes. Finalmente, en aquellos casos donde las observaciones resulten finalmente desestimadas resulta conveniente que tal situación sea comunicada a los auditores actuantes, en orden su consideración para futuras auditorías.

✓ Verificación y Resolución de los Reclamos (Ref. Observación C.2.3.)

Se observaron casos de reclamos que figuran como pendientes de resolver en los que se omitió registrar en el sistema informático tanto el encuadre definitivo, como la fecha de cierre y verificación del reclamo. Asimismo, se observaron casos en los que se registró erróneamente el estado de trámite.

*Se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones para que procedan al cierre de los casos que se encuentren pendientes de verificación, registrando en los campos previstos en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto la solución adoptada, como la fecha de cierre, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación. Asimismo, resulta necesario que, una vez analizados los casos en los que no se haya llegado a una solución, se emitan las correspondientes Resoluciones del Reclamo por parte del FR actuante. Finalmente, en orden a evitar que las situaciones observadas se repitan en el futuro, deberían reforzarse los controles de los reclamos pendientes de resolver, instando, en su caso, a la resolución de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.*

✓ Registraciones en el Aplicativo de Gestión de Reclamos (Ref. Observación C.2.4.)

Se observaron deficiencias en las registraciones en el aplicativo “Gestión de Reclamos”, respecto de la documentación de las distintas etapas del reclamo y de las evidencias del análisis efectuado por el Funcionario Responsable. Tales situaciones atentan contra la eficiencia en la gestión y tratamiento de los reclamos, dificultando, por otra parte, su trazabilidad.

*Se reitera la necesidad de continuar y reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la Atención de Usuarios. Asimismo, se recomienda que la Gerencia Regional Delegaciones realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por las Delegaciones, su correcta tipificación y los motivos de reclamo más frecuentes, ello a fin de obtener reportes que permitan obtener información veraz sobre los motivos de los reclamos más frecuente y permitir encarar las acciones que correspondan.*



## **INFORME ANALÍTICO**

### **A.- OBJETO**

Evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones que operan en el ámbito de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de gas, y la planificación y realización de Auditorías.

### **B.- ALCANCE**

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la atención de reclamos de usuarios y la realización de auditorías, durante el ejercicio 2019, en el ámbito de tres (3) Delegaciones, contemplando, asimismo, las acciones posteriores de seguimiento. A tal efecto, y tomando en consideración las auditadas en períodos anteriores y el interés de la gestión, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias regionales:

- Delegación Bariloche (BARILOCHE)
- Delegación Trelew (TRELEW)
- Delegación Tucumán (TUCUMÁN)

Respecto de las auditorías incluidas en la muestra, se evaluaron las comunicaciones de los resultados de los controles realizados a requerimiento de las diversas unidades organizativas. Al respecto, se relevaron las acciones posteriores llevadas a cabo, según el caso, por la Gerencias de Distribución (GD), la ex-Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) -actual Gerencia de Protección del Usuario (GPU)- y la Gerencia de Gas Natural Vehicular (GGNV), ya sea para el tratamiento y/o el archivo de las actuaciones iniciadas por las Delegaciones.

Se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías aprobado para el ejercicio 2019, respecto de las citadas Delegaciones.

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de los Informes de Auditoría Interna anteriores con observaciones pendientes de regularización en la materia, a fin de verificar el grado de implementación de las recomendaciones formuladas y, de corresponder, efectuar actualización en el aplicativo SISAC.

Cabe señalar que, atento haberse ampliado la Emergencia Sanitaria establecida por Ley N.º 27.541, en virtud de la pandemia de COVID-19 declarada por la OMS, el Poder Ejecutivo Nacional estableció el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) en todo el Territorio Nacional a partir del 20/Mar/20 mediante el



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

dictado del DECNU-2020-297-APN-PTE y sus modificatorios. Por tal motivo, la presente auditoría se realizó mediante trabajo remoto, centralizándose en la información resguardada digitalmente, a través de los medios informáticos de apoyo empleados para la gestión.

### **B.1.- Trabajo realizado**

Se comunicó el inicio de la auditoría mediante ME-2020-57552571-APN-UAI#ENARGAS (31/Ago), requiriendo la remisión de información relativa a la gestión de atención de reclamos y la planificación y realización de auditorías en la órbita de las Delegaciones Bariloche, Trelew y Tucumán.

Al respecto, la UCR dio respuesta mediante ME-2020-66778869-APN-UCR#ENARGAS (05/Oct). Por otra parte, las Delegaciones informaron los expedientes digitales donde tramitaron los Reclamos y Auditorías muestradas, y el detalle de los agentes que prestaban servicios en cada una de las dependencias auditadas. La información fue remitida mediante correos electrónicos de fechas 18/Sep, 21 y 22/Oct/2020.

Dicha información fue complementada y ampliada durante el transcurso de la auditoría, mediante la realización de consultas puntuales al personal actuante de las Delegaciones y a personal de las unidades organizativas requirentes (Gerencia de Protección al Usuario, Gerencia de Distribución y Gerencia de Gas Natural Vehicular), a fin de verificar el estado de los expedientes electrónicos en los que tramitaron las auditorías ejecutadas por las Delegaciones y que les fueran remitidas para su análisis.

Las tareas de campo se desarrollaron, en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) dispuesto por el P.E.N., bajo la modalidad de trabajo remoto, entre los meses de Septiembre y Noviembre de 2020.

A continuación, se describen las tareas desarrolladas para el análisis de la gestión realizada, prestando especial interés en el cumplimiento de las normas y procedimientos y en el funcionamiento de los controles internos que aseguren el correcto desenvolvimiento de los circuitos administrativos relacionados con la realización de Auditorías y la Atención de Reclamos.

#### ***B.1.1.- Auditorías***

A fin de determinar el universo de Auditorías a incluir en la revisión, se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BUAD). En la selección de la muestra se incluyeron tanto Auditorías Administrativas (Atención de Usuarios y Facturación) como Auditorías Técnicas (Control de Pérdidas, Instalaciones Internas, Odorización y GNC). Se excluyeron del universo sujeto a control las verificaciones relativas a Indicadores de Calidad Comercial y las constataciones relativas a Obras y



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Plan de Inversiones, por cuanto dichos temas fueron recientemente auditados por esta UAI, conforme lo previsto en el Plan Anual 2019.

A continuación, se expone el universo de Auditorías ejecutadas durante el 2019 por las Delegaciones incluidas en el alcance, conforme la información obrante en la BUAD, y la muestra sujeta a revisión:

AUDITORÍAS - RUBRO	BARILOCHE		TRELEW		TUCUMÁN	
	U	M	U	M	U	M
ATENCIÓN A USUARIOS	3	1	5	1	4	1
FACTURACIÓN	3	1	2	1	1	-
SUBDISTRIBUIDORES	1	-	-	-	-	-
TÉCNICAS (Fugas, Instalaciones Internas, Odorización)	6	-	7	2	9	3
GNC (EC, Control Obleas y RMH)	11	2	13	1	144	2
<b>Universo y Muestra sujetos a revisión</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>158</b>	<b>6</b>
<b>Representatividad de la Muestra</b>	<b>16,67%</b>		<b>18,52%</b>		<b>3,80%</b>	
TÉCNICAS (Operación del Sistema y Plan de Inversiones - Constataciones) (*)	-	-	2	-	1	-
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL (*)	2	-	2	-	3	-
<b>Total Universo y Muestra</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>162</b>	<b>6</b>

Ref.: U: Universo

M: Muestra

(\*) Excluidas del universo sujeto a revisión - Temas auditados en 2019

La muestra seleccionada alcanza a un 16,67% del universo para Bariloche, del 18,52% para Trelew y del 3,80% para Tucumán, representando, en conjunto, un 7,18% del total del universo sujeto a revisión.

