

## Reporte Resolución 173/2018

Tipo: Observaciones Regularizadas

UAI: ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS

Año: 2021

Total de Observaciones: 17

Observación N° 2	Informe N°	372	de fecha	30/06/2015
	Título	AMPLIACIÓN DE REDES		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Control Económico Regulatorio		

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros	Fecha	31/12/2021
---------	-------	--------	--------------	----------	-------	-------	------------

### Hallazgo

C.2.- Obras de Magnitud. C.2.2.- Análisis de la Muestra - Estado de trámite de los Expedientes. C.2.2.1.- Expedientes en GCEX C.2.2.3.- Expedientes con Recursos: • Expte. N° 19.417 – Provisión de Gas Natural al Loteo Tierra de Sueños III de la Loc. de Roldán, Prov. de Santa Fe – Proyecto P/RO/10/010 Se autoriza la ejecución de la obra por Nota N° 2024 del 27/Feb/13. Litoral Gas toma vista del expediente y por Act. N° 17999 del 17/Jul/14 presenta Recurso de Reconsideración con Alzada en Subsidio contra la citada Nota de aprobación. Con fecha 11/Feb/15, se agregó el Informe GCEX/GDyE N° 8/15 en el que se analiza el recurso presentado, concluyendo que los argumentos esgrimidos por la recurrente no alcanzan a desvirtuar la legitimidad del acto impugnado, por lo que el Recurso deducido no debería prosperar. Estado de trámite: A la fecha del relevamiento el expediente había sido remitido a GAL para elaborar el correspondiente Dictamen y la Resolución rechazando el Recurso planteado por Litoral. • Expte. N° 21.094 – Provisión de Gas Natural al Loteo Tierra de Sueños de la Loc. de Puerto Gral. San Martín, Prov. de Santa Fe – Proyectos P/SL/12/066 y P/SL/12/058 Se autoriza la ejecución de la obra por Nota N° 5287 del 06/May/14. Litoral Gas, luego de tomar vista del expediente, por Act. N° 23403 del 04/Sep/14 presenta Recurso de Reconsideración con Alzada en Subsidio contra la citada Nota de aprobación. Luego, se agregó el Informe GCEX/GDyE N° 6/15 de fecha 11/Feb/15 en el que se analiza el Recurso presentado, concluyendo que los argumentos esgrimidos por la recurrente no alcanzan a desvirtuar la legitimidad del acto impugnado, por lo que el

Recurso deducido no debería prosperar. Estado de trámite: A la fecha del relevamiento el expediente se había remitido a GAL donde tramitaban el proyecto el Dictamen Legal y el proyecto de Resolución rechazando el Recurso planteado por Litoral. Al respecto cabe señalar que, en ambos Recursos de Reconsideración con Alzada en Subsidio presentados por Litoral Gas, se hace referencia a un Reclamo Impropio contra la Resolución ENRG I N° 910/09. Dicha impugnación fue presentada mediante Act. N° 14258/10 del 22/Jun/10. De la consulta efectuada a través de la MEyS, pudo comprobarse que tal recurso tramita actualmente en el Expte. ENRG N° 24.248. De acuerdo al relevamiento efectuado, a la fecha del presente Informe, se encontraban en estudio los aspectos económicos objetados por la Distribuidora en el Reclamo Impropio por el cual se impugna el acto general.

### Acción correctiva/Comentarios

Se entiende regularizada la observación en virtud del tiempo transcurrido y dado que los interesados tienen habilitada la instancia judicial en virtud de la denegación del recurso (por silencio de la Administración). No obstante, se verificará en el futuro la adopción de medidas expresas y suficientemente motivadas para la resolución de los recursos y/o reclamos impropios.

### Recomendaciones

C.2.2.3.- Expedientes con Recursos: Atento lo señalado, y considerando el tiempo transcurrido desde su presentación, se entiende necesario recomendar que se arbitren los medios necesarios para resolver respecto de la procedencia del Reclamo Impropio interpuesto contra la Resolución ENRG I N° 910/09.

<b>Observación N° 23</b>	Informe N°	431	de fecha	20/07/2018
	Título	SISTEMA DE GAS NATURAL COMPRIMIDO		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Gas Natural Comprimido		

<b>Impacto</b>	Medio	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

C.6.- Sistema Informático Centralizado de GNC (SIC GNC) - Requerimientos vía Web. C.6.1.- Requerimientos para la corrección de operaciones. Consistencia de la información. Del relevamiento practicado en el SICGNC, se constataron debilidades en la trazabilidad de los datos expuestos en el sistema, relativo a aquellas operaciones modificadas como consecuencia de requerimientos presentados vía WEB. En tal sentido, de los casos analizados se observaron los siguientes tópicos a considerar: • No se pudo obtener evidencia suficiente sobre la secuencia de la numeración de la oblea anterior en la nueva operación. • Inconsistencias entre los registros de una operación de revisión de un cilindro informadas por los usuarios

pertinentes (PEC y CRPC). De las consultas realizadas con personal de la Gerencia de Gas Natural Comprimido y el Departamento de Tecnología de Información se comunicó que, las modificaciones de los registros por agentes del Organismo inciden directamente en la base de datos de GNC, y los registros originales se resguardan en la base en cuestión a los efectos de su monitoreo y recupero, en caso de corresponder. Respecto de los casos señalados, se informó que las obleas de las operaciones en cuestión están bloqueadas, encontrándose pendiente la documentación sustentable del requerimiento presentado. Es decir, se encuentra inhabilitado el registro, computándose la oblea asignada oportunamente en el stock del Sujeto. No obstante ello, se comunicó sobre la posibilidad de la implementación de mayores mecanismos de alerta en la modificación de los registros que coadyuve en la consistencia de la información suministrada por el sistema.

