



CONTROL DE FACTURACIÓN

A.- OBJETO

Verificar los procedimientos utilizados por el Ente para la realización de las auditorías concernientes al proceso de facturación a los usuarios del servicio de gas, en función de los Cuadros Tarifarios vigentes para cada tipo de servicio y consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicio.

Adicionalmente, constatar el grado de cumplimiento de las metas físicas programadas y, de corresponder, las causas atribuibles a los desvíos.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto, se relevaron y analizaron los procedimientos internos utilizados por el Ente para el control de la facturación a los usuarios del servicio de Gas Natural por redes.

En esta línea, se verificaron los procesos instrumentados para la planificación de las actividades, el grado de ejecución de éstas y, en caso de corresponder, las causas atribuibles a los desvíos.

Se analizó también la metodología de selección de muestras, los procedimientos de auditoría aplicados, el respaldo fehaciente de las observaciones detectadas en los papeles de trabajo, y la comunicación de las conclusiones para la toma de decisiones.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante los ejercicios económicos 2017 y 2018. En aquellos casos en los que surgieron temas relacionados con otro período al señalado, se han aplicado los correspondientes procedimientos puntuales para su comprobación.

De forma complementaria, se realizó el seguimiento de aquellas recomendaciones formuladas en la auditoría anterior -Informe UAI N° 391- concerniente a la temática tratada.

B.1.- Trabajo Realizado

Para el desarrollo del presente trabajo, se ha tenido en consideración la normativa detallada a continuación, a saber:

- Ley N° 24.076 y su reglamentación (Decretos Nros. 1738/92 y 2255/92).



- Reglamento del Servicio de la Licencia de Distribución - Capítulos N° 5 Inciso g) -Falta de Pago- y N° 14 -Lectura de Medidores y Facturación-
- Resolución ENARGAS I N° 4313, modificación de las condiciones del Reglamento del Servicio de la Licencia de Distribución.
- Resolución ENARGAS N° 658/98, metodología de facturación del Impuesto a los Ingresos Brutos.
- Resoluciones ENARGAS I Nros. 409/08, 630/09, 694/09 y 4343/17, relacionadas con la segmentación y/o categorización para los usuarios Residenciales, “Consortios de P.H” y “SGP”.
- Resoluciones ENARGAS Nros. I/4231/17 y 132/17, facturación de beneficios a usuarios de Tarifa Social y/o por Ahorro del Consumo.
- Resolución ENARGAS N° 147/17, instrucción a las prestadoras del servicio de distribución de gas por redes a incluir en la facturación de los usuarios finales de servicio completo los montos de recargo resultantes de la implementación de lo dispuesto en su Artículo 1 °, identificándolos bajo la leyenda “Fdo. Fiduciario Art. 75 ley 25565”.
- Resoluciones ENARGAS referentes a la aprobación de los cuadros tarifarios vigentes para el período auditado.
- Notas emitidas por el ENARGAS sobre aclaraciones en el proceso de liquidación a usuarios del servicio de distribución de gas.

Respecto de las competencias en esta materia (Resolución ENARGAS I N° 3403), se tuvieron en cuenta las funciones delegadas a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial -GRGC- concernientes a la verificación del cumplimiento normativo del proceso de facturación por parte de las Prestadoras. A raíz de ello, mediante Memo ME-2019-04061917-APN-UAI#ENARGAS se requirió a la Gerencia el detalle de las tareas de control del proceso de facturación durante el período relevado, como así también, las herramientas de apoyo empleadas para la gestión y seguimiento de esa labor.

En base a la información remitida, y teniendo en cuenta la estratificación de las actividades de la Gerencia, se determinó el siguiente universo sujeto a revisión, exponiéndose además la representatividad de la muestra de auditoría, la que fue seleccionada aleatoriamente.

<i>Concepto relevado</i>	<i>Período</i>	<i>Universo (**)</i>	<i>Muestra</i>	<i>Significatividad</i>
Auditorías de Gestión de Facturación (AGF)	2017	39	6	15,38%
	2018	35	9	25,71%
Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)	2017	35	7	20,00%
	2018	38	7	18,42%
TOTAL GENERAL		147	29	19,73%

Como se muestra en el cuadro precedente, las tareas de control de facturación se definen en función de su alcance, a saber:



- Auditorías de Gestión de Facturación (AGF): verificaciones a realizar sobre los procedimientos empleados por las empresas prestadoras del Servicio de Distribución de Gas por redes para la emisión de las liquidaciones de Servicio Público a sus usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.
- Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT): verificaciones a realizar sobre los Cuadros Tarifarios aplicados por las prestadoras del servicio a la facturación de los conceptos tarifarios Cargo Fijo y Cargo Variable, así como también beneficios tarifarios en su caso, a sus usuarios Residenciales y SGP de servicio completo.

Continuando con las tareas preliminares, se suministraron las Guías de Trabajo -procedimientos internos- elaborados por la Gerencia, los que permiten visualizar los lineamientos generales para la ejecución de las actividades por parte de ésta, como así también de los Centros Regionales.

A continuación, se detallan los procedimientos de auditoría practicados para la realización del objeto del presente Informe:

- ✓ Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal interviniente en el tema analizado.
- ✓ Se realizó una revisión conceptual de la metodología de trabajo implementada para la planificación de las actividades encomendadas a la Gerencia en materia de facturación.
- ✓ Se analizó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías elaborado para el período relevado (2017 - 2018).
- ✓ Se relevaron los procedimientos internos elaborados por la Gerencia para la realización de las tareas.
- ✓ En base a la muestra seleccionada, se constataron los siguientes procesos de control interno de la Gerencia para la verificación del cumplimiento de lo normado en esta materia, a saber:
 - Pruebas de cumplimiento con relación a las constataciones practicadas por la Gerencia y los Centros Regionales y lo determinado en las Guías o Instructivos de Trabajo.
 - Consistencia de los Papeles de Trabajo -Expedientes en soporte papel y digital- respecto de los hallazgos derivados de las auditorías efectuadas.
 - Revisiones conceptuales relativas al seguimiento de las observaciones e irregularidades detectadas producto de las constataciones efectuadas por los Centros Regionales y analizadas por la Gerencia de Gestión de Regulación Comercial.
 - Comprobaciones globales sobre el grado de sistematización de la información resultante de las auditorías y su cruce con las tareas de otras áreas del Organismo relacionadas con la temática tratada.



Ente Nacional Regulador del Gas

✓ Cumplimiento de las metas físicas programadas para el período auditado, tanto por la GRGC como por la Unidad de Coordinación de Centros Regionales -a requerimiento de la primera- y, en caso de corresponder, se analizaron los desvíos informados. Para ello, se tuvo en cuenta la labor realizada por esta UAI en las Cuentas de Inversión 2017 y 2018.

✓ Comprobaciones globales de razonabilidad sobre los registros de apoyo empleados para el seguimiento de la actividad desplegada. Al respecto, se realizaron los siguientes procedimientos en las bases relevadas, a saber:

○ Aplicativo Unificado de Auditorías: razonabilidad con los registros de la Gerencia para la confección de la información remitida para las Metas Físicas del Organismo.