Al respecto, se verificó la información registrada en la BUAD con relación a las Actas/Notas incluidas en la muestra, sus respectivos Informes y la documentación digitalizada generada para su tratamiento. Asimismo, se verificó la registración en la BUAD de los expedientes digitales (GDE) abiertos a fin de concentrar lo actuado en cada caso.

Se relevó la metodología de trabajo implementada por las Delegaciones para la realización de las verificaciones, tanto en las auditorías de “Campo”, como las denominadas “Administrativas” o de “Gabinete”. A tal fin, se tuvieron en cuenta el objeto y alcance de los controles realizados, los puntos sujetos a revisión y las verificaciones consignadas en las Actas e Informes de Auditoría elaborados.

Asimismo, se consideró el seguimiento de los hallazgos derivados de la labor realizada, y la comunicación a las Gerencias de origen de la temática auditada. En ese sentido, y a efectos de evaluar el seguimiento llevado a cabo por GD y por



GGNV, para el caso de las Auditorías Técnicas, y por la ex-GRGC -actual Gerencia de Protección del Usuario (GPU)-, para el caso de las Auditorías Administrativas, se aplicaron procedimientos puntuales de verificación mediante el relevamiento de los expedientes iniciados, ya sea para el archivo de las actuaciones que resultaron sin observaciones, o para la continuación del trámite y, en su caso, el inicio del proceso sancionatorio correspondiente.

Finalmente, partiendo de la información registrada en la Base de Auditorías (Aplicenter v.2.0), se verificó el grado de cumplimiento, por parte de las citadas Delegaciones, del Plan de Auditorías 2019 aprobado por la Máxima Autoridad.

### **B.1.2.- Atención de Reclamos**

Con relación a la Atención de Usuarios, el examen se centró en la atención de los reclamos registrados en las Delegaciones, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N° 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15), por los que se estableció un procedimiento sumarisimo y descentralizado para resolver las consultas y reclamos que formulen los usuarios.

En base a las registraciones efectuadas en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvo información de la cantidad, origen, motivo y estado de los reclamos recepcionados.

Respecto del total de 436 reclamos recibidos durante el 2019 en las tres Delegaciones muestreadas, se seleccionó al azar una muestra de 25 reclamos (10 de BARILOCHE, 5 de TRELEW y 10 de TUCUMÁN), que representa un 5.73% del universo considerado.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables "tipo", "estado" y "origen" del reclamo, abarcándose la totalidad de las Prestadoras que actúan bajo jurisdicción de las citadas Delegaciones. Al respecto, cabe señalar que la totalidad de los reclamos considerados en TUCUMÁN corresponden a Gasnor, y en TRELEW corresponden a Camuzzi Gas del Sur. Por su parte en BARILOCHE se consideraron reclamos correspondientes a Camuzzi Gas del Sur y de la Cooperativa Coopetel.

A continuación, se expone la cantidad de reclamos incluidos en la muestra seleccionada para cada Delegación, por tipo, y su representatividad respecto del universo sujeto a revisión:

TIPO DE RECLAMO	BARILOCHE			TRELEW			TUCUMÁN		
	U	M	%	U	M	%	U	M	%
1 - Facturación Errónea	39	3	7.69%	10	1	10.00%	71	4	5.63%



*Ente Nacional Regulador del Gas*

2 - Facturación No Recibida	21	2	9.52%	9	1	11.11%	7		
3 - Factura Recibida con Atraso	11			4			2		
4 - Reclamo Deuda Inexistente	7			2			2		
5 - Cobro Cargo Incorrecto	3			1			4		
6 - Error en el Período de Consumo Facturado	1								
7 - Datos de Usuario Incorrectos	2			2					
8 - Corte Improcedente de Suministro	23	2	8.70%	6			15	1	6.67%
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	28	2	7.14%	10	1	10.00%			
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	5			5			15	1	6.67%
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	12			3			39	2	5.13%
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	3			1			2		
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro				3					
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	17	1	5.88%	10	1	10.00%	11	1	9.09%
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	4			3					-
16 - Mala Atención al Reclamante	9			8	1	12.50%	3	1	33.33%
17 - Otros por Gestión de Prestaciones	3								
<b>TOTALES</b>	<b>188</b>	<b>10</b>	<b>5,32%</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>6,49%</b>	<b>171</b>	<b>10</b>	<b>5,85%</b>

Se tuvo acceso en formato digital a los legajos de cada uno de los reclamos incluidos en la muestra, los que durante el período sujeto a revisión se tramitaron a través de la conformación de un expediente electrónico (EE). Asimismo, mediante acceso, en modo consulta, al aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se visualizaron las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) para las distintas etapas del trámite.

Respecto del procedimiento de Atención de Reclamos vigente, 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. Asimismo, se evaluó la aplicación de criterios uniformes para su tramitación y resolución y la documentación del proceso en el legajo del reclamo (EE). Se cotejó la información del EE con la registrada en el aplicativo informático de “Gestión de Reclamos”, verificándose que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y completa.

## **B.2.- Marco de referencia**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

En orden a cumplir los objetivos enunciados en la Ley N° 24.076, y a efectos de una adecuada descentralización del ENARGAS, en el Art. 50 de la Ley se establece que deberá preverse, en cada área de distribución, una estructura mínima pero suficiente para tratar la relación entre las empresas distribuidoras y los usuarios de dicha área. En ese orden, las Delegaciones, en el ámbito de su jurisdicción, deben, principalmente, ejercer las acciones necesarias para la protección de los derechos de los usuarios del servicio de distribución de gas, atender los reclamos y consultas vinculadas con dicho servicio y ejecutar el Plan Anual de Auditorías, realizando inspecciones y auditorías técnicas y de control de gestión comercial y de tratamiento de los reclamos presentados en las Prestadoras.

Cabe aquí señalar que, en función de las diversas readecuaciones que se realizaron a la estructura orgánica del ENARGAS, varió la dependencia funcional de las unidades organizativas, actualmente denominadas Delegaciones.

A partir del 05/Jun/18, conforme lo dispuesto por la RESFC-2018-103-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, el Área de Unidades de Coordinación Regional (AUCR) comenzó a depender directamente del Directorio, encontrándose a su cargo los entonces denominados Centros Regionales (CR). Cabe señalar que, las funciones inherentes al AUCR se encontraban detalladas en el Anexo adjunto a la Resol. ENARGAS N.° I-3403/15, por la que se había aprobado la última estructura orgánica a esa fecha.

Posteriormente, se elaboró y aprobó una nueva estructura orgánica del ENARGAS (RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), con vigencia a partir del 26/Dic/19. En dicha norma se estableció que la Unidad de Coordinación Regional continuaría dependiendo del Directorio, redefiniéndose, entre otras, sus funciones y las de los Centros Regionales que de ella dependían.

Durante el 2020, mediante la RESOL-2020-22-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (17/Abr) se modificó la denominación de la entonces Gerencia de Control Económico Regulatorio por Gerencia Regional Delegaciones, indicando que esta última tendría bajo su órbita a la Unidad de Coordinación Regional y a todos los Centros Regionales, con sus respectivas funciones. Asimismo, se contrató y designó al Responsable a cargo de la UCR (RESOL-2020-24-APNDIRECTORIO#ENARGAS), a partir del 17/Abr/20.

Mediante el dictado de la RESOL-2020-70-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (02/Jun), se modificó la denominación de los Centros Regionales pasándose a llamar Delegaciones, y manteniendo las funciones oportunamente atribuidas a los Centros Regionales mediante el Anexo II de la Resolución N.° RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

En la misma fecha, por RESOL-2020-72-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se modificó la denominación de la “Delegación Río Gallegos” por “Delegación Santa Cruz”, creándose en su ámbito la Subdelegación Caleta Olivia.