### Acción correctiva/Comentarios

Se efectuó el seguimiento en el Informe UAI N° 494 - C.4.- Sistema Informático Centralizado (SICGNC). Requerimientos vía Web - Seguimiento Informe UAI N° 431 (C.6.1., C.6.2., C.7.1. y C.7.2.) Acciones encaradas informadas: Respecto de los casos puntuales observados, GDyGNV manifestó que se cumplió con las acciones correctivas y que continuará el tratamiento de los posibles filtros a implementar, con el propósito de continuar mejorando el sistema de control. En relación a las verificaciones que actualmente realizan sobre las operaciones informadas y registradas en el SICGNC, previo al procesamiento de las correcciones requeridas vía web, dependiendo del tipo de error generado por alguno de los sujetos (PEC o CRPC) y que requiera corrección, se realiza un análisis de los registros informáticos en función de la documentación respaldatoria presentada a través del aplicativo "Requerimientos Web". Detallaron, para cada tipo de error, la documental requerida y las verificaciones que corresponde realizar en el SICGNC, previo a dar curso a las correcciones solicitadas. Cabe señalar que en Ene/2020 la ex-GGNV solicitó al ex-DTI la realización de reuniones con el propósito de tratar los hallazgos y se requirió implementar diversos cambios, a fin mejorar la utilización de las herramientas informáticas. A Julio/21 se encontraba en tratamiento la revisión de los procedimientos, a fin de estandarizar los circuitos de trabajo para resolver los hallazgos relacionados con la corrección de datos del SICGNC. Durante el transcurso de la presente auditoría (ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS del 12/Ago/21), la actual GDyGNV actualizó el requerimiento a la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC), solicitando evaluar modificaciones a los aplicativos SICGNC y RICPA, tales como: - implementar una alerta en los casos que se modifique un componente que afecte la trazabilidad de otro dominio, dando aviso al operador de GDyGNV a fin de que arbitre las medidas necesarias para no generar nuevos errores; - eliminar leyendas preestablecidas en el SICGNC que no reflejan el estado real de la operación consultada; - modificar los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: dejar sin efecto el ítem "modificación estado de cilindro", en relación a operaciones ingresadas por los CRPC, e implementar el ítem "regularización Obleas PAOL"; - modificar el estado de oblea "entregada": se solicita generar un reporte de obleas puestas en ese estado y se dé aviso al PEC y al operador de GNV si, en el transcurso de las 48 hs., no hubieran sido reinformadas. Análisis UAI: dado que aún se encuentran sin implementar los controles solicitados por la GDyGNV se mantiene la observación formulada. Opinión del auditado: A través del ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS se solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones ya existentes a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por esta Gerencia, tales como el Sistema Informático Centralizado de Gas Natural Comprimido (SICGNC) y el Registro Informático del Parque Automotor (RICPA). En relación a lo mencionado en el párrafo anterior, se solicitó dar tratamiento a los siguientes puntos a saber: • Implementación de una alerta en los casos que se modifique un componente y éste resulte afectando la trazabilidad de otro dominio, se le dará aviso al operador de la GDyGNV con el fin de que arbitre las medidas necesarias y

tendientes a no generar nuevos errores. • Eliminación de leyendas preestablecidas en el SICGNC, ya que las mismas no reflejan el estado real de la operación consultada. • Modificación de los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: se solicita dejar sin efecto el ítem “modificación estado de cilindro” en relación a las operaciones ingresadas por los CRPC y se implemente el ítem “regularización Obleas PAOL”. • Modificación de estado de oblea “entregada”, se solicita generar un reporte de obleas que fueron puestas en el estado detallado y se dé aviso al PEC y al operador GNV si en el transcurso de las 48 horas no hubiera sido reinformada la oblea. El 30/Ago/2021 la GTIC envió el ME-2021-80563270-APN-GTIC#ENARGAS, en el que se da por implementado y cumplido todo lo solicitado por la GDyGNV. Por todo lo expuesto, se entiende que fueron subsanadas las observaciones formuladas oportunamente respecto al punto en tratamiento. Comentario del auditor: Tal como ya se señaló en la presente auditoría, la GDyGNV solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por la Gerencia (SICGNC y RICPA). Al respecto, la GTIC comunicó la implementación de todo lo solicitado por la GDyGNV, entendiéndose que fueron subsanadas las observaciones oportunamente formuladas por esta UAI.

### Recomendaciones

En concordancia con la propuesta formulada por las unidades organizativas, se recomienda reforzar los controles arbitrados para la modificación de los registros en la base de datos de la actividad de GNC, de modo de garantizar la trazabilidad de la información suministrada por el SICGNC.

<b>Observación N° 24</b>	Informe N°	431	de fecha	20/07/2018
	Título	SISTEMA DE GAS NATURAL COMPRIMIDO		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Gas Natural Comprimido		

<b>Impacto</b>	Medio	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

C.6.- Sistema Informático Centralizado de GNC (SIC GNC) - Requerimientos vía Web. C.6.2.- Documentación respaldatoria. Cierre del proceso De las verificaciones practicadas se observa una debilidad en la metodología de trabajo empleada para el seguimiento y resolución de los requerimientos realizados vía web, sobre la modificación de registros informados en el SICGNC con inconsistencias en su respaldo documental. Ello es así dado que el sujeto tomado en la muestra de este procedimiento contaba con el 50% de sus solicitudes de modificación en estado rechazado, motivando nuevas incongruencias en la información contenida en el SICGNC.