○ Base de datos de facturación: relevamiento de los procesos de validación y control de la información de la base de datos de facturación, producto de la remisión de datos vía el Sistema Automatizado de Remisión Informativa - S.A.R.I.- por parte de las Prestatarias. Para ello, se seleccionaron al azar dos expedientes de Distribuidoras y tres expedientes de Subdistribuidoras.

✓ Seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informe de Auditoría Nro. 391) sobre la temática bajo análisis.

Las tareas de campo se comenzaron a desarrollar en el mes de enero de 2019, retomando las actividades en cuestión durante los meses de abril a junio de ese año.

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.

C.1.- Planificación de actividades. Seguimiento de recomendaciones de Informes anteriores

La Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) tiene asignadas las funciones concernientes a la evaluación del desempeño de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes respecto de la correcta aplicación de la normativa vigente en materia de facturación.

Para ello, teniendo en cuenta la dispersión geográfica del universo objeto de control, las actividades de facturación se realizarán con la colaboración de los Centros Regionales, a través de los requerimientos realizados por GRGC a la Unidad de Coordinación de los Centros Regionales.

En función de ello, la Gerencia procede a elaborar el Plan Anual de las Auditorías con el fin de establecer en un período determinado el alcance de



Ente Nacional Regulador del Gas

los controles a practicar a los distintos Sujetos del Sistema y en función de ello, la periodicidad de auditorías a ejecutar.

Como se adelantó en el numeral anterior, aquellas auditorías denominadas “Auditorías de Gestión de Facturación” (AGF) comprenden un control integral del proceso de facturación. En cambio, aquellas identificadas como “Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios” (ACT) son auditorías parciales que comprenden algunos puntos de control de las auditorías AGF, a los efectos de constatar la correcta aplicación de las tarifas de gas vigentes.

Teniendo en cuenta el alcance descripto, se comunicó que a las Distribuidoras y Subdistribuidoras (SDB) con más de 20.000 usuarios se les realizará una AGF todos los años; mientras que para el resto de las SDB se alterna entre una AGF y una ACT cada año. Para ello se determinó que para las SDB que posean entre 5.000 y 20.000 usuarios debe realizarse una Auditoría de Gestión de Facturación cada dos años, y para aquellas con menos de 5.000 usuarios la periodicidad de estas auditorías es cada tres años.

En consecuencia, se observa que en un ciclo de tres años se realizará por lo menos una auditoría integral de facturación a todos los Sujetos activos en el Sistema.

Comentario:

En su oportunidad (observación C.1.1. del Informe UAI 391) se verificó un apartamiento en la ejecución de las auditorías respecto del criterio de periodicidad definido en la planificación de las auditorías de los años 2014 y 2015. Debido a ello, se recomendó arbitrar las medidas pertinentes que permitan garantizar una mayor efectividad en la aplicación de los recursos del Organismo para el cumplimiento del proceso de control de facturación del servicio de distribución de gas natural.

De las comprobaciones globales realizadas en el presente período auditado (2017 - 2018), se evidencia una mejora de la situación descripta.

Es así que, de los casos seleccionados, se constata una adecuada gestión de las auditorías programadas en base a los parámetros definidos con relación a la cantidad de usuarios de la zona de incumbencia del Sujeto y el alcance de la labor efectuada (ACT o AGF).

Por ende, se puede concluir que se están llevando a cabo las medidas necesarias que permiten garantizar una mayor efectividad en la aplicación de los recursos del Organismo para el desarrollo de las tareas encomendadas.

C.2.- Metodología de trabajo. Normativa vigente. Aspectos de control del proceso de facturación. Seguimiento de recomendaciones de Informes anteriores

Para el desarrollo de la actividad bajo análisis se remitieron Guías, Instructivos y Programas de Trabajo elaborados por GRGC, en los que se establecen los lineamientos generales para el desarrollo de las tareas por parte del personal de la propia Gerencia, así como de los Centros Regionales. A



continuación, se exponen la documentación suministrada para la presente labor, a saber:

- Guías para la ejecución de las auditorías AGF o ACT.
- Modelo de Nota para el inicio de las actividades y para la elaboración de los Informes correspondientes.
- Instructivo para la selección de la muestra de auditoría.
- Programa de trabajo sobre los puntos de control del proceso de facturación.
- Planilla de excel con los tópicos de control citados en el Programa de trabajo.

Al respecto, de las pruebas de cumplimiento practicadas sobre la muestra seleccionada por esta Unidad, no se ha observado un apartamiento significativo en la ejecución de las tareas de campo respecto de los puntos de control establecidos en el Programa de trabajo.

A continuación, se agrupan las siguientes circunstancias derivadas del relevamiento practicado a la metodología arbitrada por la Gerencia para el desarrollo de la actividad.

C.2.1.- Cambios en la reglamentación. Alcance

De las revisiones conceptuales sobre la normativa vigente en materia de facturación para el período auditado, resulta oportuno señalar las medidas adoptadas para la constatación del cumplimiento de la Resolución MEyM N° 212-E/16, de fecha 6 de Octubre de 2016.

En dicha norma se instruyó al ENARGAS sobre la aplicación de topes tarifarios a raíz de la aplicación de los nuevos precios de gas en Punto de Ingreso al Sistema de Transporte para el gas natural, así como también, para el Gas Propano Indiluido por redes.

En consecuencia, por medio de las Resoluciones aprobatorias de los Cuadros Tarifarios vigentes en ese período, se estableció la metodología a implementar para cumplir con lo instruido por el Ministerio. Brevemente, se deduce de la factura en una línea separada, bajo la denominación “Bonificación Resol. MEyM N° 212 - E/16”, la diferencia resultante entre el monto total facturado derivado de la aplicación de los cuadros tarifarios vigentes y el tope tarifario determinado en función de la segmentación y categoría de usuario.

A raíz de ello, mediante Nota aclaratoria del Organismo, se instruyó a las Prestadoras de aquellas localidades abastecidas con GLP a la segmentación de los usuarios Residenciales conforme los lineamientos establecidos en la Resolución ENARGAS I N° 409/08, a fin de cumplimentar con la aplicación del tope en cuestión, considerando que esas localidades cuentan con tarifa única para todos los usuarios Residenciales y para usuarios de SGP.



Ente Nacional Regulador del Gas

El esquema citado anteriormente -tope tarifario- se dejó sin efecto en el mes de Septiembre de 2018, mediante el dictado de la Resolución MHA N° 14/2018 (26/09/2018).

Del relevamiento practicado, en el caso correspondiente a una Subdistribuidora, se constataron las siguientes circunstancias sobre la verificación de la aplicación de normativa citada, a saber:

- Auditoría ACT 2017 - Fecha de inicio 29/03/2017 - Aplicación de cuadros tarifarios: no se tuvo evidencia sobre el control de la norma bajo análisis en los casos seleccionados para el primer bimestre del año 2017. Al respecto, se puede mencionar que, a partir del año 2018, se incluyó el análisis de esta bonificación en el programa de trabajo confeccionado para la realización de las auditorías ACT.

