



Ente Nacional Regulador del Gas

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N.º 508

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, establecido por la Resolución ENARGAS N.º 1192/99 y luego sustituido por la Resolución ENARGAS N.º 818/19, relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento de la información que las Licenciatarias de Distribución remiten en cumplimiento de la normativa vigente a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes, y efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones de Informes de Auditoría Interna anteriores (Informe UAI N.º 467).

Para ello, se efectuó el relevamiento del proceso, que abarcó desde la información recibida y procesada, la comunicación a los sujetos, y la publicación de los valores resultantes. Se constató la realización de auditorías y/o controles, las medidas correctivas propuestas, el seguimiento de su cumplimiento, y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio vigente. El período sujeto a revisión abarcó los Indicadores del año 2019, y se seleccionaron tres (3) Distribuidoras a saber: Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A. y Camuzzi Gas Pampeana S.A..

No obstante el Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad realiza el seguimiento de las actividades por ella desarrolladas, no cuenta con indicadores de gestión propios que permitan medir el cumplimiento de sus objetivos. *Se recomienda elaborar indicadores que permitan, objetivamente, determinar los resultados de las tareas desarrolladas y valorar el desempeño de la gestión, para así obtener información cuantitativa y cualitativa que coadyuve a monitorear el cumplimiento de los objetivos gerenciales, como así también sus limitaciones y causas, permitiendo detectar oportunidades de mejora.*

Se concluye que los procedimientos aplicados por el ENARGAS, con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial aprobados por la Resolución ENARGAS N.º 818/2019, resultan adecuados. Resta avanzar en la evaluación de la capacidad de las líneas telefónicas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas a fin de evaluar su capacidad de atención, dada la relevancia de la vía telefónica para el ingreso de los Reclamos en la



Ente Nacional Regulador del Gas

actualidad. Ello con el objeto de realizar un análisis sobre los cambios que podrían producirse tanto en la normativa sobre la gestión comercial de las Prestadoras como en la revisión o re-formulación del índice Demora en Atención Telefónica de Reclamos. Resulta necesario continuar con las medidas tendientes a la implementación de los índices Serie Procesos, conforme a la modificación aprobada por Resolución ENARGAS N.º 818/19. Resulta imprescindible imprimir celeridad a los procedimientos sancionatorios iniciados por incumplimientos al Sistema de Control de Indicadores de Calidad, para que la aplicación de la sanción cumpla con su objetivo y garantice el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del Servicio.



Ente Nacional Regulador del Gas

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N.° 508

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, establecido por la Resolución ENARGAS N.° 1192/99 y luego sustituido por el nuevo sistema establecido por la Resolución ENARGAS N.° 818/19.

Relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento de la información que las Licenciatarias de Distribución remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes.

Efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones de Informes de Auditoría Interna anteriores.

B.- ALCANCE

Se efectuó el relevamiento del proceso, que abarcó desde la información recibida y procesada, la comunicación a los sujetos, y la publicación de los valores resultantes.

A fin de verificar los procedimientos aplicados por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) para la determinación de los citados Indicadores, del total de nueve (9) Distribuidoras se seleccionaron tres (3) empresas:

- ✓ Metrogas S.A. (Metro)
- ✓ Naturgy Ban S.A. (Ban)
- ✓ Camuzzi Gas Pampeana S.A. (CGP)

Asimismo, se constató la realización de auditorías y/o controles a fin de verificar la veracidad e integridad de los datos proporcionados por las Licenciatarias mencionadas.



Ente Nacional Regulador del Gas

Además, se verificaron las medidas correctivas propuestas, el seguimiento de su cumplimiento y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio vigente.

El período sujeto a revisión abarcó los Indicadores del año 2019.

B.1.- Marco de Referencia - Normativa Aplicable

El Punto 4.2.2 del Capítulo IV - Régimen de Prestación del Servicio de las Reglas Básicas de la Licencia (RBL) establece la obligación de operar y prestar el servicio licenciado “en forma prudente, eficiente y diligente y de acuerdo con las buenas prácticas de la Industria”.

Con el objeto de contribuir a la definición de estos conceptos, se fijaron los Indicadores de Calidad como una forma de determinar el cumplimiento de la obligación del Punto 4.2.2 de las RBL, toda vez que las Licenciatarias no sólo deben brindar un servicio seguro y continuo, sino que también tienen la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del servicio.

En este sentido, la Resolución ENARGAS N.º 1192/99 estableció el Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio, ya dispuesto de manera provisoria por la Resolución ENARGAS N.º 891/98, con el objetivo de evaluar la gestión de las Licenciatarias observando la calidad del servicio en su conjunto, y verificar el nivel de las prestaciones conforme parámetros definidos para, así, mejorar el nivel de calidad del servicio.

Por Resolución ENARGAS N.º 818/19 se estableció el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad. Se identificaron dos agrupaciones de índices: a) Índices Serie Reclamos, destinados a evaluar la gestión de las Prestadoras a partir de la interacción con los usuarios y terceros (en base a la información de los reclamos que los usuarios presentan ante las Prestadoras); y b) Índices Serie Procesos, basados en determinados procesos de la gestión comercial y operativos, para la medición de procesos claves de la gestión de las Prestadoras basándose en las actividades de habilitación del servicio, medición, lectura y emisión/distribución de liquidaciones de servicios públicos, y corte y restablecimiento del suministro.