### Acción correctiva/Comentarios

Se efectuó el seguimiento en el Informe UAI N° 494 - C.4.- Sistema Informático Centralizado (SICGNC). Requerimientos vía Web - Seguimiento Informe UAI N° 431 (C.6.1., C.6.2., C.7.1. y C.7.2.) Acciones encaradas informadas: Respecto de los casos puntuales observados, GDyGNV manifestó que se cumplió con las acciones correctivas y que continuará el tratamiento de los posibles filtros a implementar, con el propósito de continuar mejorando el sistema de control. En relación a las verificaciones que actualmente realizan sobre las operaciones informadas y registradas en el SICGNC, previo al procesamiento de las correcciones requeridas vía web, dependiendo del tipo de error generado por alguno de los sujetos (PEC o CRPC) y que requiera corrección, se realiza un análisis de los registros informáticos en función de la documentación respaldatoria presentada a través del aplicativo "Requerimientos Web". Detallaron, para cada tipo de error, la documental requerida y las verificaciones que corresponde realizar en el SICGNC, previo a dar curso a las correcciones solicitadas. Cabe señalar que en Ene/2020 la ex-GGNV solicitó al ex-DTI la realización de reuniones con el propósito de tratar los hallazgos y se requirió implementar diversos cambios, a fin mejorar la utilización de las herramientas informáticas. A Julio/21 se encontraba en tratamiento la revisión de los procedimientos, a fin de estandarizar los circuitos de trabajo para resolver los hallazgos relacionados con la corrección de datos del SICGNC. Durante el transcurso de la presente auditoría (ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS del 12/Ago/21), la actual GDyGNV actualizó el requerimiento a la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC), solicitando evaluar modificaciones a los aplicativos SICGNC y RICPA, tales como: - implementar una alerta en los casos que se modifique un componente que afecte la trazabilidad de otro dominio, dando aviso al operador de GDyGNV a fin de que arbitre las medidas necesarias para no generar nuevos errores; - eliminar leyendas preestablecidas en el SICGNC que no reflejan el estado real de la operación consultada; - modificar los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: dejar sin efecto el ítem "modificación estado de cilindro", en relación a operaciones ingresadas por los CRPC, e implementar el ítem "regularización Obleas PAOL"; - modificar el estado de oblea "entregada": se solicita generar un reporte de obleas puestas en ese estado y se dé aviso al PEC y al operador de GNV si, en el transcurso de las 48 hs., no hubieran sido reinformadas. Análisis UAI: dado que aún se encuentran sin implementar los controles solicitados por la GDyGNV se mantiene la observación formulada. Opinión del auditado: A través del ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS se solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones ya existentes a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por esta Gerencia, tales como el Sistema Informático Centralizado de Gas Natural Comprimido (SICGNC) y el Registro Informático del Parque Automotor (RICPA). En relación a lo mencionado en el párrafo anterior, se solicitó dar tratamiento a los siguientes puntos a saber: • Implementación de una alerta en los casos que se modifique un componente y éste resulte afectando la trazabilidad de otro dominio, se le dará aviso al operador de la GDyGNV con el fin de que arbitre las medidas necesarias y tendientes a no generar nuevos errores. • Eliminación de leyendas preestablecidas en el SICGNC, ya que las mismas no reflejan el estado real de la operación consultada. • Modificación de los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: se solicita dejar sin efecto el ítem "modificación estado de cilindro" en relación a las operaciones ingresadas por los CRPC y se implemente el ítem "regularización Obleas PAOL". • Modificación de estado de oblea "entregada", se solicita generar un reporte de obleas que fueron puestas en el estado detallado y se dé aviso al PEC y al operador GNV si en el transcurso de las 48 horas no hubiera sido reinformada la oblea. El 30/Ago/2021 la GTIC envió el ME-2021-80563270-APN-GTIC#ENARGAS, en el que se da por implementado y cumplido todo lo solicitado por la GDyGNV. Por todo lo expuesto, se entiende que fueron subsanadas las observaciones formuladas oportunamente respecto al punto en tratamiento. Comentario del auditor: Tal como ya se señaló en la presente auditoría, la GDyGNV solicitó a la GTIC la

implementación y modificación de algunas aplicaciones a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por la Gerencia (SICGNC y RICPA). Al respecto, la GTIC comunicó la implementación de todo lo solicitado por la GDyGNV, entendiéndose que fueron subsanadas las observaciones oportunamente formuladas por esta UAI.

**Recomendaciones**

Resulta necesaria la estandarización de los circuitos de trabajo para la resolución de los requerimientos de corrección de datos del SICGNC, de manera tal de garantizar un adecuado cierre del proceso iniciado por el Usuario Externo para la corrección de los datos remitidos de la actividad de GNC.

<b>Observación N° 25</b>	Informe N°	431	de fecha	20/07/2018
	Título	SISTEMA DE GAS NATURAL COMPRIMIDO		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Gas Natural Comprimido		

<b>Impacto</b>	Medio	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

**Hallazgo**

C.7.- Reportes emitidos por el "SICGNC". C.7.1.- Integridad de la Información. De las verificaciones practicadas sobre los reportes seleccionados al azar del SICGNC, se observan debilidades en los controles implementados para el procesamiento de la información a través de las consultas realizadas, por los usuarios internos y externos del sistema, como así también del público en general. En el caso de las consultas realizadas por el número de documento del titular del vehículo no se obtuvo evidencia suficiente sobre la integridad de las operaciones vinculadas con ese parámetro, lo que permite concluir que este dato no es validado por el sistema en la importación de las operaciones. En otro de los reportes analizados se verificó una inconsistencia en la carga de una operación de una revisión de un cilindro, la que no está relacionada con un lote ingresado por el Organismo de Certificación para su comercialización. De las entrevistas mantenidas sobre los mecanismos de control arbitrados en la importación de los datos al SICGNC, se informó sobre un proyecto para la habilitación de los Talleres de Montaje en el sistema, de manera tal de contar con un tercero para la confrontación de los datos de una operación ingresada por el PEC. Básicamente, podrán acceder los TdM a las operaciones propias realizadas como así también, a las informadas por el PEC vinculado con éstos. Hasta el momento estos Sujetos acceden al sistema como el público en general (sin usuario habilitado).

**Acción correctiva/Comentarios**

Se efectuó el seguimiento en el Informe UAI N° 494 - C.4.- Sistema Informático Centralizado (SICGNC).