*Ente Nacional Regulador del Gas*

Con fecha 17/Sep/20, fue designada la titular de la Gerencia Regional Delegaciones (RESOL-2020-278-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

Por último, mediante la RESOL-2020-406-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (03/Dic) se resolvió crear, en la órbita de la GRD, las Áreas de Planificación y Gestión, Consultas - Reclamos y Auditorías Administrativas, y Enlace Técnico de Transporte y Distribución, estableciéndose sus funciones. Asimismo, se redefinieron las funciones de la Unidad de Coordinación Regional (que dependerá directamente de la GRD) y se aprobó el Organigrama de la Gerencia Regional Delegaciones, definiéndose su responsabilidad primaria, sus funciones y las de las Delegaciones que le dependen.

De acuerdo a la estructura vigente a la fecha del presente Informe, las Delegaciones dependen de la Gerencia Regional Delegaciones, y sus funciones son las siguientes:

1. Recibir y atender las consultas y los reclamos de las usuarias y usuarios, futuros usuarios/usuarias y terceras/terceros interesados del servicio de distribución de gas, ejerciendo las acciones necesarias, en el marco normativo, para la adecuada protección de sus derechos.
2. Elaborar información estadística de las consultas y los reclamos recibidos en la Delegación.
3. Participar en la programación y ejecución del Plan Anual de Auditorías.
4. Realizar la ejecución de la Auditorías no programadas, indicadas por las Áreas de la Gerencia Regional Delegaciones a requerimiento de las Gerencias con competencia específica.
5. Proponer auditorías no programadas que permitan evaluar el actuar presente de las Prestadoras, que a criterio de la Delegación se consideren necesarias, previo consenso con la Gerencia Regional Delegaciones y con la Unidad Organizativa correspondiente.
6. Informar mensualmente a la Gerencia, respecto de la ejecución del Programa Anual de Auditorías aprobado y sus desvíos.
7. Elevar informes periódicos sobre las actividades desarrolladas por la Delegación, e indicar los aspectos relevantes para la toma de decisiones.
8. Participar en actividades institucionales, comunitarias y en campañas de difusión, relacionadas con las funciones del Organismo, desarrolladas por administraciones nacionales, provinciales, municipales, y/o asociaciones representativas de las y los consumidores, previo conocimiento de la Gerencia Regional Delegaciones y consenso con la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales en el ámbito de su jurisdicción.
9. Mantener respaldo informático y documental de la gestión técnico-administrativa desarrollada en el ámbito de su jurisdicción.

### **C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se comentarán aquellos aspectos que, a juicio de esta UAI, resultan relevantes y se exponen los comentarios, observaciones y



recomendaciones que surgen de los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas de campo.

### **C.1.- Auditorías**

A la fecha del relevamiento, la “Unidad de Coordinación Regional” (que depende actualmente de la GRD) tenía, entre sus funciones, la de “*Coordinar la planificación y ejecución de auditorías que, a requerimiento de las Unidades Organizativas, se desarrollen en el ámbito de las Delegaciones, así como aquellas que pudieran surgir de hechos y/o acontecimientos no contemplados en el plan anual, de acuerdo con los requerimientos establecidos por la máxima autoridad.*”

Actualmente, y luego de la modificación de estructura aprobada el 03/Dic/2020 (RESOL-2020-406-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), dichas funciones recaen en cada una de las Áreas creadas bajo la órbita de la Gerencia Regional Delegaciones, de acuerdo a las competencias establecidas en dicha norma (Ver **B.2.- Marco de referencia**).

#### **C.1.1.- Plan de Auditorías 2019 - Ejecución**

En el Plan de Auditorías aprobado para el 2019 no se desagrega la planificación de auditorías a nivel de Delegación, exponiéndose en forma global la cantidad de auditorías a realizar en la órbita de la Unidad de Coordinación Regional. No obstante ello, a partir de los registros obrantes en la BUAD, pudo verificarse que:

- ✓ TRELEW ejecutó el 100% de las 29 auditorías planificadas para el 2019. Adicionalmente, y a requerimiento de la Gerencia de Distribución, realizaron dos (2) verificaciones no planificadas, relacionadas con el Plan de Inversiones Obligatorias.
- ✓ BARILOCHE ejecutó un total de 25 de las 31 auditorías planificadas (80.64%), encontrándose registradas en estado “Finalizada”, es decir con Informe de Auditoría emitido. Asimismo, se encontraban “Pendientes” de ejecución un total de 6 auditorías (5 del rubro EC/Control de Obleas y 1 del rubro Poder de Policía). Conforme lo informado por la Delegación, ésta última tiene inicio de ejecución y se conformó EE para su tratamiento, previéndose continuar con su realización durante el transcurso de la presente auditoría. Adicionalmente, se registró la ejecución de 1 auditoría no planificada en el rubro EC-Otros.
- ✓ TUCUMÁN, del total de 158 auditorías planificadas, registró la ejecución de 152 en estado de “Finalizada”, 1 “Iniciada” (rubro Facturación) y 5 “Anuladas” (rubro EC-Control de Obleas). Asimismo, a requerimiento de otras Gerencias, ejecutó un total de 9 auditorías no planificadas: 2 de EC-Otros, 6 constataciones RMH - PEC y CRPC (GGNV) y 1 de Operación del Sistema (GD). Cabe aquí señalar, que una (1) auditoría registrada como “Anulada”, fue ejecutada (BUA Auditorías - Acta CRTU N.º 78/19 con Informe).

En consecuencia, y considerando como auditoría finalizada aquella en la que se emitió el correspondiente Informe, puede concluirse que TUCUMÁN ejecutó un



96.84% respecto de lo planificado. Cabe señalar que el 85% del total de auditorías ejecutadas por TUCUMÁN (137) corresponden al rubro “Estaciones de Carga de GNC - Control de Obleas”.

De lo expuesto y conforme las constancias obrantes en la Base de Auditorías, si bien se observa una razonable ejecución del Plan de Auditorías 2019 por parte de las Delegaciones auditadas, cabe señalar que, a la fecha de relevamiento:

- ✓ BARILOCHE registraba como pendiente una (1) auditoría del rubro Poder de Policía a ser realizada en la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Sociales y Viviendas El Bolsón Ltda. (COPETEL). Según lo informado por la Delegación, dicha auditoría tendría inicio en el 2019, conformándose EE para su tratamiento, y previéndose continuar con su realización durante el transcurso de la presente auditoría, no obstante lo cual a la fecha del cierre de las tareas de campo continuaba en estado de “Pendiente” en la BUAuditorías. Por otra parte, no se ejecutaron cinco (5) de los controles programados a requerimiento de la GGNV, en el rubro EC/Control de Obleas.
- ✓ TUCUMÁN registraba como “Iniciada” una (1) auditoría correspondiente al rubro Facturación (GasNor, con Nota de inicio del 25/Jun/19), y pendiente de finalización. Asimismo, registraba cinco (5) auditorías “Anuladas” correspondientes al rubro EC-Control de Obleas), una (1) de las cuales correspondería haberse registrado como “Finalizada”.

**Recomendación:**

*Resulta necesario instruir a las Delegaciones a fin de que concluyan los procesos de auditoría iniciados, emitiendo el correspondiente Informe de Auditoría y remitiendo las conclusiones a las que en ellos se arribe a las Gerencias competentes en la materia.*

*Asimismo, resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones intensifique la supervisión respecto del accionar de las Delegaciones que actúan bajo su órbita y se establezcan verificaciones periódicas. A tal fin, resultaría pertinente que se refuercen los mecanismos de coordinación de las actividades de auditoría que realizan las Delegaciones, a requerimiento de las diversas Unidades Organizativas, estableciendo prioridades y optimizando el uso de los recursos disponibles, a fin de dar cumplimiento a la planificación anual aprobada por la Máxima Autoridad.*

**C.1.2.- Procedimientos - Seguimiento Informe UAI N.º 466 “Centros Regionales” (Observación C.1.2.)**

En el Informe UAI N.º 466 (C.1.2.) se observaba que el Proyecto de elaboración del denominado “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”, aprobado en el marco de Gestión por Resultados 2018, se encontraba demorado, restando la elevación al Directorio del Informe con la propuesta de modificación consensuada con las Gerencias involucradas.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Al respecto, esta UAI recomendó instar a la ex-Unidad de Coordinación Regional a elevarlo al Directorio para su aprobación. A tal fin, se deberían contemplar los aportes y comentarios efectuados, en cada caso, por las Gerencias competentes en la materia sujeta a revisión.