La Resolución adecuó los Indicadores determinados sobre la base de reclamos, en lo que respecta a los niveles de referencia, tolerancias y valores límites aceptados, actualizando los Índices: Gestión de Facturación, Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario, Gestión de Prestaciones, y Reclamos ante las Licenciatarias. Respecto de los Indicadores de Satisfacción al Usuario y Demora en la Atención Telefónica, se mantuvieron los parámetros ya establecidos.

Asimismo, se eliminó el Índice Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Postales y por Libro de Quejas, en razón del escaso uso de dichas vías de ingreso por



Ente Nacional Regulador del Gas

parte de los usuarios, y se incorporó un nuevo Índice a la Serie Reclamos denominado Demora en la Resolución de Reclamos, cuyo fin es denotar el porcentaje de reclamos comerciales que fueron resueltos fuera de plazo (implementado para el ejercicio 2019 dado que adopta como base los reclamos interpuestos ante las Licenciatarias cuya información es remitida vía electrónica mediante el Protocolo desde el segundo semestre del año 2018).

Los Índices de Atención Comercial por Canal y Tiempo de espera en oficinas comerciales no fueron implementados, dado que resultaba necesario trabajar conjuntamente con las Licenciatarias en sus definiciones y alcance, en virtud de que las Prestadoras no disponían de los sistemas y herramientas informáticas que les permitieran la obtención de los datos para la conformación de los Indicadores, y no todas las Licenciatarias contaban con los mismos canales de atención ni registraban el mismo nivel de servicio por canal, todo lo cual dificultó el proceso de comparación del servicio.

Respecto de los Índices Serie Procesos, no fueron puestos en vigencia al momento del dictado de la Resolución, dado que se encontraba pendiente la definición del set de datos requerido para su conformación, y el respectivo protocolo de remisión de información, como así también la metodología de control.

La determinación y evaluación del cumplimiento de los Índices se realiza en forma anual, sobre la base de la información generada por las Distribuidoras y remitida mensualmente al ENARGAS, conforme los requerimientos informativos específicamente establecidos. Los Indicadores Serie Reclamos son remitidos mediante el Protocolo de remisión de información por S.A.R.I. -Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J, versión 2 Rev.00-.

Para el control de los datos suministrados por las Licenciatarias se deben efectuar controles y/o auditorías que permitan demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos y la trazabilidad de los mismos.

Conforme la estructura orgánica vigente durante la etapa de relevamiento (Resolución ENARGAS N° 447/2021), la conformación de los Indicadores de Calidad de Gestión Comercial, la verificación de su nivel de cumplimiento y demás tareas atinentes a la materia, son responsabilidad del Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad, perteneciente a la Gerencia de Protección del Usuario (GPU).

En la actualidad, la Gerencia verifica anualmente la información suministrada por las Distribuidoras y determina el nivel de cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y, según el área licenciada a cada Distribuidora, las Delegaciones -dependientes de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD)- ejecutan las auditorías sobre la materia en análisis.



Ente Nacional Regulador del Gas

Conforme la normativa vigente para el período en análisis se determinaron los siguientes Indicadores:

- ✓ Gestión de Facturación
- ✓ Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario
- ✓ Gestión de Prestaciones
- ✓ Reclamos ante las Licenciatarias
- ✓ Satisfacción del Usuario
- ✓ Demora en la Atención Telefónica de Reclamos
- ✓ Demora en la Resolución de Reclamos

B.2.- Trabajo realizado

Para la realización del presente trabajo se tuvieron en cuenta los aspectos que a continuación se detallan.

- Conformación de los Indicadores de Calidad

Se relevó el procedimiento aplicado para el análisis y determinación de los Indicadores, desde las vías de remisión de información por parte de las Licenciatarias, el procesamiento de la misma, y la documentación de respaldo. Se verificaron, también, las Notas de comunicación de los Indicadores determinados a las Licenciatarias.

A tal efecto, se consideraron los siguientes Expedientes relativos a la elaboración de los Índices:

- ✓ EE-2019-107575299-APN-GRGC#ENARGAS - Metrogas S.A.
- ✓ EX-2019-107569776-APN-GRGC#ENARGAS - Camuzzi Gas Pampeana S.A.
- ✓ EX-2019-107573352-APN-GRGC#ENARGAS - Naturgy Ban S.A.

En base a la muestra seleccionada, y para el período alcanzado por el presente Informe, se verificó la documentación adjunta al Expediente, relevándose la información remitida por las Licenciatarias, a través de las Declaraciones Juradas (DDJJ) emitidas por el Sistema Automático de Remisión Informática -SARI- Protocolo J. Se consideraron las DDJJ enviadas mensualmente y la información acumulada remitida en el mes de Diciembre de 2019 y/o su posterior rectificación.