Requerimientos vía Web - Seguimiento Informe UAI N° 431 (C.6.1., C.6.2., C.7.1. y C.7.2.) Acciones encaradas informadas: Respecto de los casos puntuales observados, GDyGNV manifestó que se cumplió con las acciones correctivas y que continuará el tratamiento de los posibles filtros a implementar, con el propósito de continuar mejorando el sistema de control. En relación a las verificaciones que actualmente realizan sobre las operaciones informadas y registradas en el SICGNC, previo al procesamiento de las correcciones requeridas vía web, dependiendo del tipo de error generado por alguno de los sujetos (PEC o CRPC) y que requiera corrección, se realiza un análisis de los registros informáticos en función de la documentación respaldatoria presentada a través del aplicativo "Requerimientos Web". Detallaron, para cada tipo de error, la documental requerida y las verificaciones que corresponde realizar en el SICGNC, previo a dar curso a las correcciones solicitadas. Cabe señalar que en Ene/2020 la ex-GGNV solicitó al ex-DTI la realización de reuniones con el propósito de tratar los hallazgos y se requirió implementar diversos cambios, a fin mejorar la utilización de las herramientas informáticas. A Julio/21 se encontraba en tratamiento la revisión de los procedimientos, a fin de estandarizar los circuitos de trabajo para resolver los hallazgos relacionados con la corrección de datos del SICGNC. Durante el transcurso de la presente auditoría (ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS del 12/Ago/21), la actual GDyGNV actualizó el requerimiento a la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC), solicitando evaluar modificaciones a los aplicativos SICGNC y RICPA, tales como: - implementar una alerta en los casos que se modifique un componente que afecte la trazabilidad de otro dominio, dando aviso al operador de GDyGNV a fin de que arbitre las medidas necesarias para no generar nuevos errores; - eliminar leyendas preestablecidas en el SICGNC que no reflejan el estado real de la operación consultada; - modificar los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: dejar sin efecto el ítem "modificación estado de cilindro", en relación a operaciones ingresadas por los CRPC, e implementar el ítem "regularización Obleas PAOL"; - modificar el estado de oblea "entregada": se solicita generar un reporte de obleas puestas en ese estado y se dé aviso al PEC y al operador de GNV si, en el transcurso de las 48 hs., no hubieran sido reinformadas. Análisis UAI: dado que aún se encuentran sin implementar los controles solicitados por la GDyGNV se mantiene la observación formulada. Opinión del auditado: A través del ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS se solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones ya existentes a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por esta Gerencia, tales como el Sistema Informático Centralizado de Gas Natural Comprimido (SICGNC) y el Registro Informático del Parque Automotor (RICPA). En relación a lo mencionado en el párrafo anterior, se solicitó dar tratamiento a los siguientes puntos a saber: • Implementación de una alerta en los casos que se modifique un componente y éste resulte afectando la trazabilidad de otro dominio, se le dará aviso al operador de la GDyGNV con el fin de que arbitre las medidas necesarias y tendientes a no generar nuevos errores. • Eliminación de leyendas preestablecidas en el SICGNC, ya que las mismas no reflejan el estado real de la operación consultada. • Modificación de los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: se solicita dejar sin efecto el ítem "modificación estado de cilindro" en relación a las operaciones ingresadas por los CRPC y se implemente el ítem "regularización Obleas PAOL". • Modificación de estado de oblea "entregada", se solicita generar un reporte de obleas que fueron puestas en el estado detallado y se dé aviso al PEC y al operador GNV si en el transcurso de las 48 horas no hubiera sido reinformada la oblea. El 30/Ago/2021 la GTIC envió el ME-2021-80563270-APN-GTIC#ENARGAS, en el que se da por implementado y cumplido todo lo solicitado por la GDyGNV. Por todo lo expuesto, se entiende que fueron subsanadas las observaciones formuladas oportunamente respecto al punto en tratamiento. Comentario del auditor: Tal como ya se señaló en la presente auditoría, la GDyGNV solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por la Gerencia (SICGNC y RICPA). Al respecto, la GTIC comunicó la implementación de todo lo solicitado por la GDyGNV, entendiéndose que fueron subsanadas las observaciones

oportunamente formuladas por esta UAI.

### Recomendaciones

Se recomienda implementar mayores controles internos y cruces de información dentro del SICGNC, que permita contar con información representativa para la realización de controles y coadyuven en la gestión del procesamiento de la información de la actividad de GNC. Para ello, se sugiere implementar mayores “filtros de información” en el procesamiento de los datos que permitan reducir el riesgo inherente por parte de los Usuarios en la importación de los datos de una operación.

<b>Observación N° 26</b>	Informe N°	431	de fecha	20/07/2018
	Título	SISTEMA DE GAS NATURAL COMPRIMIDO		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Gas Natural Comprimido		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

C.7.- Reportes emitidos por el “SICGNC”. C.7.2.- Leyendas preestablecidas en el sistema Se verificaron debilidades en la actualización de la información adicional suministrada en las leyendas preestablecidas de determinados reportes emitidos por el SICGNC, al efectuar cruces con los mismos datos del RICpa. De las reuniones mantenidas sobre el funcionamiento del SICGNC, se comunicó que se encuentra pendiente la revisión de las leyendas predefinidas en el sistema con relación a los cambios acontecidos por la modificación de un registro.

### Acción correctiva/Comentarios

Se efectuó el seguimiento en el Informe UAI N° 494 - C.4.- Sistema Informático Centralizado (SICGNC). Requerimientos vía Web - Seguimiento Informe UAI N° 431 (C.6.1., C.6.2., C.7.1. y C.7.2.) Acciones encaradas informadas: Respecto de los casos puntuales observados, GDyGNV manifestó que se cumplió con las acciones correctivas y que continuará el tratamiento de los posibles filtros a implementar, con el propósito de continuar mejorando el sistema de control. En relación a las verificaciones que actualmente realizan sobre las operaciones informadas y registradas en el SICGNC, previo al procesamiento de las correcciones requeridas vía web, dependiendo del tipo de error generado por alguno de los sujetos (PEC o CRPC) y que requiera corrección, se realiza un análisis de los registros informáticos en función de la documentación respaldatoria presentada a través del aplicativo “Requerimientos Web”. Detallaron, para cada tipo de error, la documental requerida y las verificaciones que corresponde realizar en el SICGNC, previo a dar curso a las correcciones solicitadas. Cabe señalar que en Ene/2020 la ex-GGNV solicitó al ex-DTI la realización de



