



**CENTROS REGIONALES**

**A.- OBJETO**

Evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de los Centros Regionales (CR), dependientes del Área Unidad de Coordinación Regional (AUCR), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de gas, y la planificación y realización de Auditorías.

**B.- ALCANCE**

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la gestión de Atención de Reclamos y la realización de Auditorías, llevadas a cabo en el ámbito de dos (2) Centros Regionales durante el ejercicio 2018, abarcando las acciones posteriores de seguimiento.

A tal efecto, se consideraron las actividades desarrolladas por el Centro Regional La Plata (CRLP) y por el Centro Regional San Juan (CRSJ). Cabe señalar que éste último, alcanzado en la revisión anterior (Informe UAI N° 439), fue incluido en a fin de efectuar el seguimiento de las acciones encaradas con relación a los hallazgos pendientes de regularización al 31/Dic/18.

Se evaluaron las comunicaciones de los resultados de los controles realizados respecto de las auditorías incluidas en la muestra, y las acciones llevadas a cabo por la Gerencias de Distribución (GD) y la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) para su tratamiento y/o el archivo de las actuaciones.

Adicionalmente, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías aprobado por el Directorio para el ejercicio 2019 respecto de los citados Centros Regionales, y se requirieron a la Gerencia de Administración (GA) las rendiciones de Gastos de Caja Chica y Fondo Rotatorio, efectuadas en el mes de Nov/19, por ambos Centros Regionales.

**B.1.- Trabajo realizado**

Se comunicó el inicio de la auditoría mediante ME-2019-93483929-APN-UAI#ENARGAS, requiriendo al AUCR la remisión de información relativa a la gestión



## Ente Nacional Regulador del Gas

de atención de reclamos y la planificación y realización de auditorías en la órbita de los Centros Regionales La Plata y San Juan.

Al respecto, cabe señalar que el CRLP remitió la información solicitada mediante ME-2019-96091540-APN-AUCR#ENARGAS.

Por otra parte, y atento la falta de respuesta por parte del CRSJ, esta UAI debió reiterar el pedido de información en dos oportunidades (mediante correo electrónico del 29/Oct/19 y Memo del 05/Nov/19). Finalmente, el CRSJ respondió el requerimiento mediante Memos de fechas 07, 08 y 13/Nov/19.

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de Septiembre y Diciembre de 2019.

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

### B.1.1.- Auditorías

A fin de determinar el universo de Auditorías a incluir en la revisión, se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BUAD) del Organismo. En la selección de la muestra se incluyeron tanto Auditorías Administrativas (Atención de Usuarios, Facturación y Subdistribuidores), como Auditorías Técnicas (Control de Pérdidas, Instalaciones Internas y Odorización). Cabe señalar que se excluyeron del universo sujeto a control las verificaciones relativas a Gas Natural Comprimido (tema auditado en 2018), y las relacionadas con Indicadores de Calidad Comercial, por cuanto, en forma simultánea al presente relevamiento, el tema estaba siendo auditado por esta UAI conforme lo previsto en el Plan Anual 2019.

A continuación, se expone el universo de Auditorías ejecutadas durante el 2018 por los Centros Regionales La Plata y San Juan, conforme la información obrante en la BUAD, y la muestra sujeta a revisión en el presente trabajo:

| AUDITORÍAS - RUBRO                     | CR La Plata |               | CR San Juan |             |
|----------------------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
|                                        | Universo    | Muestra       | Universo    | Muestra     |
| ATENCIÓN A USUARIOS                    | 4           | 2             | 1           | 1           |
| FACTURACIÓN                            | 9           | 2             | 1           | 1           |
| SUBDISTRIBUIDORES                      | 6           | 1             | 1           | 1           |
| TÉCNICAS                               | 7           | 2             | 3           | 3           |
| <i>Totales</i>                         | <b>26</b>   | <b>7</b>      | <b>6</b>    | <b>6</b>    |
| <i>Representatividad de la muestra</i> | -           | <b>26.92%</b> | -           | <b>100%</b> |



|                                         |            |          |           |          |
|-----------------------------------------|------------|----------|-----------|----------|
| INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL (*)        | 6          | -        | 3         | -        |
| GNC (*)                                 | 101        | -        | 42        | -        |
| <i>Total Universo según BUAD - 2018</i> | <i>133</i> | <i>-</i> | <i>51</i> | <i>-</i> |

(\*) Excluidas del universo sujeto a revisión

La muestra representa un 26.92% del universo considerado para el CRLP, y del 100% para el CRSJ.