Se relevaron los procedimientos de control aplicados para la verificación de los archivos enviados periódicamente por las Licenciatarias conforme a los datos requeridos en el Protocolo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por último, sobre la información mensual remitida y los valores determinados, se relevó el procedimiento aplicado para la detección de anomalías, y, en su caso, la aplicación de medidas correctivas y preventivas.

- *Metodología de Control*

Se relevaron los procedimientos de control aplicados sobre la información suministrada por las Distribuidoras en el período sujeto a revisión.

En tal sentido, se relevó el procedimiento aplicado para el tratamiento y el procesamiento de la información suministrada por las Licenciatarias relacionada con los reclamos.

Respecto del Índice Demora en Atención Telefónica de Reclamos se relevaron, además, los procedimientos aplicados sobre el Funcionamiento del Centro de Atención Telefónica, conforme a la información proporcionada por las Licenciatarias (v.gr. Nota ENRG/GRGC N.º 5776/17).

Asimismo, se relevaron las auditorías planificadas/ejecutadas para el período en análisis relativas al Rubro Índices de Gestión Comercial, realizadas a las Distribuidoras muestreadas. Se aplicaron procedimientos puntuales de verificación, verificándose su grado de ejecución y de trámite, a la fecha de realización de las tareas de campo, en función de la información remitida por la GPU y el Expediente formado para su seguimiento.

Se consideraron las siguientes Guías confeccionadas por el Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad para la realización de los controles:

- CGEC - 10 - Reclamos de Licenciatarias - Controles y validaciones Protocolo J
- CGEC - 09 - Proceso de Registros Telefónicos - Controles
- CGEC - 08 - Asignación de Número de Reclamo a Contactos Telefónicos
- CGEC G02 Plan de Contingencia CGEC - 02 - Auditoría Plan de Contingencia
- CGEC - 11 - Auditoría Gestión de Reclamos

Por último, respecto de los controles arbitrados sobre las Distribuidoras muestreadas, se consideró el seguimiento de los hallazgos por parte de la GPU para la toma de decisiones.

- *Procesos Sancionatorios*



Ente Nacional Regulador del Gas

Se relevó el estado de trámite de los expedientes iniciados en virtud de incumplimientos al nivel de referencia, de aquellos índices penalizables.

En base a la información proporcionada, no se verificaron presuntos incumplimientos en auditorías del período 2019 (no tramitó procedimiento sancionatorio alguno).

Adicionalmente, respecto de Indicadores de años anteriores (2017-2018), se relevó el estado de trámite de procedimientos sancionatorios aplicados sobre las Licenciatarias muestreadas, en base al listado remitido por la GPU. En particular, se consideraron los procesos sancionatorios informados tanto por incumplimientos al nivel de referencia como al Indicador Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal (indicador dejado sin efecto por la Resolución ENARGAS N.º 818/2019), y se verificó el grado de avance de aquellas auditorías practicadas a las Licenciatarias incluidas en la muestra tomada en la última auditoría practicada por esta UAI (Informe UAI N.º 467).

A tal efecto, se consultaron los expedientes digitales formados para su seguimiento, y se realizaron consultas al personal de las Gerencias intervinientes en el proceso.

- Publicación

Se verificó la información contenida en el sitio Web del ENARGAS, cotejándose los valores publicados con los comunicados a las Licenciatarias por Nota para los períodos 2019, a fin de verificar su correspondencia.

Asimismo, se consultó el Informe Anual elaborado por el Organismo, a fin de verificar la información publicada sobre el período en análisis (2019).

Se mantuvieron entrevistas no estructuradas con el personal de la GPU y de la Gerencia de Asuntos Legales (GAL), abocados a la temática.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de febrero a abril de 2022.

C. COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se enuncian los comentarios, observaciones y recomendaciones que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas de campo.

C.1.- Modificación de los Indicadores de Calidad



Ente Nacional Regulador del Gas

A fecha de emisión de la Resolución por la cual se establece el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicio (RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS - 10/Dic/19), se encontraba pendiente de definición para cada indicador de la Serie Procesos: a) el set de datos requeridos para la conformación de los mismos y el respectivo protocolo de remisión de información, y b) la metodología de control. En virtud de ello, la Resolución citada estableció que dichos Indicadores no entrarían en vigencia hasta tanto se definan dichos aspectos (Art. 6°).

Conforme informó la GPU, se han realizado definiciones de datos, de archivos, validaciones y reportes.

A la fecha de finalización de las tareas de campo se encontraba en proceso de firma el Informe Técnico para la posterior aprobación del Protocolo RPII-DS - Revisión Periódica de Instalaciones Internas. Con el objeto de incorporar los datos necesarios para la conformación de los Indicadores Serie Procesos, se propuso la incorporación al Protocolo K -Instalaciones Internas Domiciliarias- de nuevos datos, con excepción de aquellos relativos al indicador Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público, para el cual está en proceso de elaboración un Protocolo por separado, en función de la temática. En tanto que el Índice Facturas con Lecturas Estimadas será determinado a partir de la información que ya es remitida a través del Protocolo B - Información de Facturación y Cobranzas de Usuarios de Distribuidoras.

Asimismo, resta la definición de la metodología de control a implementar respecto de la Serie Procesos.