### Seguimiento:

A la fecha del presente informe se encontraba aún pendiente de aprobación el Manual de Procedimientos a aplicar por las Delegaciones para el desarrollo de sus tareas administrativas, técnicas y de gestión.

Estado: En trámite de regularización

### Recomendación:

*Atento el tiempo transcurrido desde su elaboración y los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones proceder a la revisión del Manual de Procedimientos a aplicar por las Delegaciones. A tal fin, resulta necesario contar con la participación de las Gerencias que, en cada caso, resulten competentes según el proceso en cuestión. Finalizada su revisión, deberá elevarse para aprobación de la máxima autoridad y posterior comunicación para su implementación por parte de las Delegaciones.*

### **C.1.3.- Elaboración de Informes - Comunicación de los Hallazgos de Auditorías a las Gerencias - Tramitación**

A continuación, se resumen las acciones que, dependiendo del tema auditado, se siguen para dar tratamiento a los hallazgos de las auditorías realizadas en la órbita de las Delegaciones, a requerimiento de las diferentes Unidades Organizativas.

En el caso de las Auditorías Administrativas, los Informes elaborados por las Delegaciones, son remitidos a la actual Gerencia de Protección del Usuario (ex - GRGC). Allí, el Área con competencia en la materia verifica la carga de la información correspondiente en la BU Auditorías por parte del auditor actuante, elaborando luego un Informe de Cierre de la Auditoría y procediendo, según el caso, al archivo de los actuados en el expediente abierto al efecto. En los casos de auditorías sin observaciones, o si los hallazgos fueron regularizados y/o desestimados, la Gerencia procede al archivo del EE iniciado por la Delegación (v.g.: EX-2019-51595796-APN-AUCR#ENARGAS remitido a Guarda Temporal por la ex-GRGC con fecha 26/Jul/19). En aquellos casos donde se observen incumplimientos a la normativa, luego de la emisión del Informe, se procede a la apertura de un nuevo expediente para dar inicio al trámite del proceso sancionatorio.

Con respecto a las Auditorías Técnicas, del relevamiento efectuado pudo verificarse que la Delegación remite el expediente electrónico (GDE) a la Gerencia de Distribución o a la Gerencia de Gas Natural Vehicular, según el caso, para continuar su tramitación. En el EE incluyen el Acta de Auditoría con sus correspondientes anexos, sus antecedentes y el Informe elaborado por la Delegación.



Conforme lo manifestado por el personal actuante de la Gerencia de Distribución, si los EE que remiten las Delegaciones no tienen observaciones se mandan a Guarda Temporal con una Providencia. Por su parte, en los casos que de las auditorías surgen observaciones, de ser necesario, GD envía nota al sujeto requiriendo las aclaraciones o ampliaciones del caso, y luego del análisis técnico efectuado:

- si no reviste gravedad se desestima con un Informe, efectuándose el pase del EE a Guarda Temporal;
- si la observación es grave, se elabora Informe para imputar, iniciándose el proceso sancionatorio en el mismo expediente remitido por la Delegación.

#### ***C.1.4.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite de las Auditorías***

En función del relevamiento efectuado, se expone a continuación el estado de situación de las auditorías administrativas y técnicas incluidas en la muestra:

##### ***a) Auditorías Administrativas:***

- **Atención de Usuarios:** dos (2) de los expedientes abiertos a fin de tramitar auditorías muestreadas (Actas N.º 1/19-BARILOCHE y TRELEW - Sin Observaciones), fueron cerrados por la exGRGC y remitidos a Guarda Temporal.  
En una (1) de las Auditorías que resultó Con Observaciones (Acta N.º 71/19-TUCUMÁN), el EE fue remitido y analizado por la ex-GRGC, la que consideró no iniciar el proceso sancionatorio por considerarse que las observaciones son cuestiones formales menores, y remitirlo a Guarda Temporal.
- **Facturación:** en una (1) de las Auditorías Cuadros Tarifarios (TRELEW) la ex-GRGC emitió su Informe remitiendo el EE a Guarda Temporal.  
En el caso restante (1), el EE iniciado para tramitar la Auditoría realizada por BARILOCHE (Acta N.º 9/19 - Con Observaciones), la ex-GRGC emitió su Informe, con fecha 24/Oct/19, y remitió el EE a GAL para que, de corresponder, se inicie el proceso sancionatorio. Conforme las constancias obrantes en el EE, a la fecha del relevamiento no se había emitido Dictamen legal correspondiente.

##### ***b) Auditorías Técnicas:***

- **Control de Pérdidas - Fugas:** en un (1) caso (Acta N.º 16/19-TRELEW) la auditoría resultó Sin Observaciones. Emitido el Informe por la Delegación, se remitió el EE a GD el 04/Abr/19 para su análisis. A la fecha de relevamiento se encontraba pendiente la emisión del Informe de cierre correspondiente por parte de la GD.  
En un (1) caso (Acta N.º 83/19 - TUCUMÁN), la Delegación emitió Informe de Auditoría Con Observaciones y luego un Informe Complementario sobre las acciones de regularización informadas por Gasnor, siendo el EE remitido a GD con fecha 26/Nov/19. El EE no registra tramitaciones posteriores a esa fecha por parte de la Gerencia de Distribución.
- **Instalaciones Internas:** en una (1) auditoría (Acta N.º 75/19-TUCUMÁN) que resultó Con Observaciones la Delegación emitió Informe el 08/Oct/19. Luego de su análisis, el 13/Dic/19 GD emite un IFFC desestimando lo observado por la Delegación y remite el EE



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

a GAL para que tome intervención. GAL emitió Dictamen donde concluye que, no habiendo hasta el momento cuestiones jurídicas que tratar, corresponde la devolución del EE a GD. Desde su pase a GD (24/Ene/20) no se registraron tramitaciones posteriores, a excepción del pase del EE al Buzón Grupal del Área Utilización del Gas (motivado en el traslado del agente que tramitaba el EE a otra Gerencia el 22/Jun/20).

En un (1) caso (Acta N° 25/19-TRELEW) se emitió el Informe de auditoría Sin Observaciones. Ante el señalamiento efectuado por esta UAI respecto de la falta de registración del EE en la BU Auditorías, la Delegación procedió a su regularización. El EE fue remitido a la GD el 02/Sep/19, sin que se observen movimientos posteriores. Advertida tal situación por esta UAI durante las tareas de campo, el EE fue derivado al Área de Utilización del Gas. Allí, conforme lo manifestado por el personal del Área, se analizará lo actuado y, previa emisión de un IFFC, se resolverá si procede su pase a Guarda Temporal.

- Odorización: en un (1) caso (Acta N° 81/19 - TUCUMÁN) la Delegación emitió Informe Sin Observaciones el 11/Oct/19 y remitió el EE que se encuentra en GD, pendiente de análisis y/o archivo desde esa fecha.
- Estaciones de Carga - Control Obleas GNC: En un (1) caso (Acta N° 24/19- TUCUMÁN) se emitió Informe Con Observaciones (falta de Libro de Novedades en la EC), remitiendo el EE a la GGNV para su tratamiento. Una vez comunicada tal situación a Gasnor, la Distribuidora inició el proceso sancionatorio aplicando una multa que fue abonada por la EC el 29/Oct/19. Concluido el trámite, el EE se encuentra pendiente de su pase a Guarda Temporal desde el 05/Nov/19.