- Auditoría AGF 2018 - Fecha de inicio 18/10/2018 - Auditoría integral año 2017: se concluye que la Prestadora no facturó la bonificación de la Resolución MEyM N° 212-E/12 a ninguno de los usuarios seleccionados, como así tampoco procedió a la segmentación conforme la Nota aclaratoria para la aplicación correcta del beneficio. Esta situación se encontraba pendiente de resolución a la fecha de corte establecida por esta UAI para la etapa de relevamiento (30/04/2019).

Observación:

En uno de los casos seleccionados de la muestra se observó una debilidad en el alcance de los procesos de control arbitrados para la evaluación del desempeño de las Prestadoras en función de los cambios normativos introducidos al proceso de facturación.

Es así que, la falta de aplicación de un tope tarifario (bonificación) se constató dos años después de su implementación. En esta línea, en las guías de trabajo se contempló ese punto de control un año después de su implementación.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, y si bien se trata de sólo un caso de la muestra de auditoría, resultaría pertinente reforzar las medidas arbitradas para la verificación del cumplimiento normativo vigente del régimen tarifario.

Entre ellas, se reitera lo sugerido en la auditoría anterior (observación C.1.4 del Informe UAI N° 391) respecto de mantener actualizadas las herramientas de apoyo empleadas -procedimientos internos- que coadyuve, de manera eficaz y eficiente, en el desarrollo de la actividad encomendada en esta materia.

En esta línea, se recomienda arbitrar las medidas necesarias que permitan adecuar el alcance de las actividades planificadas en el año calendario, de forma dinámica, a los cambios introducidos en ese ejercicio en la reglamentación del proceso de facturación del servicio de gas distribuido por redes.

C.2.2.- Cálculos matemáticos. Impuesto al Valor Agregado

Mediante diversas Notas del Ente se aclararon inquietudes respecto de la incidencia de carga tributaria en la facturación del servicio de distribución de gas. A título informativo, se puede mencionar la Nota ENRG N° 499/98 donde



Ente Nacional Regulador del Gas

se definieron los aspectos a considerar en la base imponible del Impuesto al Valor Agregado -IVA-.

Observación:

Del análisis de la muestra de auditoría se verificó una debilidad en los procedimientos arbitrados para corroborar uno de los tópicos que conforman la factura del servicio de distribución. Es así que, no se tuvo evidencia suficiente sobre la constatación de los cálculos derivados de la incidencia de la carga tributaria correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.

En esta línea, a diferencia de lo verificado con anterioridad (Informe UAI N° 391), en el Programa de trabajo remitido a esta Unidad no se pudieron visualizar los lineamientos sobre este aspecto a aplicar en el proceso de control.

Recomendación:

Se entiende necesario que se revea la implementación de aquellos procesos de control relativos a la constatación de la carga tributaria del Impuesto al Valor Agregado en la facturación del servicio de distribución de gas.

C.2.3.- Seguimiento del Informe UAI N° 391

C.2.3.1.- Universo de facturación. Categorías del servicio

En la observación C.1.2. se recomendó que, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, resultaría pertinente continuar con la medida arbitrada en el año 2014 concerniente a la realización de mayores controles sistémicos a los diferentes tipos de servicios de distribución de gas natural - servicio completo y “unbundling”- que permitieran asegurar el correcto desempeño normativo por parte de las Prestadoras en materia de facturación.

En respuesta a ello, la Gerencia comunicó que, en base a los recursos disponibles, se estimó conveniente discontinuar las auditorías de usuarios unbundling, aclarándose que la realización de esas auditorías para el período referido (año 2014) fueron realizadas con carácter excepcional al procedimiento reglado para el control del proceso de facturación.

Comentario:

De las verificaciones practicadas sobre el proceso de generación de la muestra de usuarios no se evidenciaron cambios con relación a la recomendación formulada respecto de la realización de mayores controles a los usuarios que sólo contratan los servicios de Distribución y/o Transporte (servicios “unbundling”).

En tal sentido, de las revisiones conceptuales a los Instructivos de trabajo suministrados solamente se visualizaron los lineamientos generales para la selección de la muestra en función de las categorías de usuario de servicio completo, relativas a los Residenciales y al Servicio General (SGP - 1 a 3).

No obstante ello, durante las tareas de relevamiento, se informó que el control de la facturación del servicio bajo análisis (“unbundling”) será realizado por la Gerencia de Control Económico Regulatorio. Al respecto, esa Gerencia comunicó



Ente Nacional Regulador del Gas

que tiene previsto la realización de este tipo de auditorías durante el corriente año.

Por ende, se continuará con el seguimiento de la implementación de esta actividad en las futuras auditorías realizadas por esta Unidad a la Gerencia citada.

C.2.3.2.- Técnicas de muestreo. Representatividad de la muestra de auditoría

Esta Unidad recomendó anteriormente introducir mejoras en el proceso de generación de la muestra de auditoría, con el fin de optimizar los recursos aplicados a las tareas de revisión de proceso de facturación de las Prestadoras, como así también, para reducir el riesgo de obtener una muestra que no represente con sus conclusiones el comportamiento del Universo bajo análisis.

En respuesta a ello, se comunicó sobre la reducción del tamaño de las muestras empleadas para las auditorías AGF, a partir de la definición de parámetros acordes a las buenas prácticas de la profesión para el tipo de poblaciones analizadas (95 % de confianza y 5 % de tasa de error). Para ello, con la colaboración del Departamento de Tecnología de Información (DTI), se desarrolló e implementó ese esquema de selección, a través de la herramienta informática denominada “Sistema AGF”.

Cabe recordar que el aplicativo en cuestión permite, mediante una interfaz amigable con el usuario, procesar la información almacenada en las bases de datos relativas a la facturación de los Prestadores recibida vía S.A.R.I (Sistema Automático de Remisión Informática).

Comentario:

Como se expuso en el numeral anterior, se remitió un Instructivo de Trabajo con relación a los criterios arbitrados para la generación de las muestras de auditorías de gestión de facturación (AGF), así como también para las de aplicación de cuadros tarifarios (ACT).

En el referido Instructivo se definen los parámetros para la selección de las cantidades de casos que integrarán la muestra de auditoría. Estas podrán estar o no relacionadas con el tamaño del universo objeto de análisis, dependiendo del tipo de auditoría practicada (AGF o ACT). Es así que, conforme lo manifestado, las auditorías integrales de facturación responden a criterios estadísticos sobre el nivel de población a auditar, a través del empleo de herramientas informáticas de apoyo para su generación. En cambio, para las muestras de temas parciales de facturación se establecen las cantidades máximas a seleccionar, de manera aleatoria, por el auditor.

En conclusión, se encuentran instrumentando las medidas necesarias en el proceso de generación de la muestra de auditoría que coadyuvan a optimizar los recursos empleados.

C.3.- Documentación y cierre de las auditorías. Procesos sancionatorios. Seguimiento de auditorías anteriores



Como resultado de la actividad desplegada, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial evalúa las inobservancias al Marco Regulatorio detectadas, para luego proponer las medidas correctivas que se consideran pertinentes y, en caso de corresponder, promover el inicio del proceso sancionatorio.