Por otra parte, en la propuesta original de modificación al Sistema de Control se incluyeron los Índices Atención comercial por canal y Tiempo de espera en oficinas comerciales. En oportunidad del dictado de la Resolución citada se consideró necesario dar participación a las Licenciatarias para trabajar conjuntamente en las definiciones y alcance de los mismos, dado que éstas plantearon limitaciones en su implementación por no disponer de los sistemas y las herramientas informáticas que les permitan la obtención de los datos para la conformación de estos Indicadores. Además, conforme expresó la Gerencia en aquella oportunidad (ver Informe UAI N.º 467) y reiteró en la actualidad, no todas las Licenciatarias cuentan con los mismos canales de atención, como así tampoco registran el mismo nivel de servicio por canal entre ellas, todo lo cual dificulta el proceso de comparación del servicio, y ha motivado que se encuentre pendiente de análisis y definición.

Comentario:

Resta la implementación de los Índices Serie Procesos, conforme a la modificación del Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad aprobada por Resolución ENARGAS N.º 818/19, encontrándose en trámite los Protocolos necesarios para el envío de la información por parte de las Distribuidoras.



Ente Nacional Regulador del Gas

El Indicador Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público se encuentra en elaboración.

En tanto que se encuentra en trámite de aprobación el Protocolo RPII-DS - Revisión Periódica de Instalaciones Internas, para los restantes Indicadores de la Serie Procesos (excepto Facturas con Lecturas Estimadas que será determinado a partir de la información que ya es remitida a través del Protocolo B - Información de Facturación y Cobranzas de Usuarios de Distribuidoras).

C.2.- Controles de validación sobre la información mensual remitida- Reportes

En el Informe UAI N.º 467 (Obs. C.2) se observó que restan definir validaciones adicionales, como producto de los controles realizados desde la implementación del Protocolo de remisión de información por SARI - Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J, versión 1 Rev.00.

Seguimiento:

Respecto de la incorporación de validaciones automáticas, no se avanzó en su instrumentación. No obstante, la GPU realiza el control mediante la utilización de tablas (herramientas Microsoft Access y Excel), a partir de los reportes de consulta generados por la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC) en virtud de la presentación mensual sobre la base de datos de reclamos. Así, confecciona y registra en archivos Excel el resultado de los controles. De la muestra seleccionada se observó que, ante inconsistencias detectadas, se comunica tal circunstancia a las Distribuidoras y se solicita su ratificación o rectificación. La GPU informó que a partir del período 2020, se comenzó a elaborar un Informe que se incorpora a cada Expediente, para documentar las observaciones que surgieron durante el año y, en su caso, su regularización. En caso de observarse algún incumplimiento se analiza conjuntamente con la Auditoría de Gestión de Reclamos. Durante la realización de las tareas de campo la GPU manifestó que solicitará a GTIC modificaciones respecto del esquema de control y reportes a fin de automatizar los controles (v.gr. reporte de inconsistencias en los casos en que la Licenciataria informó una fecha posterior de ingreso del reclamo a la informada para su resolución, como consecuencia de reclamos tomados en momentos de contingencia con ingreso posterior al sistema informático).

Respecto de los nuevos Indicadores no implementados (Serie Procesos), en el marco de las medidas para la definición del Protocolo de envío de información, la GPU solicitó a GTIC la automatización de los cálculos y reportes de inconsistencias. Así, en base a la información proporcionada por las Licenciatarias se realizarán validaciones de los archivos remitidos y se emitirán reportes a efectos del posterior análisis por parte de la GPU (v.gr. análisis de la curva de desvíos para planificar las auditorías). Asimismo, el sistema informático realizará el cálculo del Indicador en base a la información remitida por la Licenciataria.

En consecuencia, no obstante no haberse incorporado reportes con validaciones adicionales en base a los ciclos de análisis realizados sobre la consistencia de los datos remitidos, la GPU manifestó que solicitará a GTIC las modificaciones necesarias



Ente Nacional Regulador del Gas

respecto al esquema de control, a fin de automatizar los reportes sobre la Serie Reclamos. Asimismo, respecto de la “Serie Procesos”, incorporados con la modificación al Sistema de Control de Indicadores de Calidad Comercial (Resolución ENARGAS N.º 818/2019), en el marco de las medidas instrumentadas para la emisión del Protocolo de remisión de la información, se solicitó a GTIC la incorporación de reportes de inconsistencias.

Comentario del Auditor:

La GPU se encuentra instrumentando medidas para la incorporación de reportes con validaciones automáticas para la realización de los controles sobre la información remitida por las Distribuidoras.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.2).

Estado:

Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.

C.3.- Respaldo documental - Índice Demora en la Resolución de Reclamos

Las Distribuidoras informan el Detalle de Reclamos Mensual (DRM) que contiene información relativa a los reclamos ingresados durante el mes por los usuarios, futuros usuarios o terceros, junto con el acumulado de reclamos ingresados en períodos anteriores al informado. Cada presentación que resulte validada por el SARI, genera un formulario (en lo que aquí interesa, el formulario J1 - Presentación Mensual de Reclamos Declaración Jurada) que tiene por finalidad emitir constancias de la información remitida.