De la BUAD se obtuvo información de las Actas incluidas en la muestra, de sus respectivos Informes y, en su caso, la restante documentación digitalizada correspondiente a su tratamiento, obrante en el registro.

Se relevó la metodología de trabajo implementada por los CR para la realización de las verificaciones, tanto en las auditorías de campo, como las denominadas de gabinete.

A tal fin, se tuvieron en cuenta el objeto y alcance de los controles realizados, los puntos sujetos a revisión y las verificaciones consignadas en las Actas e Informes de Auditoría elaborados.

Asimismo, se consideró el seguimiento de los hallazgos derivados de la labor realizada, y la comunicación a las Gerencias de origen de la temática auditada para la toma de decisiones. En ese sentido, y a efectos de evaluar el seguimiento llevado a cabo por GD para el caso de las Auditorías Técnicas, y por GRGC para el caso de las Auditorías Administrativas, se aplicaron procedimientos puntuales de verificación mediante el relevamiento de expedientes iniciados, según la información proporcionada por las Gerencias, ya sea para el archivo de las actuaciones o para la continuación del trámite y, si correspondiere, el inicio del proceso sancionatorio.

Finalmente, partiendo de la información registrada en la nueva Base de Auditorías (Aplicenter v.2.0), se verificó el grado de cumplimiento, por parte de los citados Centros Regionales, del Plan de Auditorías 2019 aprobado por el Directorio para el AUCR.

#### B.1.2.- Atención de Reclamos

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



*Ente Nacional Regulador del Gas*

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

Respecto del total de 844 reclamos (universo) recibidos en los dos CR muestreados durante el 2018, se seleccionó al azar una muestra de 50 reclamos (30 del CRLP y 20 del CRSJ), que representa un 5.92% del universo considerado.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables “tipo”, “estado” y “origen” del reclamo, abarcándose la totalidad de las Prestadoras que actúan bajo jurisdicción de los citados CR. Al respecto, cabe señalar que la totalidad de los reclamos considerados en el CRSJ corresponden a la Distribuidora de Gas Cuyana, mientras que en el CRLP se recibieron reclamos tanto de la Distribuidora Camuzzi Gas Pampeana, como de las Subdistribuidoras que operan en la zona: BAGSA, Coop. Leandro N. Alem, Coop. Mariano Moreno, Grupo Servicio Junín y Coop. Abasto (COTEA).

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

| TIPO DE RECLAMO                                       | CR La Plata |           |              | CR San Juan |           |               |
|-------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------|-------------|-----------|---------------|
|                                                       | Universo    | Muestra   | %            | Universo    | Muestra   | %             |
| 1 - Facturación Errónea                               | 238         | 11        | 4.62%        | 131         | 13        | 9.92%         |
| 2 - Facturación No Recibida                           | 28          | 2         | 7.14%        | 19          | 2         | 10.52%        |
| 3 - Factura Recibida con Atraso                       | -           | -         | -            | 2           | -         | -             |
| 4 - Reclamo Deuda Inexistente                         | 6           | -         | -            | 1           | -         | -             |
| 5 - Cobro Cargo Incorrecto                            | 5           | -         | -            | 4           | -         | -             |
| 6 - Error en el Periodo de Consumo Facturado          | 3           | -         | -            | -           | -         | -             |
| 7 - Datos de Usuario Incorrectos                      | 4           | -         | -            | 1           | -         | -             |
| 8 - Corte Improcedente de Suministro                  | 85          | 4         | 4.70%        | 6           | 1         | 16.67%        |
| 9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas          | 37          | 2         | 5.41%        | 2           | -         | -             |
| 10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)             | 5           | -         | -            | 1           | -         | -             |
| 11 - Pérdida de Gas (olor a gas)                      | 11          | 1         | 9.09%        | 7           | 1         | 14.29%        |
| 12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas | 6           | -         | -            | 1           | -         | -             |
| 13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro | 27          | 1         | 3.70%        | -           | -         | -             |
| 14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada           | 146         | 7         | 4.79%        | 13          | 1         | 7.69%         |
| 15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada     | 24          | 1         | 4.17%        | 2           | -         | -             |
| 16 - Mala Atención al Reclamante                      | 11          | 1         | 9.09%        | 1           | 1         | 100.00%       |
| 17 - Otros por Gestión de Prestaciones                | 9           | -         | -            | 8           | 1         | 12.5%         |
| <b>TOTALES</b>                                        | <b>645</b>  | <b>30</b> | <b>4.65%</b> | <b>199</b>  | <b>20</b> | <b>10.05%</b> |