reuniones con el propósito de tratar los hallazgos y se requirió implementar diversos cambios, a fin mejorar la utilización de las herramientas informáticas. A Julio/21 se encontraba en tratamiento la revisión de los procedimientos, a fin de estandarizar los circuitos de trabajo para resolver los hallazgos relacionados con la corrección de datos del SICGNC. Durante el transcurso de la presente auditoría (ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS del 12/Ago/21), la actual GDyGNV actualizó el requerimiento a la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación (GTIC), solicitando evaluar modificaciones a los aplicativos SICGNC y RICPA, tales como: - implementar una alerta en los casos que se modifique un componente que afecte la trazabilidad de otro dominio, dando aviso al operador de GDyGNV a fin de que arbitre las medidas necesarias para no generar nuevos errores; - eliminar leyendas preestablecidas en el SICGNC que no reflejan el estado real de la operación consultada; - modificar los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: dejar sin efecto el ítem “modificación estado de cilindro”, en relación a operaciones ingresadas por los CRPC, e implementar el ítem “regularización Obleas PAOL”; - modificar el estado de oblea “entregada”: se solicita generar un reporte de obleas puestas en ese estado y se dé aviso al PEC y al operador de GNV si, en el transcurso de las 48 hs., no hubieran sido reinformadas. Análisis UAI: dado que aún se encuentran sin implementar los controles solicitados por la GDyGNV se mantiene la observación formulada. Opinión del auditado: A través del ME-2021-73939935-APN-GDYGNV#ENARGAS se solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones ya existentes a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por esta Gerencia, tales como el Sistema Informático Centralizado de Gas Natural Comprimido (SICGNC) y el Registro Informático del Parque Automotor (RICPA). En relación a lo mencionado en el párrafo anterior, se solicitó dar tratamiento a los siguientes puntos a saber: • Implementación de una alerta en los casos que se modifique un componente y éste resulte afectando la trazabilidad de otro dominio, se le dará aviso al operador de la GDyGNV con el fin de que arbitre las medidas necesarias y tendientes a no generar nuevos errores. • Eliminación de leyendas preestablecidas en el SICGNC, ya que las mismas no reflejan el estado real de la operación consultada. • Modificación de los tipos de correcciones en los Requerimientos vía Web: se solicita dejar sin efecto el ítem “modificación estado de cilindro” en relación a las operaciones ingresadas por los CRPC y se implemente el ítem “regularización Obleas PAOL”. • Modificación de estado de oblea “entregada”, se solicita generar un reporte de obleas que fueron puestas en el estado detallado y se dé aviso al PEC y al operador GNV si en el transcurso de las 48 horas no hubiera sido reinformada la oblea. El 30/Ago/2021 la GTIC envió el ME-2021-80563270-APN-GTIC#ENARGAS, en el que se da por implementado y cumplido todo lo solicitado por la GDyGNV. Por todo lo expuesto, se entiende que fueron subsanadas las observaciones formuladas oportunamente respecto al punto en tratamiento. Comentario del auditor: Tal como ya se señaló en la presente auditoría, la GDyGNV solicitó a la GTIC la implementación y modificación de algunas aplicaciones a fin de mejorar la utilización de las herramientas informáticas empleadas por la Gerencia (SICGNC y RICPA). Al respecto, la GTIC comunicó la implementación de todo lo solicitado por la GDyGNV, entendiéndose que fueron subsanadas las observaciones oportunamente formuladas por esta UAI.

## Recomendaciones

Se sugiere reforzar los mecanismos aplicados en el proceso de actualización de la información suministrada en el SICGNC, a los efectos de contar con información, oportuna y consistente, en los sistemas empleados para la registración de la actividad de GNC.

<b>Observación N° 2</b>	Informe N°	438	de fecha	28/12/2018
-----------------------------	------------	-----	----------	------------

Título	COMPOSICIÓN ACCIONARIA
Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS
Sector	Gerencia de Desempeño y Economía

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros	Fecha	31/12/2021
---------	-------	--------	--------------	----------	-------	-------	------------

### Hallazgo

C.2.- Análisis de la muestra C.2.1.- Composición Accionaria de las Licenciatarias – Ejercicios 2015, 2016 y 2017 C.2.2.- Transferencias y/o Modificaciones en la Composición Accionaria o del Capital Social C.2.2.1.- Expte. Nº 33.122 - Distribuidora de Gas del Centro S.A. C.2.2.2.- Expte. Nº 23.468 - GASNEA S.A. En los expedientes muestreados no se obtuvo evidencia suficiente sobre los controles y verificaciones efectuadas respecto de las limitaciones e incompatibilidades en la participación de capital, definidas en el Marco Regulatorio. Asimismo, se observó que las planillas Excel elaboradas anualmente por GDyE no resultan suficientes para una adecuada trazabilidad de las modificaciones producidas en la composición accionaria de los sujetos alcanzados, por cuanto sólo se vuelca allí la información remitida por las Licenciatarias, no reflejándose su comparación con la situación vigente al cierre del ejercicio anterior, ni los cambios informados y/o aprobados durante el ejercicio.

### Acción correctiva/Comentarios

Se da por regularizada la presente observación, continuándose su seguimiento en Informe UAI Nº 500 (Observación C.2.2.- Transferencias y/o Modificaciones en la Composición Accionaria o del Capital Social). Allí se reformuló la observación atento los cambios producidos en las planillas Excel utilizadas por la GDyE para el control de la composición accionaria de las Licenciatarias.

### Recomendaciones

A efectos de efectuar un acabado control del cumplimiento del régimen de limitaciones e incompatibilidades en la participación de capital, se sugiere reforzar los mecanismos de control y registración empleados. A tal fin resultaría conveniente concentrar en una aplicación o base informática, tanto la información anual como las novedades que presentan ante el ENARGAS los distintos Sujetos Regulados, respecto de sus participaciones accionarias y la de sus sociedades inversoras, así como los controles implementados por la GDyE para la verificación del cumplimiento de la normativa. Deberían definirse aquellos controles que se estimen necesarios a fin de identificar posibles incumplimientos al régimen de limitaciones e incompatibilidades establecido en el Marco Regulatorio, contemplándose la inclusión de mecanismos que permitan alertar respecto de aquellas situaciones que puedan comportar un supuesto de restricción que involucre la integración vertical entre los distintos segmentos de la industria del gas.

<b>Observación N° 2</b>	Informe N°	440	de fecha	31/12/2018
	Título	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - Primer Semestre 2018		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración - Presupuesto		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Otros (a Satisfacción UAI)	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

C.6.3.- Registro de Auditorías Se observaron inconsistencias entre la información surgida de la Base Unificada de Auditorías y la información recibida en la Gerencia de Administración (por Memo) considerada para informar la ejecución de Metas Físicas. Tal situación obedece a la falta de registración de auditorías realizadas, por parte de las Gerencias involucradas, en el aplicativo BU Auditorías.

### Acción correctiva/Comentarios

ME-2022-10284811-APN-GA#ENARGAS: El Área de Presupuesto ya tiene el acceso al aplicativo BU Auditorías, pero de todas maneras, necesita solicitar a cada Gerencia la Programación Anual y la Ejecución Trimestral, ya que se debe contar con la debida justificación de los desvíos que se hubieren producido. No obstante ello, se requerirá a las Gerencias que la información suministrada por memo, debe coincidir con la cargada en el aplicativo BU Auditorías. Posteriormente, se efectuará una verificación de la mencionada concordancia. Opinión del auditor: Regularizada conforme lo manifestado por la GA sobre el acceso a la BU Auditorías y el procedimiento aplicado para su verificación. No obstante, se verificará en futuras auditorías la coincidencia de la información obrante en la BU Auditorías con la informada por las Gerencias para la ejecución de las respectivas Metas Físicas.