A partir de la información enviada por las Prestadoras y una vez analizadas las bases de datos de los registros de acuerdo con el procedimiento CGEC - 10 - Reclamos de Licenciatarías - Controles y validaciones Protocolo J, se procede a calcular el registro alcanzado en cada Indicador, guardando el Área los archivos de trabajo que respaldan los mismos.

Para la conformación del Índice de Demora en la Resolución de Reclamos se considera el total de los Reclamos Comerciales informados por las Licenciatarías en cada presentación mensual y/o sus rectificaciones.

Al Expediente Electrónico (EE) se agregan las DDJJ mensuales y/o sus rectificativas emitidas por el S.A.R.I, con el objeto de dejar constancia del contenido de los envíos realizados de la información.



Ente Nacional Regulador del Gas

Así, la información sobre los Reclamos Comerciales resueltos y pendientes de resolución que superan el plazo establecido normativamente, obra en archivos de trabajo del Área, indicándose en el Informe de Determinación de Indicadores el total de Reclamos pendientes fuera de plazo y aquellos resueltos fuera de plazo.

Se consultó al Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad y manifestó que vinculará al EE una planilla Excel con información sobre los Reclamos que respaldan el cálculo del Indicador, a fin de documentar en el EE los datos informados de los cuales surge dicho cálculo.

C.4.- Procedimiento de determinación de los Índices

En el Informe UAI N.º 467 se observó que no fueron comunicados los Indicadores definitivos del Grupo A y B e Índice Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal del Grupo C, tanto para el período 2017/2018 como así tampoco para algunos ejercicios anteriores. En el caso del Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos, el valor final es determinado en fecha más próxima al período del Indicador, dado el procedimiento de control aplicado sobre la información remitida -cruce de datos entre la información mensual con los registros diarios remitidos por archivos FTP-. Conforme lo expuesto, se recomendó realizar un análisis sobre el procedimiento aplicado para la determinación, comunicación y publicación del valor definitivo de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y, en su caso, reformularlo a fin de reflejar el nivel alcanzado por cada empresa en fecha próxima al período evaluado. Asimismo, se recomendó la implementación de una Guía específica, confeccionada con suficiente grado de detalle, a efectos de establecer los criterios a utilizar en la evaluación de los resultados obtenidos, contemplando un cronograma para la determinación final de los Indicadores de Calidad, a fin conocer la periodicidad de la construcción de cada Indicador.

Seguimiento:

Del relevamiento realizado sobre el período auditado (2019) se verificó que, para la conformación del Indicador, la GPU realiza controles sobre la información remitida por las Licenciatarias (conf. al Protocolo de remisión de información por SARI - Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J). Para la realización de dichos controles, el Área elaboró procedimientos escritos específicos (CGEC - 10 - Reclamos de Licenciatarias - Controles y validaciones Protocolo J; CGEC - 09 - Proceso de Registros Telefónicos - Controles, y CGEC - 08 - Asignación de Número de Reclamo a Contactos Telefónicos). Con el objeto de documentar las tareas, emite Informes en los que detalla los controles realizados y, en su caso, indica las inconsistencias y observaciones. En caso de detectarse incumplimientos, los mismos son seguidos en oportunidad de emitir los Informes relativos a la auditoría de Gestión de Reclamos, y en el caso del Indicador de Demora en Atención Telefónica se analiza conjuntamente en el Informe de determinación del Indicador.



Ente Nacional Regulador del Gas

Respecto de la publicación, se encuentran publicados los valores del período auditado (2019). Durante la realización de las tareas de campo, fueron publicados los valores correspondientes al año 2021, bajo la leyenda Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la Resolución ENARGAS N.º RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

Para la realización de auditorías relativas a la recepción, registración y tratamiento de los reclamos, se utilizan los procedimientos CGEC G02 Plan de Contingencia CGEC - 02 - Auditoría Plan de Contingencia y CGEC - 11 - Auditoría Gestión de Reclamos. En el caso del Índice de Demora de Atención Telefónica, su determinación es realizada en base a los controles previos a su determinación (ya detallados), sin realizarse ninguna auditoría y/o control posterior a la determinación del valor alcanzado.

Conforme lo expuesto, la GPU cuenta con procedimientos específicos para cada control aplicado previo a la determinación del valor del Indicador (emitiendo como producto de dichos controles, los Informes respectivos).

No obstante, resta la confección de una Guía o reformulación de los procedimientos escritos existentes, con el detalle de los circuitos de administrativos de todo el proceso hasta su finalización. Al respecto, el Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad manifestó que incluirá en los procedimientos CGEC - 10 - Reclamos de Licenciatarias - Controles y validaciones Protocolo J, y CGEC - 09 - Proceso de Registros Telefónicos - Controles, y CGEC - 08 - Asignación de Número de Reclamo a Contactos Telefónicos, los pasos seguidos para la emisión del Informe Final, en caso de re-determinación del Indicador, una vez realizadas las auditorías.

Comentario del Auditor:

En trámite de regularización, restando la incorporación en los procedimientos el detalle del circuito administrativo implementado en caso de re-determinación del Indicador.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.3).