En dos (2) casos (Acta N° 3/19-BARILOCHE y Acta N° 3/19-TRELEW), se emitió Informe Sin Observaciones. Lo actuado se agregó a sendos expedientes abiertos por las Delegaciones, a efectos de concentrar la totalidad de las auditorías 2019 que resulten Sin Observaciones. Una vez emitido el Informe, el EE fue remitido a la GGNV para su conocimiento y luego devuelto a la Delegación para continuar con la carga de auditorías Sin Observaciones. A la fecha del relevamiento, no obstante haber finalizado el ejercicio, aún restaba disponer el pase a Guarda Temporal los EE abiertos al efecto.

- Estaciones de Carga - Otros: En dos (2) casos (Acta N° 25/19-TUCUMÁN y Acta N° 6/19-BARILOCHE), se emitió Informe Sin Observaciones. Lo actuado se agregó a sendos expedientes abiertos por las Delegaciones, a efectos de concentrar la totalidad de las auditorías 2019 que resulten Sin Observaciones. Una vez emitido el Informe, el EE fue remitido a la GGNV para su conocimiento y luego devuelto a la Delegación para continuar con la carga de auditorías Sin Observaciones. A la fecha del relevamiento, aún restaba disponer el pase a Guarda Temporal de los EE abiertos al efecto. En el primero de los casos citados, y no obstante por IFFC (06/Sep/19), la GGNV dispone dar por finalizada la auditoría y el pase a archivo de las actuaciones, a la fecha restaba efectivizar lo dispuesto por providencia del 10/Sep/19, continuando el EE en estado de "Tramitación".

En resumen, de las verificaciones realizadas pudo comprobarse que las Delegaciones, en el 100% de los casos muestreados, emitieron el correspondiente Informe de Auditoría, agregaron lo actuado y remitieron el EE a las Gerencias competentes, según el caso, a fin de que tomen la debida intervención.

Por otra parte, y con relación al estado de trámite de los expedientes relevados y respecto del tratamiento de los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, pudo verificarse lo siguiente:



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

### **(a) Gerencia de Protección del Usuario (ex-GRGC):**

- En la totalidad de los casos muestreados la Gerencia dio curso a los Informes recibidos, analizándolos y tramitándolos hasta la Guarda Temporal o remisión a la Gerencia de Asuntos Legales, en caso de corresponder, de los EE correspondientes.
- En 1 caso (Acta N° 9/19-BARILOCHE), previo análisis técnico y emisión de IFFC por parte de la Gerencia, el 24/Oct/19 se remitió el EE a la Gerencia de Asuntos Legales, a fin de dar inicio al proceso sancionatorio como consecuencia de las inobservancias detectadas, sin que se observen movimientos posteriores a la fecha de relevamiento.

### **(b) Gerencia de Distribución:**

- En 4 de los casos muestreados la Gerencia no analizó ni dio curso al Informe recibido de las Delegaciones, a fin de continuar con las tramitaciones o dar cierre a los EE.
- En 1 caso, si bien la GD emitió Informe desestimando lo observado por la Delegación, no se procedió al archivo de las actuaciones.

### **(c) Gerencia de Gas Natural Vehicular:**

- En 4 de los casos muestreados resta disponer y hacer efectivo el archivo de los EE.

### **Observación:**

Respecto de la muestra, pudo observarse que el 70% de las auditorías técnicas cuyos Informes resultaron Sin Observaciones se encuentran pendiente de revisión y/o emisión del correspondiente Informe, previo al archivo de los EE (en el caso de GD) o para agrupar las auditorías del ejercicio que no requieran un seguimiento posterior (en el caso de GGNV).

Por otra parte, respecto las restantes auditorías técnicas cuyos Informes resultaron Con Observaciones (3 casos), se observó que los expedientes, según el caso, se encuentran pendientes de análisis por parte de las Gerencias requirentes.

Finalmente, se observó 1 caso (Con Observaciones), en el que se encuentra pendiente la tramitación por parte de la Gerencia de Asuntos Legales (Acta N.º 9/19-BARILOCHE). A la fecha de relevamiento, no pudieron constatarse movimientos posteriores, observándose una demora de más de un (1) año para la emisión del correspondiente Dictamen Jurídico previo a resolverse si corresponde el inicio de un proceso sancionatorio.

### **Recomendación:**

*Atento que las auditorías son realizadas por las Delegaciones en función de requerimientos de las Gerencias con competencia en cada una de las temáticas objeto de análisis resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea para su archivo o para el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora.*

*Así, si de los controles no surgen observaciones y/o las mismas son desestimadas luego del análisis técnico efectuado por la Gerencia solicitante, correspondería el envío a Guarda Temporal del EE. Caso contrario, correspondería, previo Dictamen Jurídico, emitir la Nota de imputación, dando inicio al proceso sancionatorio, con la apertura de un nuevo EE para su tramitación y procediendo a su registro en la BUSanciones.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*Se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes.*

*Finalmente, en aquellos casos donde las observaciones resulten finalmente desestimadas (ya sea por improcedentes, no significativas, o por aceptarse el descargo y/o su regularización por parte del auditado) resulta conveniente que tal situación sea comunicada a los auditores actuantes, en orden su consideración para futuras auditorías (retroalimentación necesaria de un proceso).*

#### **C.1.5.- Registración en la Base de Auditorías - Trazabilidad - Seguimiento Informe UAI N.º 466 (C.1.5.)**

Las unidades organizativas que efectúan auditorías deben registrar, tanto la planificación aprobada por la Máxima Autoridad como la ejecución de los controles en la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías), disponible en el Organismo. Al respecto, en el Informe UAI N.º 466 (C.1.5.) se habían verificado deficiencias en las registraciones efectuadas por parte de las dependencias auditadas en esa oportunidad (ex-Centros Regionales La Plata y San Juan).

Al respecto, esta UAI había recomendado que: “*A fin de permitir la trazabilidad de los procesos de control y su seguimiento por parte del AUCR y de las Gerencias competentes en las temáticas auditadas, resulta necesario que se completen la totalidad de los campos previstos en la Base de Auditorías, que se adjunten los documentos digitales (Acta e Informe de Auditoría) confeccionados y se registre el número de expediente iniciado para su tramitación.*”

#### **Seguimiento:**

Con relación a lo observado en el Informe anterior (Informe UAI N.º 466 - C.1.5.), se evidenciaron mejoras en la registración en la BUAuditorías de las actividades de control desplegadas por parte de las Delegaciones. En las revisiones practicadas pudo verificarse que, a la fecha de relevamiento, las dependencias regionales incluidas en el alcance del presente Informe habían completado la carga de la información relativa a las auditorías ejecutadas durante el 2019, adjuntando los documentos digitales (Acta e Informe de Auditoría) y registrando el número del EE generado en el GDE para continuar con su tramitación.

Estado: Regularizada

#### **C.2.- Atención de Reclamos**

Mediante la Resolución ENARGAS N.º I/3656/15 se aprobó el “Procedimiento de atención de consultas y reclamos de usuarios” y el texto ordenado de la Resolución ENARGAS N.º 124/95. En su Art. 2º se establece lo siguiente: “*Delégase el ejercicio de la potestad del Artículo 66 de la Ley N.º 24.076, en los funcionarios de las Gerencias de REGULACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL y de REGIONES*





*Ente Nacional Regulador del Gas*

**Y EXPANSIONES y sus Centros Regionales dependientes, a los fines del cumplimiento de la presente Resolución".**

**Comentario:**

Desde el dictado de la Resolución ENARGAS N.º I/3656/15, se introdujeron diversas modificaciones en la estructura del Organismo (ver B.2. Marco de Referencia), por lo que ha quedado desactualizada la denominación de las unidades organizativas en que se desempeñan los funcionarios en quienes se encuentra delegada la atención de consultas y reclamos de los usuarios. Atento que la citada norma se encuentra vigente, correspondería adecuar la denominación de las dependencias actualmente involucradas en el procedimiento aplicable, conforme sus funciones específicas.