### Recomendaciones

Con el propósito de lograr que la información de las Metas Físicas surja de registros completos y confiables, se reitera la necesidad de que las Gerencias vuelquen en el aplicativo informático BU Auditorías la totalidad de las auditorías que realicen. Cabe señalar que, dicha información debe ser coincidente con la que se comunique trimestralmente a la Gerencia de Administración, a fin de informar la ejecución de las respectivas Metas Físicas. En ese sentido, resultaría conveniente que la información de Metas Físicas sea obtenida directamente del aplicativo informático, a fin de evitar la situación observada.

<b>Observación N° 2</b>	Informe N°	453	de fecha	22/04/2019
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN EJERCICIO 2018		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		

	Sector	Gerencia de Administración					
Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	29/04/2021
<b>Hallazgo</b>							

2. Fondo de Terceros. Fondo de Contribución de Servidumbres. Información de otras Gerencias En el marco de las tareas para la elaboración de la Cuenta de Inversión del Organismo, la Gerencia de Administración requiere a otras Gerencias aquella información producto de las sentencias judiciales, de acuerdo con lo instruido en la Disposición N° 71/10 CGN y sus modificatorias. En virtud de ello, a principios del año 2019 (08/01/2019) se requirió a la Gerencia de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio (GMAyAD) aquella información relativa a las sentencias judiciales derivadas de las tareas de regularización de las servidumbres de paso. Esta solicitud fue respondida por la Gerencia de Asuntos Legales, como consecuencia de la reasignación de funciones ante el cese de la GMAyAD, en una fecha próxima a la elevación de la Cuenta de Inversión. A raíz de ello, de las revisiones conceptuales sobre el tema, se constató que no se consideraron los datos suministrados por la Gerencia de Asuntos Legales relativos a los juicios del Fondo de Servidumbres. En su lugar se utilizó la documentación remitida para el ejercicio anterior (2017). Es así que se constataron inconsistencias con relación a la registración en el Fondo de Terceros de la previsión contable de los juicios derivados de las tareas de regularización de servidumbres, como así también, en la exposición de aquellos juicios en trámite sin sentencia del tema en cuestión declarados en las notas complementarias a los Estados Contables (EECC). En tal sentido, se constató un incremento del 97 % en la previsión de juicios contra los recursos del Fondo de Contribución de Servidumbres. Y, por otro lado, un desvío poco significativo (1%) en el monto expuesto en las notas a los EECC sobre los juicios sin sentencia al cierre de ejercicio.

#### Acción correctiva/Comentarios

De las verificaciones practicadas en los ejercicios económicos 2019 y 2020, se evidencia una mejora en las medidas arbitradas por la Gerencia que permitan contar con información oportuna de otras unidades organizativas para la registración de los eventos derivados de la actividad regulatoria.

#### Recomendaciones

En virtud de ello, se recomienda intensificar los mecanismos de control interno para el cumplimiento, en tiempo y forma, de los requerimientos realizados a otras Gerencias, de modo tal de poder contar con información de apoyo, suficiente y oportuna, para la registración y notificación de las contingencias por juicio acaecidos en la órbita del ENARGAS.

Observación N° 5	Informe N°	458	de fecha	23/09/2019
	Título	Comercializadores		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		

Sector	GDyE y GCER	

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2021
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

### Hallazgo

C.6.- Tramitación Digital. No obstante se ha avanzado en la adopción de medidas sobre la digitalización de los trámites, resta la definición sobre la instrumentación de la forma de envío electrónico de la totalidad de los requisitos de inscripción y mantenimiento en el Registro de Comercializadores. Por otra parte, se observó que se encuentra pendiente la adopción de medidas sobre confidencialidad de la información (v.gr. suscripción de Compromisos de Confidencialidad).

### Acción correctiva/Comentarios

ME-2022-10659051-APN-GDYE#ENARGAS: A aquellas comercializadoras que han finalizado el trámite de Inscripción, se les ha generado un Expediente dentro del módulo RLM. El mismo tiene asociado el Expediente de Alta, y se le asociarán los Expedientes de Actualización, y todos aquellos relacionados a la operatoria de cada Comercializadora. Opinión del auditor: Regularizada conforme las manifestaciones realizadas por GDyE sobre la vinculación de EE de actualización de la información. Respecto de la confidencialidad, se están instrumentando medidas para la firma de todo el personal del ENARGAS sobre la confidencialidad de la información.

### Recomendaciones

A fin de optimizar la herramienta informática para el Registro de Comercializadores (Registro Legajo Multipropósito - RLM), se recomienda vincular al RLM las sucesivas modificaciones sobre la información obligatoria para la inscripción en el Registro de Comercializadores, y respecto de las cuales se solicita periódicamente su actualización. Ello, a fin de garantizar la integridad, disponibilidad e interoperabilidad de la información. Asimismo, podría analizarse la vinculación de los expedientes que se formen en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) para el seguimiento de la totalidad de las obligaciones de los Comercializadores, al RLM, para así concentrar toda la información de los Comercializadores (no sólo del trámite de Inscripción). Por último, se recomienda instar las medidas necesarias sobre la confidencialidad de la información, en el marco de las "Buenas Prácticas en Materia de Confidencialidad", aprobadas por Resolución SECMA -JGM N° 15/18 y, en función de las responsabilidades asignadas por la Resolución ENARGAS I N° 4559/17 sobre Política de Seguridad de la Información.

Observación N° 1	Informe N°	473	de fecha	14/05/2020
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2019 ANEXO I y II - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		

	Sector	Gerencia de Administración					

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	29/04/2021
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

### Hallazgo

De las comprobaciones practicadas sobre el rubro Disponibilidades, se observaron inconsistencias entre el saldo contable registrado de determinadas cajas chicas y aquel verificado para esas mismas cajas en el marco de las tareas de cierre de ejercicio practicadas por esta UAI. Es así que, las cajas chicas identificadas como "Administración" y "Mantenimiento" se encuentran registradas contablemente por el monto total asignado; en cambio, en el arqueo de fondos al cierre de ejercicio se corroboró una suma menor del importe total asignado, como consecuencia de la existencia de anticipos y/o comprobantes aprobados pendientes de rendición. Dicha circunstancia representa un desvío poco significativo (3%) en la valuación de las cuentas referidas.