Para ello, se procede a la apertura de un expediente para la resolución de cada auditoría ejecutada, donde en líneas generales se resguarda la siguiente documentación, a saber:

- Nota, o Acta de auditoría, relativa al inicio de las tareas de verificación.
- Copias de las facturas de servicio de la muestra seleccionada.
- Planillas de Excel con los cálculos de las constataciones realizadas.
- Informe de auditoría con las conclusiones arribadas de la labor (del Centro Regional o de la Gerencia).
- Informe de GRGC con relación a las medidas arbitradas sobre los hallazgos comunicados en el Informe anterior. Básicamente, se procederá a promover el inicio de un proceso sancionatorio, o bien, el pase a archivo como observancia al marco regulatorio.

Cabe señalar que, a partir de la implementación del sistema de “Gestión Documental Electrónica” (GDE), se procedió al reemplazo gradual del respaldo documental en papel a soporte digital (expediente electrónico).

De las comprobaciones practicadas se constataron algunas situaciones a considerar, las que fueron agrupadas en los subtemas desarrollados a continuación.

C.3.1.- Cierre de las auditorías

A los efectos de obtener una visión general del estado de las auditorías seleccionadas se estableció el 30/04/2019 para el corte de las tramitaciones realizadas sobre esta materia (fecha de corte).

Al respecto, se pudo constatar que el 82,76% (23 sobre un total de 29) de los casos seleccionados se encuentran con el proceso de auditoría finalizado a la fecha de corte. Es decir, ya el resultado de la auditoría fue analizado por la GRGC procediéndose al archivo de la documentación, o bien se encuentran con un proceso sancionatorio iniciado, si así correspondiere.

Por ende, el 17,26% restante (5 auditorías de 29) posee pendiente el cierre del proceso, encontrándose en la Gerencia para el análisis de los hallazgos detectados para su posterior tratamiento. Cabe señalar que los casos referidos no datan de una antigüedad significativa en la Gerencia para su análisis.

C.3.2.- Revisión de la labor de los auditores



Ente Nacional Regulador del Gas

Los Centros Regionales remiten el resultado de la labor realizada (Informe de Auditoría) a la GRGC para su evaluación, y posterior tratamiento.

Como se adelantó oportunamente, para el desarrollo de esas tareas se siguen los lineamientos establecidos en el Programa de Trabajo elaborado por GRGC. En él se establecen los puntos generales de control relativos a la facturación del servicio, como así también la normativa relacionada con esos temas.

Entre los casos relevados se constató una inconsistencia en una auditoría. Es así que, en una auditoría integral (AGF) realizada por un Centro Regional se observó un apartamiento normativo para la determinación del consumo estimado, no obstante lo cual el auditor concluye que no hay observaciones que formular como resultado de la labor practicada.

De la consulta realizada sobre el caso la GRGC comunicó que durante el período analizado (2017) se modificó el Reglamento del Servicio de Distribución, modificándose el punto de control en cuestión respecto de la cantidad de años a considerar para el cálculo del consumo estimado (promedio histórico de consumo). En consecuencia, como referencia el auditor, la Licenciataria empleó el esquema reglado antes de ese cambio, generándose a su criterio diferencias pocos significativas en la muestra de auditoría, por lo cual concluyó su Informe “sin observaciones”.

En concordancia con lo expuesto, la GRGC elaboró su Informe Técnico para el archivo de las actuaciones de la auditoría, en base al resultado informado por el Centro Regional.

C.3.3.- Seguimiento de las acciones encaradas

Como se expuso al comienzo del presente numeral, el resultado de la actividad desplegada podrá derivar en el inicio de un proceso sancionatorio. De esta forma, el objetivo perseguido con su cumplimiento consistirá en revertir la conducta por parte del Sujeto sancionado.

De las verificaciones practicadas, se observó para un mismo Sujeto la activación de distintos procesos sancionatorios ante la falta de remisión de la documentación requerida para la ejecución de las actividades (Acta ENRG/GRGC/CRS N° 34/17 de una ACT y una Auditoría de Facturación AUCR/CRS N° 39/18 de una AGF). A la fecha de corte establecida, 30/abril, se encontraba pendiente la imputación en los dos casos en que la prestadora incumplió.

Comentario:

En el Informe UAI N° 391 se recomendó impulsar las acciones necesarias que permitan garantizar un adecuado cierre del circuito de control, de forma que el resultado de la labor realizada sea oportuno para la toma de decisiones respecto del cumplimiento del régimen tarifario. En respuesta a ello, la Gerencia comunicó sobre distintas acciones tendientes a mejorar los procesos aplicados para el



desarrollo de la tarea. En esta línea, se comunicó sobre la mejora de los procesos aplicados en la programación del Plan de Auditorías, como así también la optimización de los recursos de apoyo en la gestión de las actividades, mediante la elaboración de un nuevo Programa de Trabajo que recopila los procedimientos anteriores, y el uso de las herramientas informáticas de apoyo para la generación de las muestras de auditorías.

En concordancia con ello, de la labor efectuada en la presente auditoría se evidencia una mejora en el cierre del circuito de control de la actividad programada en esta materia. En tal sentido, se constató el cierre del 82,76% de los casos relevados, a diferencia de la auditoría anterior, donde, salvo por un caso, el resto de la muestra se encontraba abierta para su resolución.

Observación:

De las verificaciones practicadas, se constataron determinadas debilidades en los procesos de control arbitrados para el seguimiento del resultado de las actividades desplegadas. Por un lado, en uno de los casos seleccionados se constató un apartamiento al cumplimiento del régimen tarifario que no se tuvo en cuenta en la conclusión de la auditoría en cuestión. A raíz de ello, tampoco fue considerada en las tareas de cierre realizada por la GRGC.

Por otro lado, en otro caso se observó una debilidad en el seguimiento de la activación del proceso sancionatorio a una Subdistribuidora, derivando ello en la repetición de la misma conducta infractora en la próxima auditoría anual programada para ese Sujeto.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, se entiende necesario reforzar los mecanismos implementados para el monitoreo de la labor desplegada, a los efectos de garantizar una visión integradora de las acciones encaradas y merituar de este modo los efectos que pudieran ocasionar en relación al cumplimiento del Marco Regulatorio.

Para ello, se recomienda instruir a los auditores sobre la evaluación final de las inobservancias al Régimen Tarifario por parte de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial. Como así también, impulsar los mecanismos pertinentes para la tramitación, en tiempos oportunos, del resultado de las labores con otras áreas del Organismo.

C.4.- Base de datos de facturación. Soporte de las actividades de control. Controles de consistencia y calidad de la información. Seguimiento de auditorías anteriores

A continuación, se describen brevemente los medios informáticos de apoyo empleados en las tareas de control.

Sistema Automático de Remisión Informática (S.A.R.I.)

Mediante el uso de la web institucional se encuentra vigente un sistema que permite el intercambio de información con las Prestatarias, para las tareas de control y fiscalización propias de la actividad del Organismo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Con relación a la temática tratada, a través del protocolo de requerimiento de información, se establecen los lineamientos para la remisión, con una periodicidad mensual, de la información relativa al proceso de facturación.