Actualmente, dicha delegación recae en los FR que se desempeñan en la órbita de la Gerencia de Protección de Usuario (Sede Central) y en las Delegaciones, que dependen funcionalmente de la Gerencia Regional Delegaciones.

Conforme la estructura vigente, correspondería al Área de Atención de Consultas y Reclamos de la Gerencia de Protección del Usuario: *"Promover y definir la elaboración y actualización de los procedimientos de atención y resolución de reclamos y consultas."*

**C.2.1.- Herramientas de apoyo a la gestión - Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas (AARRCO) - Seguimiento de Informes anteriores**

A fines del 2019, se puso a disposición de los Funcionarios Responsables la Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas (AARRCO). Dicha aplicación, fue desarrollada con el objetivo de parametrizar y mantener actualizados los criterios de tramitación de reclamos en las Delegaciones, a fin de que sirva de guía al momento de la registración de un reclamo, y que sea utilizada como consulta permanente para su registración, análisis y tramitación.

Conforme lo señalado en el Informe UAI N.º 466 - Centros Regionales su implementación fue en el marco de las actividades previstas en el Proyecto de Gestión por Resultados 2019 denominado "Optimización de la eficiencia en la gestión de los Centros Regionales en materia de tramitación y gestión de los reclamos". Entre las actividades programadas por la entonces AUCR, se incluyó el control de cumplimiento de la gestión de atención de reclamos. A tal fin, se había propuesto la realización de un monitoreo de la gestión realizada y la elaboración de Informes periódicos al Directorio.

**Comentario:**

Conforme lo señalado en el Informe UAI N.º 466 - Centros Regionales (C.2.) y lo observado en el Informe UAI N.º 476 - Atención de Usuarios (C.2.), esta UAI entiende que, a fin de asegurar que la herramienta desarrollada pueda ser utilizada por todos los Funcionarios Responsables del Organismo como guía para la atención de Consultas y Reclamos, resulta necesario que se establezca un mecanismo de actualización permanente de la información contenida en el aplicativo AARRCO.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Para ello, la Gerencia Regional Delegaciones y la Gerencia de Protección del Usuario, que actualmente es la que tiene competencia sustantiva en la materia, deberían evaluar la operatoria del aplicativo y coordinar su actualización, de modo tal que sirva como herramienta de apoyo a los FR para la atención de consultas y reclamos. Asimismo, y a fin de definir criterios técnicos y jurídicos uniformes para la tramitación y resolución de consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados, se entiende necesario dar intervención a la Gerencia de Asuntos Legales, en el marco de sus competencias, a fin de contemplar, tanto los cambios normativos que se produzcan, como la sistematización de la jurisprudencia producida por el Organismo en la materia.

### ***C.2.2.- Tramitación digital mediante Expedientes Electrónicos GDE - Seguimiento Informe UAI N.º 466 (C.2.1.)***

Los reclamos ingresados en las Delegaciones son tramitados mediante la apertura de un expediente electrónico. De acuerdo al “Procedimiento para carga y gestión de Reclamos en GDE”, toda tramitación y solución de un reclamo presentado deberá realizarse mediante el sistema GDE, de forma complementaria a su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos. Se detallan allí las diferentes etapas de tramitación, indicando la documentación (generada en GEDO) que el FR deberá vincular al EE abierto para cada reclamo.

Por otra parte, los reclamos que se convierten en “Casos Formales” se tramitan también mediante la apertura de un EE, fusionándose con el expediente original del reclamo, para su posterior tratamiento por parte de la Gerencia de Asuntos Legales.

Al respecto, en el Informe UAI N.º 466 (C.2.1.) se habían observado demoras en la apertura de los EE (ex-Centros Regionales La Plata y San Juan) y/o la imposibilidad de visualizar los documentos agregados a los EE iniciados por encontrarse en estado de “Iniciación” (sólo carátula).

En esa oportunidad, a fin de dar cumplimiento al procedimiento elaborado para la carga y registración de Reclamos en GDE, y con el objeto de permitir su trazabilidad, esta UAI recomendó instruir a los CR para que procedan a generar el EE en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, agregando la totalidad de la documentación, en formato digital, que conforma el legajo del Reclamo.

#### Seguimiento:

Del relevamiento efectuado se observaron mejoras en cuanto a la apertura y tramitación de los expedientes electrónicos iniciados por las Delegaciones muestreadas.

Estado: Regularizada

### ***C.2.3.- Verificación y Resolución de los Reclamos***



Según lo establecido en el procedimiento vigente, una vez recibida la respuesta de la Prestadora y emitida la “Nota de Verificación” o “Nota de Cierre” al Usuario, el FR deberá asignarle al Reclamo el estado de “Resuelto a Verificar Procedente” (RaVP) o “Resuelto a Verificar Improcedente” (RaVI).

Si el reclamante, vencido el plazo otorgado, no hubiera hecho uso de su derecho a argumentar contra la solución del reclamo, el FR considerará que ha quedado conforme y dará por “Cerrado el R”. Si el reclamante comunicara su acuerdo, el FR podrá considerarlo cerrado aún antes de cumplirse el plazo otorgado.

Finalmente, y una vez Cerrado y Verificado el Reclamo por parte del FR, se registrará en el aplicativo informático tal situación, clasificando el Reclamo, según el caso, como “Verificado Procedente” (VP) o “Verificado Improcedente” (VI).

A continuación, se indica el estado en que se encontraban los reclamos al 13/Ago/2020, según surge del reporte denominado “**Vista:06. Todos x Estado-Cía. Gral.**”, obtenido del sistema “Gestión de Reclamos”:

ESTADO DEL RECLAMO	TRELEW	BARILOCHE	TUCUMÁN	TOTAL UNIVERSO	% ESTADO S/TOTAL
Verificado Improcedente	45	108	107	260	59.6%
Verificado Procedente	31	58	62	151	34.6%
Información Adicional Solicitada		1		1	0.2%
Respuesta Parcial			2	2	0.5%
Resuelto a Verificar Improcedente		14		14	3.2%
Resuelto a Verificar Procedente	1	7		8	1.8%
<b>Total Universo de Reclamos</b>	<b>77</b>	<b>188</b>	<b>171</b>	<b>436</b>	

De lo expuesto puede observarse que, a la fecha de relevamiento, se encontraban registrados como Verificados el 94.27% del universo de reclamos considerado, restando completar el cierre de un 5.73%.

A esa fecha, en BARILOCHE se encontraban pendientes de cierre, por parte del FR, un total de veintidós (22) reclamos (14 RaVP, 7 RaVI y 1 con Información adicional solicitada), lo que representaba un 11.70% del total de reclamos registrados por la Delegación.

Por su parte, en TUCUMÁN se registraban dos (2) reclamos en estado de Respuesta Parcial, en los que, a esa fecha, no se había llegado a una solución. En uno de ellos (Reclamo N° 10448/19) restaba efectuar el contraste de medidor programado para el 19/Mar/20 (suspendido por ASPO) y en el otro (Reclamo N°



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

3202/19) se encontraba en trámite la emisión de la “Resolución del Reclamo” por parte del FR actuante.

Respecto de TRELEW, pudo comprobarse que el Reclamo N° 8092/19 (CGS), único registrado como RaVP a la fecha de relevamiento, no había sido cerrado por el FR actuante ni constaba agregada en el EE la constancia del envío de nota de verificación. Según lo asentado en el sistema, el 30/Oct/19 se habría remitido nota al reclamante con la respuesta de la Distribuidora a la reiteración del reclamo. Aunque, durante las tareas de campo de la presente auditoría, se cambió el estado del reclamo a VP (registrando el cierre con fecha 04/Dic/19), no pudo verificarse la actualización del contenido del EE, siendo la última actuación agregada la respuesta a la reiteración del reclamo.