### Acción correctiva/Comentarios

De las verificaciones practicadas en la auditoría de Cuenta de Inversión 2020, se observa que la Gerencia reforzó los procesos de control interno que permitan garantizar la correcta valuación de los eventos acontecidos en el rubro disponibilidades al cierre del ejercicio.

### Recomendaciones

No obstante ello, se entiende necesario recomendar que se refuercen los procesos de control interno aplicados para la correcta identificación, valuación y exposición de los eventos económicos – financieros acontecidos al cierre del año calendario.

Observación N° 2	Informe N°	473	de fecha	14/05/2020
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2019 ANEXO I y II - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	29/04/2021
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

### Hallazgo

De las comprobaciones globales practicadas sobre aquellos eventos activados para su devengamiento (ocurrencia) en el siguiente ejercicio económico, se constataron las siguientes circunstancias dentro del rubro “Créditos”. Por un lado, se constató una mejora con relación a las debilidades observadas en auditorías anteriores sobre la registración de esos hechos en las cuentas contables denominadas “Gastos pagados por adelantado” y “Seguros a devengar”. Es así que, de las consultas realizadas en el portal de compras públicas (COMPR.AR) no se observó un apartamiento significativo entre las bienes y servicios adquiridos con esas características de consumo y aquellos registrados en las cuentas contables citadas. Por otro lado, de la tarea mencionada, no se tuvo evidencia suficiente sobre la registración de un evento que, por sus características técnicas, correspondía reconocer de forma parcial en el siguiente período económico (renovación de licencia de software), y que por el estado de cancelación de la obligación contraída - pendiente al cierre- correspondía su registración en una cuenta contable (“Otros activos a asignar”) diferente a las descritas anteriormente. Esta última situación genera un desvío del once por ciento (11%) con relación a la valuación de aquellas transacciones que son activadas, en forma parcial o total, para su ocurrencia en el siguiente período.

### Acción correctiva/Comentarios

De las verificaciones practicadas en la Cuenta de Inversión 2020, se evidencia una mejora significativa en la identificación contable de aquellos hechos económico - financieros que por sus características técnicas se activan para su devengamiento en el próximo ejercicio económico.

### Recomendaciones

En virtud de ello, y en concordancia con las medidas arbitradas por la Gerencia para las cuentas contables “Gastos pagados por adelantado” y “Seguros a devengar”, se entiende necesario continuar reforzando los mecanismos de control interno que permitan el reconocimiento de los hechos económico – financieros, a través de registraciones contables, en el momento en que se devengan, conforme las características de los bienes y servicios adquiridos.

<b>Observación N° 3</b>	Informe N°	473	de fecha	14/05/2020
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2019 ANEXO I y II - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	29/04/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

De las comprobaciones realizadas sobre el rubro “Deudas”, se constataron debilidades en el procedimiento empleado para la registración de las obligaciones contraídas con terceros por la adquisición de bienes y servicios vinculadas con la actividad del Organismo. Es así que, se constató una subvaluación de la cuenta contable identificada como “Cuentas a Pagar” con motivo de la falta de reconocimiento de ciertas transacciones pendiente de cancelación al cierre del período analizado, conllevando ello, a un desvío del once por ciento (11%) sobre el monto total de dicha cuenta. La situación descrita se encuentra justificada en la conciliación de la contabilidad con la ejecución presupuestaria expuesta en el Cuadro 9 – Compatibilidad de los Estados Contables, señalándose además que los casos en cuestión se regularizaron en el siguiente ejercicio económico.

### Acción correctiva/Comentarios

Del relevamiento practicado a la Cuenta de Inversión 2020, se evidencia una mejora de la situación planteada en el presente hallazgo, constatándose la implementación de mayores controles internos para la identificación y valuación de aquellas obligaciones contraídas al cierre del ejercicio

### Recomendaciones

En consecuencia, se entiende necesario implementar mayores controles sistemáticos que permitan registrar, de manera íntegra y oportuna, las transacciones derivadas por la adquisición de bienes y servicios que afectan la situación patrimonial del ENARGAS.

<b>Observación N° 4</b>	Informe N°	473	de fecha	14/05/2020
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2019 ANEXO I y II - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	29/04/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

Del cotejo de datos entre diferentes fuentes de información, se verificaron debilidades en el proceso de registración de las multas impuestas y previsionadas en el ejercicio. En tal sentido, se constató una subvaluación de las cuentas en cuestión con motivo del desvío observado en cuatro de las sanciones impuestas en el período relevado. Cabe señalar que, los casos planteados no constituyen una variación patrimonial en los Estados Contables del Ente, puesto que las cuentas analizadas se netean contablemente, exponiéndose en las Notas al balance aquella información relacionada con las multas impuestas en el



ejercicio.

**Acción correctiva/Comentarios**

De las verificaciones practicadas a la Cuenta de Inversión 2020, se constató una mejora en los mecanismos de control arbitrados para el reconocimiento integral de las multas impuestas en el período económico informado. Asimismo, se verificó la regularización de los casos observados en el 2019 que se registraron contablemente en el año analizado.

**Recomendaciones**

En virtud de ello, se sugiere reforzar los procesos de control implementados para la registración del Universo de las multas impuestas en un período económico, de modo de, garantizar la integridad de los datos expuestos en la información complementaria de la Cuenta de Inversión.

<b>Observación N° 2</b>	Informe N°	481	de fecha	31/12/2020
	Título	CONTROLES ECONÓMICO REGULATORIOS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	GDyE - Coordinación de Control Económico Regulatorio		

<b>Impacto</b>	Medio	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Otros (a Satisfacción UAI)	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

**Hallazgo**

Planificación. Sujetos de control. Seguimiento de auditorías anteriores: De las revisiones globales practicadas sobre los planes de auditoría 2019 y 2020, y teniendo en cuenta las recomendaciones de auditorías anteriores, continúan observándose debilidades en la programación de las actividades de control sobre las Subdistribuidoras (con excepción de Redengas SA), inherentes a la verificación del cumplimiento normativo aplicable a estos sujetos. En tal sentido, en el año 2019 sólo se pudo constatar la planificación de dichas tareas para uno solo de los temas seleccionados. Al respecto, en su oportunidad, se comunicó sobre la implementación de una metodología de trabajo que permita en un ciclo quinquenal relevar el universo bajo análisis. Ello, en la medida de los recursos disponibles y con el apoyo de sistemas en la automatización de los respectivos controles.