En esta etapa, mediante el validador S.A.R.I, se verifica la calidad de la información remitida por la Licenciataria.

En caso de una transferencia de datos positiva, se generarán las constancias de presentación para su remisión en papel, en carácter de declaración jurada, por las Prestatarias dentro de un plazo perentorio.

Procesos analíticos automatizados - Base de datos de facturación

Los archivos validados se importan automáticamente en las bases de datos creadas para el control del cumplimiento del Régimen Tarifario (en adelante identificadas como “Base de Facturación”).

Con relación a la información almacenada en las bases referidas, se ejecutan diversos procesos automatizados de control definidos por la GRGC, a los efectos de evaluar la consistencia de los datos en cuestión. Sintéticamente, se analizan los siguientes tópicos, a saber:

- Comprobantes de facturación cobrados no informados en las bases de facturación
- Comprobantes de facturación cobrados con fechas de pago inconsistentes
- Comprobantes de facturación con fechas de marca y/o marcaba incongruentes
- Comprobantes de facturación con fecha de comprobantes inconsistentes
- Usuarios con datos inconsistentes
- Registros duplicados en las bases de facturación, cobranzas y/o usuarios
- Usuarios beneficiarios de tarifa social con incongruencias

Sistema AGF - Auditorías de Gestión de Facturación

Como se adelantó oportunamente, en el entorno del Aplicenter se desarrolló un aplicativo denominado “Sistema de Auditorías de Gestión de Facturación”, que permite el apoyo de las tareas de control mediante una interfaz amigable con el usuario, en base a la información procesada en las bases de datos relativas a la facturación de los Prestadores. De la consulta realizada al aplicativo se visualizó que permite generar las muestras de auditoría para el desarrollo de las actividades integrales de facturación -AGF-.

Sistema de control de Facturación de Distribuidoras y Redengas



También en el entorno del Aplicenter se cuenta con un aplicativo identificado como “Control de Facturación”, el que permite la consulta de los datos ingresados sobre las facturas de un usuario en particular, en base a la información procesada en la base de facturación.

Cubo de Facturación

Para el análisis de grandes volúmenes de datos se desarrolló una herramienta informática conocida como “cubo”, que permite la consulta de los registros históricos, a través de una base de datos multidimensional sobre la información consolidada de las distintas estructuras de datos de facturación. Para ello, se emplean tablas dinámicas de Excel como mecanismo de explotación de la herramienta en cuestión.

A continuación, se desarrollan los temas analizados, en base a las verificaciones practicadas, sobre los procedimientos empleados para el control de los datos almacenados en las bases de facturación.

C.4.1.- Controles de consistencia. Coordinación de actividades

Gerencia de Regulación de Gestión Comercial

Como se adelantó anteriormente, entre las tareas de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial se encuentra la constatación del cumplimiento de la remisión de los datos, por parte de las Prestadoras, del proceso de facturación del servicio de distribución de gas, como así también la validación y control de la información de la base de datos creada a tal efecto.

A raíz de ello, y a los efectos de realizar un cierre del proceso de control de los datos remitidos vía S.A.R.I., se elabora anualmente un Informe con las conclusiones arribadas sobre los siguientes aspectos analizados:

- Cumplimiento de los plazos de presentación de los archivos. Para ello se contará previamente con un informe de DTI sobre el tema en cuestión.
- Cumplimiento de los plazos de presentación de las declaraciones juradas. Éstas se encuentran adosadas en los Expedientes conformados por Sujeto y año calendario.
- Análisis de la consistencia de la información producto de los procesos analíticos automatizados aplicados en la base de facturación, los cuales fueron definidos por la GRGC.

En las entrevistas mantenidas se comunicó que los últimos informes elaborados sobre el tema en cuestión corresponden al período 2016 para las Distribuidoras, y al año 2017 para las Subdistribuidoras.

Gerencia de Control Económico Regulatorio



Ente Nacional Regulador del Gas

Esta Gerencia suministró un Programa de Auditoría relacionado con las actividades de constatación de la base de datos de facturación con la información contable de la Prestadora.

Brevemente, las tareas consisten en verificar la razonabilidad de la información registrada contablemente del cargo variable y/o fijo con aquella suministrada para ese concepto en la base de facturación. La labor se desplegó a partir de la información suministrada en el año 2018. El alcance se focalizó en la documentación recibida por todas las Distribuidoras y por la Subdistribuidora Redengas.

A su vez, de las tareas de relevamiento, se observa que GCER concluye sobre la razonabilidad de determinados datos almacenados en la base de facturación, producto de otras actividades delegadas a esa Gerencia relacionadas con algún tema de facturación. Por ejemplo, constatación del cumplimiento de la metodología para la determinación de la entrega de GLP por categoría de usuario y su concordancia con la base de datos de facturación a usuarios.

Procesos analíticos automatizados a desarrollar

De las consultas realizadas se informó que se encuentra en desarrollo la implementación de mayores controles de consistencia de la base de facturación, con el objetivo de mejorar la calidad de la información recibida.

En esta línea, se puede mencionar que la GRGC con el apoyo del Departamento de Tecnología de la Información se encuentran coordinando las actividades de actualización de los siguientes procesos de control, oportunamente discontinuados, a saber:

- Tarifario: se corroborará la correcta aplicación de los cuadros tarifarios, mediante el reproceso de todos los registros almacenados de facturación y su comparación con los cuadros vigentes.
- Segmentación: se verificará la adecuada aplicación de las Resoluciones ENRGAS I Nros. 409/08, 694/09 y modificatorias y/o complementarias, en base al universo mensual recibido de facturación.
- Periodicidad: se constatará sobre los días incluidos en el período de facturación que se encuentren dentro del rango regulatorio establecido.

Comentario y Observación:

De las verificaciones practicadas, se evidencia una mejora en la implementación de mayores controles para garantizar la calidad de la información disponible en la base de facturación, en concordancia con lo recomendado en la auditoría anterior (observación C.3.2. del Informe UAI N° 391). En su oportunidad, las tareas de validación resultaban de la retroalimentación de las conclusiones de las auditorías generadas a través del Sistema AGF. Es decir, corroboraciones parciales de la información.

En cambio, en la presente labor se constataron comprobaciones globales de los datos almacenados. En tal sentido, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial realiza verificaciones sobre el cumplimiento de la remisión de los datos



de facturación, como así también, la consistencia de su información, a través del resultado de los procesos analíticos ejecutados. Por otro lado, la Gerencia de Control Económico Regulatorio realiza controles sustantivos en función de los registros contables de las Prestadoras, como así también comprobaciones puntuales de los datos almacenados producto del desarrollo de otras tareas de su competencia.

En este orden de ideas, se comunicó sobre la implementación de mayores procesos analíticos automatizados en las bases de datos de facturación.