Estado:

Con acción correctiva informada - subsanación según detalle.

C.5.- Acciones preventivas/correctivas - Mejora continua de Procesos

En el Informe UAI N.º 467 se observó que las actividades de seguimiento desarrolladas sobre la información remitida, la detección de desvíos, la adopción de medidas y, en su caso, la corrección de anomalías, no se encuentran sistematizados



Ente Nacional Regulador del Gas

en un registro informático para su seguimiento. Dada la información con que ya contaba la Gerencia para el control y seguimiento del tema, se recomendó desarrollar una base de datos que permita incorporar la información relativa a los desvíos detectados, en virtud de los ciclos rutinarios de análisis de la información remitida por las Licenciatarias; como así también las medidas preventivas y/o correctivas adoptadas y la verificación de la eficacia de la acción tomada. Ello, a efectos de contar con las herramientas necesarias que permitan conocer tendencias sobre la conducta de las Licenciatarias, e insertar el proceso de medición, adecuadamente, en el sistema para la toma de decisiones.

Seguimiento:

El Área continúa realizando el relevamiento de las anomalías detectadas y realiza un seguimiento de las mismas. Para el período sujeto a revisión (2019), se verificó que, además de contar con planillas Excel de respaldo, elabora Informes por cada tema sujeto a control (v.gr. como producto de los controles de validación sobre la base de reclamos y de Funcionamiento del CAT), en donde plasma las inconsistencias detectadas. Asimismo, conforme las verificaciones realizadas para el período auditado, y conforme manifestó la GPU, las situaciones observadas en el envío de información son puntuales y no sistemáticas.

Comentario del Auditor:

El Área realiza el monitoreo permanente, emite Informes en los cuales detalla las inconsistencias verificadas (no sistemáticas), y cuenta con los datos (en planillas Excel) sobre los aspectos relevantes del proceso que permiten conocer tendencias, motivos por los cuales se considera regularizada la observación.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.4).

Estado:

Regularizada - otros (a satisfacción UAI).

C.6.- Publicaciones

En el Informe UAI N.º 467 se observó que se publica una breve descripción sobre los Indicadores, detallándose la normativa vigente, el deber de cumplimiento de los niveles de referencia y los valores preliminares de cada período anual. Se recomendó revisar la metodología de publicación del valor determinado, a fin de dar a conocer la calificación de la gestión de cada empresa en fecha próxima a cada período evaluado, y revisar el contenido de la información relativa a la difusión de los Indicadores de Calidad para que su exposición refleje, de manera clara para los usuarios, los resultados logrados por las Licenciatarias en su gestión. En particular, se recomendó publicar, además de las posiciones relativas que las Licenciatarias



Ente Nacional Regulador del Gas

alcanzan en cada Índice de manera anual, las comparaciones históricas que permitan conocer los grados de avance y el comportamiento del Indicador a lo largo del tiempo, para así difundir el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del Servicio.

Seguimiento:

En el sitio Web del ENARGAS se publicaron los valores correspondientes al ejercicio auditado (2019). Asimismo, se encuentran publicados los valores preliminares correspondientes al ejercicio 2020 y, al finalizar las tareas de campo, se publicaron los valores correspondientes al último período anual determinado (2021).

Se verificó que la información exhibida en el sitio Web del ENARGAS fue modificada. Además de la publicación realizada en Datos Abiertos, en la sección de Visualización dinámica de Datos es posible consultar en forma de tabla o gráfico los niveles alcanzados por las Licenciatarias sobre Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y conocer su evolución (comparada por año y Licenciataria). Se informa, además, la definición de cada Indicador del Servicio Comercial.

Respecto de la revisión de la metodología de publicación del valor determinado, a fin de dar a conocer la calificación de cada empresa en fecha próxima a cada período evaluado, fueron publicados los valores correspondientes al año 2021 bajo la leyenda Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo.

Por otra parte, el Informe Anual publicado en formato digital, reenvía a la publicación de los Indicadores en el sitio web.

Comentario del Auditor:

Se modificó la información obrante en el sitio Web sobre los Indicadores del Servicio Comercial, conforme lo recomendado.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.5).

Estado:

Regularizada - Cumplimiento de la Recomendación.

C.7.- Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos

En el Informe UAI N.º 467 se recomendó la intervención de personal especializado en el análisis de la Atención Telefónica de las Distribuidoras, dada la relevancia de esta vía en el ingreso de los Reclamos.



Ente Nacional Regulador del Gas

Seguimiento:

El Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad manifestó la necesidad de realizar un análisis integral del proceso de gestión de las Licenciatarias a efectos de definir un programa acorde para el control sobre la Atención Telefónica. No obstante, advirtió que, actualmente, no se encuentran disponibles recursos con capacidad específica en la materia. En virtud de ello, no se observaron avances en la evaluación de la capacidad de las líneas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas a fin de evaluar la capacidad de atención de las Distribuidoras.