**Acción correctiva/Comentarios**

ME-2022-10659051-APN-GDYE#ENARGAS: CCER realiza controles sobre ciertas operaciones de las SDB's que considerando los requerimientos normativos consolidan información con las Distribuidoras de sus áreas de influencia. Tal es así que los controles relativos al cumplimiento de las Res 273 (Tarifa Social) como de la Res 362 (Entidades de Bien Público) si bien están programados para ser llevados a cabo en las Distribuidoras y

Redengas, contemplan las operaciones de aquellas SDB's que reclaman la devolución de las bonificaciones otorgadas a sus usuarios. Respecto a otras temáticas como por ejemplo Tasas y Cargos y Financiamiento de Instalaciones Internas, externas y adquisición de artefactos (Res. 412, 824 y 1648) la participación (Facturación) de la totalidad de los SDB en su conjunto es poco significativa y adicionalmente no todos los SDB facturan dichos conceptos. Es por ello, que entendemos que no sería eficiente planificar auditorías específicas en estos temas ya que muchos SDB no van a registrar operaciones. No obstante, para mantener un nivel de control adecuado sobre estos sujetos en estos temas, estamos desarrollando controles automáticos sobre la información de facturación / usuarios remitida por dichos sujetos a efectos de la detección temprana de "posibles" alejamientos normativos para luego en caso de ser necesario llevar a cabo una auditoría específica NO programada. Estos controles automáticos serán puestos en funcionamiento una vez implementado el nuevo protocolo de facturación FCU-DS que incorpora información de detalle que permitirían y facilitarían llevar a cabo los mismos. Opinión del Auditor: Conforme lo manifestado por el auditado, no comparte lo observado y recomendado. No obstante, se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas para el control del proceso de facturación del servicio prestado por estos Sujetos y su comunicación a la gerencia con incumbencia en el tema tratado.

### Recomendaciones

Se entiende necesario que la Coordinación de Control Económico Regulatorio realice mayores controles sistémicos que permitan garantizar el cumplimiento de los aspectos económicos regulatorios por parte de todas las Subdistribuidoras. Por ello, y en concordancia con la medida propuesta, se sugiere implementar gradualmente los mecanismos necesarios que permitan optimizar los recursos para la evaluación, en un plan ciclo, del correcto desempeño de estos Sujetos.

<b>Observación N° 3</b>	Informe N°	476	de fecha	31/12/2020
	Título	ATENCIÓN DE USUARIOS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Protección del Usuario		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	31/12/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

### Hallazgo

C.2. – Herramientas de apoyo de la gestión. Seguimiento de auditorías anteriores: 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).

**Acción correctiva/Comentarios**

ME-2022-09864106-APN-GPU#ENARGAS: Se ha implementado, en reemplazo del AARCCO, la nueva "Guía Reclamos" para brindar herramientas de soporte y asistencia en orientación a los/as FR para el desarrollo de sus funciones. Opinión del Auditor: Conforme lo manifestado por GPU, y de las verificaciones realizadas en el Aplicenter, se constató la implementación de la herramienta de apoyo para la gestión del reclamo por parte de todos los FR en reemplazó de la observada en la auditoría denominada (AARCCO).

**Recomendaciones**

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.

<b>Observación N° 6</b>	Informe N°	483	de fecha	31/12/2020
	Título	INSTALACIONES INTERNAS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Distribución		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	09/02/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

**Hallazgo**

C.2. Auditorías C.2.4.- Análisis de la Muestra C.2.4.1.- Auditorías Instalaciones Domiciliarias e Industriales Se observaron demoras en el cierre de los procesos de control de Instalaciones Internas que fueran iniciados durante el 2019. Respecto de la muestra relevada, pudo comprobarse que, a la fecha de relevamiento (Dic/2020), no se había producido el cierre de los procesos de control, restando concluir los análisis de lo actuado a fin de emitir los correspondientes Informes Técnicos en los que se concluya respecto del accionar de las Distribuidoras en las revisiones efectuadas sobre las instalaciones internas relevadas

**Acción correctiva/Comentarios**

ME-2021-11325378-APN-GD#ENARGAS (09/feb/21) - GD manifiesta que: "Respecto al Acta 143/2019 (IF-2020-84583826-APN-GD#ENARGAS), Se procedió a la emisión del Informe de cierre y se regularizó

administrativamente el expediente (EX-2020-85839415-APNGD#ENARGAS). ...En relación con al Acta 149/2019 (IF-2020-84587683-APN-GD#ENARGAS), Se procedió a la emisión del Informe de cierre y se regularizó administrativamente el expediente (EX-2020-85839254- -APN-GD#ENARGAS).” Opinión del Auditor: GD comparte el contenido de la observación y dio cumplimiento a lo recomendado. En ese sentido, y según pudo verificar esta UAI, se procedió a emitir los Informes de cierre de las auditorías muestreadas, en orden a completar el proceso de control y regularizar administrativamente los expedientes involucrados.

**Recomendaciones**

A fin de proceder al cierre de los procesos de control de instalaciones internas domiciliarias iniciados en 2019, resulta necesario que se elaboren los correspondientes Informes de cierre de las auditorías, concluyendo respecto del resultado de los controles y del accionar de la Distribuidora.

<b>Observación N° 1</b>	Informe N°	491	de fecha	09/08/2021
	Título	Control de Facturación		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Protección del Usuario		

<b>Impacto</b>	Bajo	<b>Estado</b>	Regularizada	<b>Encuadre</b>	Cumplimiento Recomendación	<b>Fecha</b>	09/08/2021
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

**Hallazgo**

C.2.- Ejecución Plan Anual de Auditorías 2019 – Registración en la Base Unificada de Auditorías Se observa que resta actualizar los registros de la Base Unificada de Auditorías, a fin de reflejar el estado de trámite de las Auditorías de Gestión de Facturación ejecutadas por la Gerencia de Protección del Usuario.

**Acción correctiva/Comentarios**

El auditado informó que se regularizó la registración faltante. Habiéndose verificado tal situación en la Base Unificada de Auditorías, se considera regularizada la presente observación.

**Recomendaciones**

A fin de que el registro refleje el estado de trámite de las auditorías llevadas a cabo en materia de control de facturación, permitiendo su trazabilidad, resulta necesario que la Gerencia de Protección del Usuario complete las registraciones faltantes en la Base Unificada de Auditorías.



Ingrese su firma digital