Ahora bien, teniendo en cuenta las funciones asignadas a la GRGC en materia de controles de facturación, no se tuvo evidencia sobre la comunicación a esa Gerencia del resultado derivado de las auditorías practicadas por GCER sobre esta materia, o bien de aquellas que inciden parcialmente en la información almacenada. En consecuencia, se observa una debilidad en los mecanismos de coordinación para el cierre del proceso de control de la calidad de información.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, resultaría pertinente implementar una metodología de trabajo que refuerce los mecanismos de coordinación para gestionar, de forma eficiente y eficaz, la comunicación entre las Gerencias, a fin de consolidar los recursos aplicados en la constatación de la calidad de la información de la base de facturación. Por ello se entiende necesario que la Gerencia de Control Económico Regulatorio remita a la Gerencia de Regulación de la Gestión Comercial el resultado de sus auditorías en esta materia.

A su vez, en concordancia con la medida propuesta por la Gerencia, se sugiere la instrumentación de mayores procesos analíticos automatizados en las bases de datos de facturación a fin de garantizar, de manera oportuna y eficiente, los posibles apartamientos normativos en la facturación de los usuarios del servicio de gas.

C.4.2.- Soporte de las actividades de control. Información disponible para la gestión

Se constataron las siguientes situaciones a considerar respecto de la gestión de la información suministrada por la base de facturación para el apoyo de las actividades de control.

Respaldo de los requerimientos de información

La información de la base de facturación se emplea de apoyo en determinadas actividades desplegadas por GCER en materia de control del desempeño de las Prestadoras.

Para ello, en concordancia con las funciones asignadas a cada Gerencia del Organismo, GCER solicita a GRGC el estado de situación de la base para un determinado período respecto de la consistencia de aquellos datos utilizados para el desarrollo de su actividad.



Ente Nacional Regulador del Gas

En respuesta a ello, teniendo en cuenta el Memorándum remitido a esta Unidad sobre el tema, se visualizó que GRGC comunica esa situación en base a las conclusiones derivadas de las tareas desplegadas por los Centros Regionales y la propia Gerencia en el marco de las auditorías de facturación.

Cabe recordar que, el resultado de las labores referidas responde a un análisis parcial de la base de facturación en función de las muestras seleccionadas en el sistema para la realización de las auditorías integrales de facturación (AGF).

Una situación distinta se verifica con relación a los procesos automatizados de control de la consistencia de la información que analizan el total de los datos almacenados.

Soporte alternativo

Como se desarrolló en el numeral C.3., se procedió a iniciar el proceso sancionatorio a una Subdistribuidora ante la falta de presentación en dos oportunidades de la documentación requerida para la realización de las auditorías de facturación (ACT y AGF).

Ahora bien, una situación distinta se constató para ese Sujeto con relación al cumplimiento en la remisión de la información, vía S.A.R.I, relativa al proceso de facturación.

Por ende, entendiendo que de lectura de los datos de la base se cuenta con la misma información de la factura en soporte de papel, se puede colegir que para el caso señalado se encuentra disponible, en una primera instancia, la información necesaria para comenzar con las revisiones del proceso de facturación en cuestión.

Mecanismos de alerta sobre apartamientos normativos

Continuando con la idea del subtítulo anterior, se observó una circunstancia similar respecto del empleo de los datos de facturación para el caso analizado en el Punto C.2.1 concerniente a una inobservancia a las modificaciones del régimen tarifario; la que se verificó dos años después de la implementación de la respectiva norma.

De las revisiones conceptuales efectuadas se observó que en la base de facturación se remitió la información de esa modificación un año después de su reglamentación. En consecuencia, se observaba en la base una inconsistencia en la aplicación de la norma un año antes de la ejecución de la auditoría referida.

Acciones Encaradas - Plan de Gestión por Resultados 2018

En el marco del Plan de Gestión por Resultados encarado por el Organismo, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial tiene previsto la



consecución del proyecto identificado como “Actualización de Control Facturación - Aplicenter” para fines del mes de Septiembre de 2019, cuyo objetivo consiste en “Actualizar el listado de reportes para consultas recurrentes sobre la información de facturación presentada por las Prestadoras con el fin de optimizar y mejorar la utilización de los datos por parte de los usuarios de las distintas áreas del Organismo”.

Observación:

De las verificaciones practicadas se constataron debilidades en el empleo de los recursos disponibles producto de la información almacenada del proceso de facturación de cada Prestadora.

Por un lado, ante un requerimiento de información sobre la calidad de los datos almacenados se concluye en función del resultado arribado en las auditorías integrales de facturación. Por ende, no se tienen en cuenta las labores de consistencia de la información realizadas, conllevando el riesgo de producir inconsistencias en el reporte de situación de la información requerida.

Por otro lado, de las revisiones conceptuales sobre la utilización de los datos almacenados, salvo por el proceso de generación de las muestras de AGF, no se tuvo evidencia suficiente sobre su empleo en diferentes tópicos de apoyo de la gestión, como los referidos a continuación, a saber:

- Herramienta subsidiaria para el control -reproceso de la factura- de la muestra de auditoría.
- Mecanismos de alerta sobre el cumplimiento de las modificaciones en el régimen tarifario.

Al respecto, resulta oportuno señalar que en el Plan de Gestión 2018 de GRGC se contemplan la consecución en el 2019 de un proyecto que permita actualizar el reporte de consultas del proceso analizado.

Recomendación:

En virtud de lo expuesto, se entiende necesario reforzar los mecanismos arbitrados para la optimización de los recursos informáticos disponibles en la gestión de apoyo de las tareas de revisión del proceso de facturación de las Prestadoras.

Para ello, y en concordancia con las acciones correctivas impulsadas por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, se recomienda rever la parametrización del aplicativo denominado “Sistema AGF”, a los efectos de contar con reportes rutinarios y consistentes que faciliten, mediante una interfaz amigable con el usuario, las tareas de evaluación del desempeño de la Prestadora respecto del régimen tarifario, como así también los requerimientos de información de las distintas áreas del Organismo respecto de la integridad y consistencia de los datos almacenados (v.g. a través de alarmas del tipo “semáforo” se podrá visualizar el estado del resultado de los procesos analíticos automatizados ejecutados en la base).

C.4.3.- Seguimiento de auditorías anteriores

C.4.3.1.- Política de Seguridad de la información



Ente Nacional Regulador del Gas

Como ya se expuso la información suministrada por la base de facturación es empleada por otras áreas del Organismo. A raíz de ello, y teniendo en cuenta las medidas arbitradas por DTI relativas a la seguridad de la información, se sugirió impulsar los mecanismos necesarios que permitan contar con la aprobación formal de la “Política de Seguridad de la Información” por la parte de la Máxima Autoridad (Observación C.3.3 Informe UAI N° 391).

Mediante Resolución ENARGAS I N° 4559, de fecha 10/07/2017, fue aprobada la Política de Seguridad de la Información, señalándose que en su confección participaron representantes de todas las Gerencias. Respecto de su divulgación, en el punto 7 de la norma se asignó esa tarea a la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales.