Por otra parte, a la fecha de relevamiento y conforme la información obtenida del reporte “Vista:13. Pend. de resolver x respons. Gral.”, se encontraban pendientes de resolución: 38 reclamos de BARILOCHE (20.21% del universo) y 4 reclamos de TUCUMÁN (2.34% del universo). Los casos pendientes de resolver por los FR se encontraban, según el caso, en estado de “Información Adicional Solicitada”, “Respuesta Parcial”, “Resuelto a Verificar Procedente” (RaVP), “Resuelto a Verificar Improcedente” (RaVI), “Verificado Procedente” (VP) o “Verificado Improcedente” (VI).

De lo expuesto se evidencian inconsistencias entre la información de los distintos reportes obtenidos del sistema informático Gestión de Reclamos (Vistas 06 y 13), situación que ya fuera oportunamente observada en el Informe UAI N.º 476 “Atención de Usuarios” (C.1.2. - Reportes del sistema. Consistencia de la información).

### Observación:

De las verificaciones efectuadas, se observaron casos de reclamos que figuran como pendientes de resolver, en los que se omitió registrar en el sistema informático tanto el encuadre definitivo (VP o VI), como la fecha de Cierre y Verificación del Reclamo. Asimismo, se observaron casos en los que se registró erróneamente el estado de trámite del reclamo. Tal es el caso de dos (2) reclamos registrados por TUCUMÁN como “Verificado Improcedente” (Reclamos Nros. 531 y 552/19), que se corresponden con reclamos duplicados en el sistema, correspondiendo su registración como “Reclamo Anulado”, ello a fin de no generar distorsiones en las estadísticas de atención de reclamos.

### Recomendación:

*En forma coincidente con lo señalado en el Informe UAI N.º 466 (Ref. C.2.2.), se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones para que procedan al cierre de los casos que se encuentren pendientes de verificación, registrando en los campos previstos en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto la solución adoptada, como la fecha de cierre de los Reclamos, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación.*



*Asimismo, resulta necesario que, una vez analizados los casos en los que no se haya llegado a una solución, se emitan las correspondientes Resoluciones del Reclamo por parte del FR actuante.*

*Finalmente, en orden a evitar que las situaciones observadas se repitan en el futuro, deberían reforzarse los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los Funcionarios Responsables que actúan en las Delegaciones, instando, en su caso, a la resolución de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.*

#### **C.2.4.- Registros en el Aplicativo de Gestión de Reclamos**

Según el procedimiento de Atención de Reclamos, luego de obtener del reclamante las características del caso, el FR clasificará el reclamo según el listado de tipificación vigente. Para ello ingresará en el campo “Tipo de Reclamo”, previsto en el aplicativo “Gestión de Reclamos”, y seleccionará del desplegable la opción correspondiente a la problemática planteada por el usuario. En caso que se plantee más de un inconveniente, se deberá optar por el que revista mayor gravedad, evitándose en lo posible la utilización de los motivos denominados “Otros”.

En función del seguimiento realizado, se indican a continuación algunos aspectos observados con relación a la tipificación y registración de los reclamos en el aplicativo informático:

- ✓ Los reclamos tipificados como "Otros" (tipos 09, 12 y 17) representan un 10.78% del total de los registrados en el 2019, registrándose en las Delegaciones BARILOCHE y TRELEW los mayores porcentajes de utilización (18.09% y 14.29%, respectivamente), y un porcentaje menor en TUCUMÁN (1.17%).
- ✓ Los tres (3) tipos de reclamos más frecuentes durante el 2019, conforme los registros de las Delegaciones muestreadas, fueron:
  - 1) Facturación errónea: 27.52% del total de reclamos registrados. Cabe destacar que en TUCUMÁN representó el 41.52% del total de reclamos registrados.
  - 2) Pérdida de gas (olor a gas): 12.39% del total de reclamos registrados, siendo mayor en TUCUMÁN, donde representó el 22.81% del total.
  - 3) Corte improcedente de suministro: 10.09% del total de reclamos, alcanzando en BARILOCHE al 12.23% del total de los reclamos.
- ✓ A la fecha de corte (30/Ago/20), se observaron deficiencias en la registración de la fecha de cierre y/o de verificación del reclamo, excediendo el plazo de 30 días otorgado en la Nota remitida al reclamante sin que el mismo realice una nueva presentación (v.g.: Reclamos BARILOCHE Nros. 6443, 5589, 507 y 5327/19, TRELEW N° 8092/19).

Al respecto, cabe señalar que, durante el transcurso de la presente auditoría, los FR procedieron a registrar la fecha de cierre omitida y/o a modificar el estado de los reclamos observados al momento del relevamiento. No obstante ello, en el Reclamo 507/19 (BARILOCHE) se asentó una fecha de cierre (06/Mar/19)



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

anterior a la fecha de Reiteración (30/Jul/19) y al envío de la segunda Nota de Verificación (02/Ago/19).

- ✓ No consta evidencia, ni en el expediente ni en el aplicativo informático, de la evaluación realizada por el FR al momento del cierre del Reclamo, respecto de su “Procedencia” o “Improcedencia”.
- ✓ Se observaron casos en los que, a la fecha de relevamiento, no se había registrado en el aplicativo informático la totalidad de lo actuado en el EE (v.g.: Reclamos BARILOCHE N° 6380 y 6443/19) y/o no se utilizaron los campos allí previstos para la registración de la Reiteración del Reclamo (Reclamo BARILOCHE 6380/19 y TRELEW N.º 8092/19).

### Observación:

Se observaron deficiencias en la registración en el aplicativo “Gestión de Reclamos”, respecto de la documentación de las distintas etapas del reclamo y de las evidencias del análisis efectuado por el Funcionario Responsable para su resolución. Tales situaciones atentan contra la eficiencia en la gestión y tratamiento de los reclamos, dificultando, por otra parte, su trazabilidad.

### Recomendación:

*Se reitera lo recomendado en el Informe UAI N.º 466 (C.2.3.) respecto de la necesidad de continuar y reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de las Delegaciones, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la atención y registración de las distintas etapas de atención y resolución de Reclamos, a fin de unificar criterios en el análisis del cumplimiento o incumplimiento normativo por parte de las Licenciatarias. Resulta necesario que se preste especial atención a la evaluación realizada sobre la “Procedencia” o “Improcedencia” de los Reclamos al momento del cierre, dejando constancia de las distintas etapas del trámite en el aplicativo informático, aún en aquellos supuestos en los que no es necesario el dictado de una Resolución por parte del FR.*

*Asimismo, se recomienda que la Gerencia Regional Delegaciones realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por los Delegaciones, su correcta tipificación y los motivos de reclamo más frecuentes, ello a fin de que una vez procesada dicha información, se pueda obtener un estado de situación de los inconvenientes que se le presentan a los usuarios de cada jurisdicción, tomando conocimiento de posibles problemas o fallas en la prestación del servicio de distribución, a fin de encarar las acciones que correspondan.*

### **D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia Regional Delegaciones y de las Delegaciones auditadas, mediante ME-2021-04973385-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

A continuación, se reseña la opinión del auditado (ME-2021-08031491-APN-GRD#ENARGAS) y las consideraciones de esta Auditoría Interna.

**D.1.- Plan de Auditorías 2019 - Ejecución (Ref. Recomendación C.1.1.)**

**Opinión del Auditado:**

Se toman en cuenta las recomendaciones indicadas y se implementarán durante el año 2021. En este sentido se informa que se instruyó a las Delegaciones mediante memorándum ME-2021-07654664-APN-GRD#ENARGAS que concluyan los procesos de las Auditorías iniciados.