Debe señalarse que, a fin de avanzar sobre la temática y en el marco de los controles realizados sobre la Atención Telefónica de las Distribuidoras, el Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad realiza controles sobre el Funcionamiento del CAT y, a fin de reflejar su funcionamiento, elaboró una serie de indicadores en base a la relación de distintas variables conforme la información remitida por las Compañías telefónicas (total de llamadas contestadas y no contestadas sobre el total de llamadas; total de llamadas ingresadas al IVR respecto del total de llamadas ingresadas y contestadas, y total de llamadas ingresadas al CAT respecto del total de llamadas ingresadas y contestadas) e información propia de las Distribuidora (total de llamadas ingresadas al CAT respecto del total de llamadas ingresadas al IVR, y total de llamadas por Consulta y Reclamos respecto del total de llamadas ingresadas al CAT).

Comentario del Auditor:

Sin cambios, dado que se requiere la intervención de recursos con capacidad específica en materia de Atención Telefónica.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.6).

Estado:

Sin acción correctiva informada - no aplica.

C.8.- Auditorías y Procedimientos sancionatorios

En el Informe UAI N.º 467 se observó que se encontraba pendiente la adopción de una decisión final tanto en los procedimientos de control y auditorías como en los procedimientos sancionatorios. Se encontraban pendientes de finalización las auditorías ejecutadas sobre Indicadores 2017 - Índice Grupos A y B, y restaba la conclusión de las labores de control sobre la información mensual remitida por las Distribuidoras respecto del Índice de Demora en Atención Telefónica 2018. Asimismo, se encontraba pendiente de resolución los procesos sancionatorios iniciados por incumplimiento al nivel de referencia (2017 y 2018).

Seguimiento:



Ente Nacional Regulador del Gas

Las auditorías planificadas sobre la Gestión de Reclamos para el período 2019 (9 auditorías - una por cada Licenciataria), no fueron ejecutadas. De las Auditorías planificadas de Plan de Contingencia, fueron ejecutadas 4 Auditorías integrales (44,44%). Asimismo, del total de 17 auditorías de Plan de Contingencia Parciales, fueron ejecutadas 14 (82,35%).

La GPU informó que conforme a la planificación del ejercicio 2020 (período sujeto a revisión 2019), se ejecutaron auditorías hasta marzo de ese año. Con la suspensión de actividades (ASPO y DISPO) durante el ejercicio 2020, no fue posible ejecutar la totalidad de las auditorías dada la situación de aislamiento y distanciamiento establecida por la normativa sobre la Pandemia. Los centros de atención al público fueron habilitados a lo largo del año 2021, registrando grandes demoras en determinadas jurisdicciones. Las prestadoras modificaron el esquema de atención comercial, realizando atención presencial por turnos y promoviendo la atención por medios y canales digitales, acorde a las medidas implementadas por el brote COVID 19. En este contexto la GPU manifestó que no pudieron llevarse adelante las auditorías no ejecutadas hasta el primer trimestre del ejercicio, relativas al Plan de Contingencias, dado que el acto de control requiere la constatación presencial. Respecto a las auditorías de gabinete (Gestión de Reclamos), no llegaron a emitirse las Notas para requerir la información en el primer semestre 2020 y las Prestadoras también tenían limitaciones para el escaneo de documentación dado que el personal no concurría a las oficinas. No obstante, para el ejercicio siguiente (período sujeto a revisión 2020), se ejecutaron durante el año 2021.

Sin perjuicio de las limitaciones antes señaladas, la GPU manifestó que se realizaron procesos de control focalizándose los mismos en la atención de los usuarios a través de canales digitales y por vías telefónicas (v.gr. controles periódicos sobre la información disponible al usuario en canales de atención no presenciales; monitoreo periódico sobre el funcionamiento de los canales de atención disponibles; controles sobre la atención brindada a los usuarios que se contactan telefónicamente a las Distribuidoras).

Las auditorías que pudieron ejecutarse (período 2019), fueron concluidas, sin verificarse incumplimientos.

Los incumplimientos de las Licenciatarias incluidas en la muestra al nivel de referencia correspondiente al período 2019, se encuentran pendientes de imputación. En estos casos, se emitió el Informe Técnico de imputación en el mes de Nov/2020.

Respecto de los procedimientos sancionatorios correspondientes a Indicadores de años anteriores (2017-2018), se observan demoras ya que se encuentran procesos en trámite. En algunos casos no se emitió la Nota de imputación (Informes Técnicos emitidos propiciando la imputación), y en otros resta la emisión de la Resolución sancionatoria (se emitieron Informes Técnicos propiciando sanciones, pero no han sido aplicadas y/o no se dio por concluido el trámite). No obstante, respecto de los incumplimientos del nivel de referencia del período 2018, se evidencian mejoras (del total de 12 casos, se emitieron 10 resoluciones sancionatorias).

Se encuentran aún pendientes de trámite incumplimientos relativos al Índice de Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía



Ente Nacional Regulador del Gas

Postal, indicador que fue dejado sin efecto con el nuevo Sistema de Control de Calidad aprobado por Resolución ENRG N.º 818/19.