Comentario:

Se evidencia una mejora en los mecanismos arbitrados para la protección de la información. Es así que, luego de aprobada la Política de Seguridad se realizaron diversas charlas, de carácter obligatorio, sobre la concientización de los riesgos asociados al uso de las tecnologías. En consecuencia, se entiende regularizada la observación de la auditoría anterior respecto de la implementación de los mecanismos necesarios que permitan garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

C.4.3.2.- Base de facturación

Teniendo en cuenta el tratamiento dispensado a la información remitida por las Prestadoras sobre la facturación de los servicios regulados, se sugirió oportunamente recopilar la legislación aplicable en materia de almacenamiento de datos, a los efectos de evaluar la correspondencia de la obligaciones del Organismo respecto de la protección de datos y servicios (Ley N° 25326 - Protección de los Datos Personales).

Comentario:

De las consultas realizadas sobre la correspondencia de la registración de las bases del Organismo en el Registro Nacional de Bases de Datos, no se tuvo evidencia suficiente sobre las adopción de medidas al respecto. Por ello, se mantiene la recomendación sobre la necesidad de analizar la normativa aplicable en materia de almacenamiento de datos en las bases del Organismo y, en caso de corresponder, proceder a dar cumplimiento a la norma.

C.5.- Metas Físicas. Cuantificación de las actividades

Cabe aclarar que la Meta Física identificada como “Auditorías de Calidad del Servicio Comercial” comprende, entre otras auditorías practicadas por la Gerencia, a aquellas relacionadas con la gestión de facturación, como así también a la aplicación de los cuadros tarifarios.

Comentario y Observación:



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la documentación suministrada por la Gerencia, en el cuadro detallado a continuación, se expone el Plan de auditorías correspondiente al período relevado, así como también, el cumplimiento en su ejecución.

Año	2017	2018
Programado	73	73
Ejecutado	74	72

En una primera instancia, no se observan desvíos significativos en la ejecución acumulada de las actividades planificadas.

Ahora bien, como se desarrolló en el numeral C.3 del presente Informe, se observó que se cuantificaron como dos auditorías los pedidos de información realizados a una Subdistribuidora, quien en ambas situaciones no suministró documentación alguna que permitiera dar cumplimiento al objeto de control. Es así que se verifica el cumplimiento de la meta mediante la cuantificación de actividades complementarias (incumplimientos de remisión de información) que no permiten concluir acerca del objetivo de la meta física (Constatación del régimen tarifario). Por otro lado, del cruce de datos entre el cumplimiento del Plan (expuesta en el cuadro) y la ejecución de las Metas Físicas comunicadas a la Gerencia de Administración, se observa una diferencia poco significativa en menos con relación a las Metas informadas para el año 2018; la cual fue comunicada a la Gerencia para su consideración en futuros ejercicios.

Recomendación:

En virtud de ello, se sugiere reforzar los mecanismos de control interno para el registro de las actividades desplegadas por la Gerencia, a efectos de exponer adecuadamente el grado de cumplimiento del Plan operativo de un período, como así también, la cuantificación de las Metas Físicas ejecutadas.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Regulación de Gestión Comercial (ME-2019-84639888-APN-UAI#ENARGAS) y de Control Económico Regulatorio (ME-2019-84639276-APN-UAI#ENARGAS), a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.

Al respecto, se transcribe a continuación la respuesta correspondiente a la GRGC -ME-2019-99956548-APN-GRGC#ENARGAS- y las consideraciones que le merecieron a esta Auditoría Interna.

D.1.- Cambios en la reglamentación. Alcance (ref. C.2.1.-)

Opinión del Auditado: “Esta gerencia está comprometida en la actualización constante de los Programas de Trabajo, en función de la evolución normativa, a fin de que los auditores cuenten con una herramienta que les permita llevar a cabo su tarea de control, de manera ordenada, sistemática y uniforme. De ello da



cuenta las guías, programas de trabajo, diseño de papeles de trabajo, que esta gerencia ha suministrado a esa UAI.

No obstante, corresponde señalar que, los años 2017 y 2018 fueron de constante cambios y evolución normativa, haciendo en ocasiones que el devenir de los acontecimientos fuera mayor a la posibilidad de actualización en función de los recursos. En efecto, a modo de ejemplo se cita: Resolución ENARGAS N° I-4313/17 relativa a la modificación del Reglamento del Servicio de Distribución; Resolución ENARGAS N° I-4343/17 relativa a los nuevos umbrales para la categorización de usuarios Residenciales en determinadas zonas; Diferimiento de pago del 50% a usuarios Residenciales; Resolución ENARGAS N° 132/17 relativa a la facturación de beneficios a usuarios por Tarifa Social y Ahorro de consumos; Resolución ENARGAS N° 147/17 con el nuevo esquema de facturación del recargo del Fondo Fiduciario Art. 75 Ley N° 25565; Resolución ENARGAS N° 86/18 relativa al beneficio a usuarios con Tarifa Social por los consumos de mayo y junio; Resolución 97/18 relativa al diferimiento del 25% de los consumos de invierno; cambios de interpretación en relación a los límites de incremento a la facturación, entre otras cuestiones, al margen de la emisión de los cuadros tarifarios y los cambios en su estructura.

Comentario del auditor: Lo manifestado por GRGC en el primer párrafo fue considerado por esta UAI al momento de formularse la observación y recomendación. Por ello se sugirió reforzar los mecanismos de actualización de las guías de trabajo, de forma tal que permitan la verificación oportuna de los cambios introducidos en la normativa tarifaria. Motivo por el cual, se mantiene la observación formulada.

D.2.- Cálculos matemáticos. Impuesto al Valor Agregado (ref. C.2.2.-)

Opinión del Auditado: “En la última revisión y rediseño de los procedimientos de auditoría se discontinuó con el punto de control relativo al IVA, focalizando los controles sobre los aspectos estrictamente regulatorios y en el marco de la normativa aplicación propia de este Organismo. Controles de índole impositiva en relación a las distintas condiciones tributarias de los sujetos exceden el marco de la faz regulatoria, con normativa propia de otras autoridades de aplicación.”

Comentario del auditor: *La respuesta del auditado no logra conmovir la observación realizada puesto que, los controles matemáticos de la factura del servicio forman parte del objetivo perseguido en la constatación del correcto desempeño de la Licenciataria en el proceso de facturación en resguardo del interés del usuario.*

D.3.- Seguimiento de las acciones encaradas. (ref. C.3.3.-)

Opinión del Auditado: “En primer lugar, corresponde destacar que esta gerencia lleva adelante esfuerzos continuos en relación a la interacción con otras áreas del organismo en vistas a mejorar la calidad de los procesos; no obstante, se toma en cuenta la recomendación formulada para seguir mejorando en ese sentido.”



Comentario del auditor: El auditado comparte la recomendación efectuada por esta Unidad, motivo por el cual, se mantiene la observación formulada verificándose en futuras auditorías la implementación de mayores mecanismos de coordinación entre las distintas Unidades Organizativas del Organismo.