Respecto de las cinco (5) auditorías del rubro EC que no fueron ejecutadas por la Delegación Bariloche, se informa que el 13/Dic/19 el Responsable de la ex-Unidad de Coordinación Regional, solicitó a la Delegación Sur que las ejecutara. Dichas Auditorías de Constatación de Obleas fueron ejecutadas en las localidades de Cinco Saltos, Cipolletti, Allen y Villa Regina, generando las Actas ENRG/AUCR/CRS N° 47, 48, 49 y 50 respectivamente, las cuales fueron asignadas y cargadas en la aplicación de auditorías de la Delegación Sur (se adjunta cuadro). Respecto de la restante Estación de Carga de GNC (con dirección en Rivadavia 57, VILLA REGINA), al momento de la visita se encontraba cerrada y habían desmontado gran parte de las instalaciones.

**Comentario del Auditor:**

*La GRD manifiesta que comparte la observación y procederá a su implementación en el 2021. Al respecto, señala que se instruyó a las Delegaciones para que concluyan los procesos de auditoría iniciados. Se verificó la registración en la BU Auditorías de las auditorías de Constatación de Obleas programadas por la Delegación BARILOCHE y que fueran ejecutadas por la Delegación SUR (como No programadas), a pedido de la ex-UCR.*

*Se mantiene la recomendación formulada y se verificará la implementación de las acciones encaradas en futuras auditorías.*

**Estado:** *Con acción correctiva informada.*

**D.2.- Procedimientos - Seguimiento Informe UAI N.º 466 “Centros Regionales” (Observación C.1.2.) (Ref. Recomendación C.1.2.)**

**Opinión del Auditado:**

Se toman en cuenta las recomendaciones realizadas y se informa que, actualmente, se está trabajando en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos.

**Comentario del Auditor:**

*El auditado manifiesta que toma en cuenta las recomendaciones y que está trabajando en la revisión y actualización del Manual de Procedimientos.*

*Por ello, se mantiene la recomendación formulada y se verificará su aprobación e implementación en futuras auditorías.*

**Estado:** *Con acción correctiva informada.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

**D.3.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite de las Auditorías (Ref. Observación C.1.4.)**

**Opinión del Auditado:**

Se toman en cuenta las recomendaciones realizadas y durante el año 2021 se trabajará en procesos al efecto.

**Comentario del Auditor:**

*El auditado manifiesta que toma en cuenta las recomendaciones realizadas, sin explicitar las acciones a encarar. Por tal motivo se mantiene la observación y recomendación efectuadas.*

*Estado: Sin acción correctiva informada.*

**D.2.- Herramientas de apoyo a la gestión - Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas (AARRCO) - Seguimiento de Informes anteriores (Ref. Comentario C.2.1.)**

**Opinión del Auditado:**

En este sentido se informa que en el año 2020 un grupo interdisciplinario conformado por personal de las Gerencias de Protección del Usuario, de Secretaría del Directorio, de Asuntos Legales y de Regional Delegaciones trabajó sobre la Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas (AARRCO). El alcance del trabajo consistió en la modificación de la funcionalidad y actualización de las normas de aplicación y criterios, con el objeto de lograr dar uniformidad a los criterios de actuación de cada dependencia abocada a la gestión de reclamos.

Cabe destacar que a la herramienta se le modificó la denominación de AARRCO por "GUÍA RECLAMOS". A su vez, dada su simple presentación facilitará la tramitación de reclamos y devendrá en un excelente medio de capacitación para los Funcionarios Responsables, en razón que de que dispone de toda la normativa asociada a cada tipo de reclamo, acciones a seguir, plazos asociados, etc.

Por último, se informa que la aplicación Guía de Reclamos se encontrará operativa y con acceso de todos los FR en los próximos días.

**Comentario del Auditor:**

*El auditado informa acciones encaradas a fin de implementar la "Guía de Reclamos" (en reemplazo del AARRCO), la que estará operativa y con acceso para todos los FR en los próximos días. Atento lo manifestado por la GRD, se verificará su implementación en futuras auditorías.*

**D.2.- Verificación y Resolución de los Reclamos (Ref. Observación C.2.3.)**

**Opinión del Auditado:**

En cuanto a la recomendación de instruir a Funcionarios Responsables de las Delegaciones al cierre de los casos pendientes de verificación como a que se emitan las correspondientes Resoluciones en el menor tiempo posibles, se informa que se instruyó a las Delegaciones mediante memorándum ME-2021-07654664-APN-





*Ente Nacional Regulador del Gas*

GRD#ENARGAS que procedan al cierre de los casos que se encuentren pendientes de verificación, registrando en los campos previstos en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto la solución adoptada, como la fecha de cierre de los Reclamos, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación. Asimismo, se informa que está previsto realizar capacitaciones durante el transcurso del año 2021 con objeto de reforzar el conocimiento y evitar las observaciones detectadas. Por otro lado, se realizarán con mayor frecuencia controles sobre lo registrado en el sistema de Gestión de Reclamos.

Comentario del Auditor:

*El auditado comparte las recomendaciones formuladas e informa las acciones encaradas. Se instruyó a los FR respecto del cierre de reclamos y su correcta registración en el aplicativo informático. Asimismo, la GRD manifiesta que prevé realizar capacitaciones e incrementar la frecuencia de los controles sobre lo registrado en el sistema de Gestión de Reclamos.*

*Se verificará su implementación en futuras auditorías, manteniéndose la observación y recomendación formuladas.*

Estado: *Con acción correctiva informada.*

**D.3.- Registros en el Aplicativo de Gestión de Reclamos (Ref. Observación C.2.4.)**

Opinión del Auditado:

En cuanto a la recomendación de reforzar las capacitaciones de los Funcionarios Responsables en aplicar los procedimientos vigentes, se informa que mediante memo ME-2021-07654664-APN-GRD#ENARGAS se requirió a los Funcionarios Responsables de atención de Consultas y Reclamos que ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente, en aspectos relacionados a la tramitación y registración en el aplicativo “Gestión de Reclamos”.

Asimismo, se tiene previsto realizar capacitaciones durante el transcurso del año 2021 con objeto de reforzar el conocimiento y evitar las observaciones detectadas. En forma paralela, se realizarán con mayor frecuencia controles sobre lo registrado en el sistema de Gestión de Reclamos.

Comentario del Auditor:

*La GRD manifiesta que se instruyó a los FR a fin de que ajusten su accionar al procedimiento vigente para la tramitación y registración de reclamos y que, durante el 2021, prevé realizar capacitaciones e incrementar la frecuencia de los controles sobre lo registrado en el sistema de Gestión de Reclamos.*

*Se verificará su implementación en futuras auditorías, manteniéndose la observación y recomendación formuladas.*

Estado: *Con acción correctiva informada.*

**E.- CONCLUSIÓN**



*Ente Nacional Regulador del Gas*

De la labor efectuada se permite concluir que, en líneas generales, las Delegaciones alcanzadas por la revisión han dado razonable cumplimiento al Plan de Auditorías. No obstante ello, y a fin de impulsar los procesos y verificaciones pendientes de análisis y/o archivo, la Gerencia Regional Delegaciones debería intensificar la supervisión de las Auditorías llevadas a cabo por las Delegaciones. Asimismo, correspondería que, en coordinación con las Gerencias con competencia específica en la materia, revisen y eleven para consideración y aprobación de la máxima autoridad, el “Manual de Procedimientos para las Delegaciones”, ajustándolo a la estructura actual del Organismo y contemplando la tramitación mediante el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Respecto de la Atención de Reclamos, si bien se observan algunas mejoras, resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones requiera a sus Funcionarios Responsables que ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente, en aspectos relacionados a la tramitación y registración en el aplicativo “Gestión de Reclamos”. De ese modo, la información registrada permitirá realizar análisis periódicos de los motivos de reclamo más frecuentes, a fin de identificar las problemáticas que puedan requerir la realización de procesos puntuales de control, en jurisdicción de las Delegaciones, y/o la adopción de medidas de alcance general por parte de la Autoridad Regulatoria.