Respecto del grado de avance sobre los incumplimientos al nivel de referencia, de los casos incluidos en la muestra del Informe UAI N.º 467 no se observaron avances significativos respecto del período 2017. La GAL manifestó que, no obstante no haber avanzado en la resolución de los expedientes relativos a los Indicadores del período 2017, se está efectuando un análisis global a fin de adoptar un criterio unificado para casos análogos, para una resolución integral.

En resumen, de las revisiones practicadas para el período auditado (2019) y del período 2017/2018 (Informe UAI N.º 467), se verificó que se concluyeron las auditorías iniciadas (no obstante la sub- ejecución de auditorías del período 2019, justificada por las medidas de aislamiento y distanciamiento dispuestas en el ejercicio 2020).

Respecto de los procedimientos sancionatorios, resta tomar medidas tendientes a la aplicación de sanciones en forma próxima al período sujeto a revisión. Los incumplimientos al nivel de referencia del período 2019 se encuentran pendientes de imputación. No obstante se observaron avances respecto del período 2018, resta la definición del curso a seguir sobre los procedimientos sancionatorios del período 2017.

Comentario del Auditor:

No obstante se observaron avances, resta arbitrar los medios para la aplicación de las sanciones en fecha próxima a la comisión del hecho, máxime en aquellos casos de incumplimiento al nivel de referencia que no revisten mayor análisis.

Cabe señalar que la presente no reviste el carácter de una observación, sino que pretende ser un comentario de las revisiones practicadas en relación a lo recomendado en la auditoría anterior. Considerando ello, y conforme lo manifestado, se realizará el seguimiento de las medidas impulsadas en el Informe de origen del hallazgo en cuestión (Informe UAI N.º 467 Punto C.7).

Estado:

Con acción correctiva - subsanación según detalle.

C.9.- Indicadores de la Gestión Gerencial

Observación:

No obstante el Área de Control de Gestión de Estándares de Calidad realiza el seguimiento de las actividades por ella desarrolladas, no cuenta con indicadores propios del desarrollo de su gestión.

Recomendación:

Se recomienda elaborar indicadores que permitan objetivamente determinar los resultados de las tareas desarrolladas y valorar el desempeño de la gestión, para así obtener información cuantitativa o cualitativa que permita monitorear el cumplimiento de los objetivos gerenciales, como así también sus limitaciones y



Ente Nacional Regulador del Gas

causas. A tal fin, podrían establecerse puntos que sean necesario fortalecer, con el objeto de detectar oportunidades de mejora.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Protección del Usuario (GPU) y de Asuntos Legales (GAL), mediante ME-2022- 73021975-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder en el marco de sus respectivas competencias.

Al respecto, se reseñan a continuación las opiniones recibidas de las dependencias auditadas (ME-2022- 80771316-APN-GPU#ENARGAS, su complementario ME-81256789-APN-GPU#ENARGAS, y ME-2022-82896977-APN-GAL#ENARGAS) y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna respecto a las observaciones y recomendaciones del presente Informe.

Sobre las opiniones vertidas por las Gerencias respecto del seguimiento del Informe anterior (Informe UAI N.º 467), esta Unidad procederá a incorporar la opinión del auditado en oportunidad de registrar en el Sistema de Seguimiento de Acciones Correctivas (SISAC), el presente Informe.

D.1.- Indicadores de la Gestión Gerencial (Ref. C.9)

Opinión del auditado: La GPU manifestó que analizará la viabilidad de elaborar indicadores que permitan objetivamente determinar los resultados de las tareas desarrolladas y valorar el desempeño de la gestión del área.

Comentario del auditor:

Se considera compartida la observación y recomendación formulada, en virtud de la manifestación realizada sobre el análisis que realizará la GPU sobre la viabilidad de elaborar los indicadores. Dado que no señala nuevas acciones encaradas a la fecha, la manifestación realizada no logra conmovir la observación y recomendación. Se verificará en futuras auditorías el análisis realizado y el grado de avance sobre la elaboración de indicadores de la gestión de la Gerencia.

Estado: Sin acción correctiva.

E.- CONCLUSIÓN

De las tareas desarrolladas y con el Alcance señalado, se puede concluir que los procedimientos aplicados por el ENARGAS, con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial aprobados por la Resolución ENARGAS N.º 818/2019, resultan adecuados.



Ente Nacional Regulador del Gas

No obstante ello, resta avanzar en la evaluación de la capacidad de las líneas telefónicas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas a fin de evaluar su la capacidad de atención, dada la relevancia de la vía telefónica para el ingreso de los Reclamos en la actualidad. Ello con el objeto de realizar un análisis sobre los cambios que podrían producirse tanto en la normativa sobre la gestión comercial de las Prestadoras como en la revisión o re-formulación del índice Demora en Atención Telefónica de Reclamos.

Por otra parte, resulta necesario continuar con las medidas tendientes a la implementación de los índices Serie Procesos, conforme a la modificación del Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad aprobada por Resolución ENARGAS N.º 818/19.

Por último, resulta imprescindible imprimir celeridad en los procedimientos sancionatorios iniciados por incumplimientos al Sistema de Control de Indicadores de Calidad, para que la aplicación de la sanción cumpla con su objetivo y garantice el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del Servicio.