D.4.- Controles de consistencia. Coordinación de actividades (ref. C.4.1.-)

Opinión del Auditado: “En relación con la coordinación con los informes emitidos por la Gerencia de Control Económico Regulatorio, se requerirá a dicha Gerencia, copia de los mismos, a los efectos de complementar las tareas realizadas por esta Gerencia. Respecto de la implementación de mayores procesos analíticos automatizados en las bases de datos de facturación, esta Gerencia desarrolla una tarea de mejora continua en conjunto con el Departamento de Tecnología de la Información, mediante el diseño, desarrollo, prueba y puesta en marcha de nuevos controles. En efecto, producto de estos desarrollos se envían notas a las licenciatarias con el detalle de inconsistencias, solicitando las razones que dieron origen a los mismos y en todos los casos que corresponden el envío de archivos rectificativos.

A continuación, se detallan los últimos controles desarrollados, implementados y comunicadas las inconsistencias a las Licenciatarias, cuando corresponden:

- Existen registros en el archivo FDU con Código Estado de Beneficio distinto a 67 o 70, en los que se informa facturación de conceptos de Tarifa Social para usuarios R.
- Existen registros en el archivo FDU con Código Estado de Beneficio distinto a 67 o 70, en los que se informa facturación de conceptos de Tarifa Social para usuarios P.
- Existen registros en el archivo FDU con Cuadro Tarifario 3, que no corresponden a usuarios beneficiarios de Tarifa Social, según Código de Estado de Beneficio.
- Existen registros en el archivo FDU con Cuadro Tarifario distinto a 3, que corresponden a usuarios beneficiarios de Tarifa Social, según Código de Estado de Beneficio.
- Existen registros en el archivo USR con Nombre de usuario o Nro. de documento distinto, a los informados en el período anterior.
- Existen registros en el archivo USR con Número de documento inválido.
- Existen registros en el archivo USR con Tipo de usuario distinto al informado en el período anterior (R, P, O).
- Existen usuarios en el archivo USR sin Fecha de Alta en el período, que no se han informado en el período anterior.
- Existen usuarios en el archivo USR sin Fecha de Baja en el período, que no se han informado en el período posterior.
- Existen registros de usuarios categorías P1 o P2 en el archivo FDU_C con Código Estado de Beneficio distinto a 072, en los que se informa la facturación del concepto 11039/21039 Bonificación Resolución SGE N° 14/18.



- Existen registros de usuarios categorías P1 o P2 en el archivo FDU_C con Código Estado de Beneficio 072, en los que NO se informa la facturación del concepto 11039/21039 Bonificación Resolución SGE N° 14/18.
- Existen registros de usuarios categorías BP1 a BP34 en el archivo FDU_C, en los que se informa facturación del concepto 11039/21039 Bonificación Resolución SGE N° 14/18.
- Existen registros en el archivo FDU con Código Estado de Beneficio 067 o 070, en los que NO se informa facturación de conceptos de Tarifa Social para usuarios R (conceptos 11033, 11034, 21033, 21034).
- Existe correlatividad numérica en las Liquidaciones de Servicios Públicos informadas.
- Existen usuarios en el archivo USB, que tengan informada Fecha de Baja, y que se informen con posterioridad sin Fecha de Baja.”

Comentario del auditor: El auditado comparte la recomendación efectuada por esta Unidad, motivo por el cual, se mantiene la observación formulada. Asimismo, señala el curso de acción a seguir para su regularización, verificándose esa situación en futuras auditorías sobre la temática tratada.

No obstante ello se señala la necesidad que esa Gerencia analice las inconsistencias derivadas de los procesos automatizados, no para efectuar solo devoluciones de lotes de información a las Licenciatarias, sino con el objetivo de detectar desvíos que nutran de datos la realización de auditorías de facturación.

D.5.- Soporte de las actividades de control. Información disponible para la gestión. (ref. C.4.2.-)

Opinión del Auditado: “Esta Gerencia ha presentado, en el marco de la “Gestión por resultados”, un proyecto de “Actualización del Protocolo de Información de SARI”, el cuál por razones ajenas a esta Gerencia, se encuentra demorado. El mismo, tiene por objetivo una amplia actualización del Protocolo actual que se implementó en el año 2014 (con pequeñas modificaciones hasta la fecha), que redundará en una mejora en la calidad de la información recibida, así como una mayor disponibilidad de información para la generación de nuevos reportes. Por otra parte, esta Gerencia, ha presentado ante el Departamento de Tecnología de la Información (DTI) un proyecto que prevé el desarrollo de controles de facturación a implementarse de manera automatizada con la importación de las bases de Facturación, que brindarán resultados globales y actualizados de los procesos de facturación desarrollados por las Prestadoras.

De acuerdo con los plazos previstos por el DTI el nuevo Protocolo de Facturación estará disponible a principios de 2020. El desarrollo de los controles de facturación se diseñará sobre la información a recibir en el mismo, a partir del 2° trimestre de 2020.”

Comentario del auditor: La GRGC señala el curso de acción a seguir para la regularización de la observación, manifestando que se encuentra en proceso de elaboración dos proyectos de gestión que mejorarán la calidad de la información



Ente Nacional Regulador del Gas

recibida en materia de facturación, motivo por el cual, se mantiene la observación formulada, verificándose esa situación en futuras auditorías.

D.6.- Metas Físicas. Cuantificación de las actividades (ref. C.5.-)

Opinión del Auditado: “En primer término, corresponde señalar que, cuando esa UAI se refiere a que “...se cuantificaron como dos auditorías los pedidos de información realizados a una Subdistribuidora, quién en ambas situaciones no suministró documentación alguna que permitiera dar cumplimiento al objeto de control...”, se debe contemplar que desde que las auditorías de facturación comenzaron a tratarse como auditorías de gabinete, la “Nota de Aviso de Auditoría y Pedido de Información” resulta análoga al Acta de Auditoría.

Es así que, esta Gerencia no ha modificado el criterio para la cuantificación de las Metas Físicas ejecutadas, en efecto, el mismo se realiza siempre con las actas de auditoría y con las citadas notas, dependiendo el tipo de auditoría que se trate (de campo o de gabinete).

Por otra parte, iniciado el procedimiento de control (Acta o Nota de inicio), el mismo concluye con la realización de un informe.

En los dos casos planteados por esa UAI, en tanto la Subdistribuidora incumplió con su deber de suministrar información a la Autoridad Regulatoria, se iniciaron los correspondientes procesos sancionatorios.”

Comentario del auditor: *La respuesta del auditado no logra conmovir la observación realizada dado que el inicio de la labor de una auditoría no es suficiente para su cuantificación en las Metas Físicas como producto terminado de esa tarea. Motivo por el cual, se mantiene la observación formulada.*

E.- CONCLUSIÓN

De la labor de control efectuada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial ha implementado acciones suficientes para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de facturación por parte de las Prestadoras del Servicio. Al respecto, se están implementando acciones tendientes a la regularización de las observaciones efectuadas en auditorías anteriores.

No obstante ello, se entiende necesario que se refuercen los mecanismos de reportes y controles implementados en la Base de Datos de Facturación, a fin de optimizar los recursos informáticos disponibles en apoyo a las tareas de revisión del proceso. En este sentido, y con relación a ésta, resulta también oportuno que se analice la necesidad de dar cumplimiento a la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.