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

A requerimiento de esta UAI, los CR remitieron copia de los legajos de cada uno de los reclamos incluidos en la muestra y, en su caso, se informó el expediente electrónico (EE) iniciado para su tramitación. Asimismo, mediante acceso en modo consulta al aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, se obtuvieron impresiones de las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) durante las tramitaciones.

Respecto del procedimiento de Atención de Reclamos vigente, se relevó la metodología de trabajo empleada para la tramitación del reclamo por parte del FR y las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios. Asimismo, se evaluó la aplicación de criterios uniformes para su tramitación y resolución, así como la documentación del proceso en el legajo del reclamo. Se cotejó la información del legajo con la registrada en el aplicativo informático de “Gestión de Reclamos”, verificándose que la información sea volcada por los FR en forma adecuada y completa.

### **B.1.3.- Rendiciones de Caja Chica y Fondo Rotatorio**

Se requirió y obtuvo de la Gerencia de Administración información relativa a los expedientes electrónicos generados para la Rendición de las Cajas Chicas y Fondos Rotatorios efectuadas para el mes de Noviembre de 2019, por parte de los Centros Regionales alcanzados en la revisión.

Al respecto, se efectuaron comprobaciones globales de las Rendiciones de Gastos de Caja Chica y Fondo Rotatorio N° 11/2019.

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

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

Cabe aquí señalar que, en función de las diversas readecuaciones que se realizaron a la estructura orgánica del ENARGAS, la dependencia funcional de los Centros Regionales ha variado en el período sujeto a revisión:

- Por Resolución ENARGAS N° I-3794/16 (10/May), se asignaron interinamente al ex-Subinterventor del Organismo las responsabilidades y tareas



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

correspondientes a la Gerencia de Regiones y Expansiones, de la que dependían, a esa fecha, los Centros Regionales.

- Luego, por Resolución ENARGAS N° 258/18 (18/Feb/18) se ratificó que los CR seguirían dependiendo de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial.
- Mediante RESFC-2018-101-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, con vigencia a partir del 1º/Jun/18, se designó al Jefe del Área de Unidades de Coordinación Regional.
- Luego, por RESFC-2018-103-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se dejó sin efecto lo dispuesto por el Art. 4º de la Resolución ENARGAS N° 258/18 y se estableció que, a partir del 05/Jun/18, el AUCR pase a depender directamente del Directorio, encontrándose a su cargo los CR. Cabe señalar que, conforme surge de sus considerandos, las funciones inherentes al AUCR son las que se encuentran detalladas en el Anexo adjunto a la Resolución ENARGAS N° I-3403/15, por la que se aprobara la última estructura orgánica.

Por último, es necesario señalar que, durante el transcurso de la presente auditoría y en el marco de los programas de Gestión por Resultados, se encontraba en proceso de elaboración una nueva estructura orgánica del ENARGAS, la que resultó aprobada mediante RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, con vigencia a partir del 26/Dic/19. En dicha norma se estableció que la Unidad de Coordinación Regional continúe dependiendo directamente del Directorio, redefiniéndose, entre otras, sus funciones y las de los Centros Regionales que de ella dependen.

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

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

#### **C.1.- Auditorías**

Conforme la estructura organizativa vigente<sup>1</sup> a la fecha del presente Informe, el Área “Unidad de Coordinación Regional” tiene entre sus funciones la de *“Coordinar la planificación y ejecución de auditorías que, a requerimiento de las Unidades Organizativas, se desarrollen en el ámbito de los Centros Regionales, así como aquellas que pudieran surgir de hechos y/o acontecimientos no contemplados*

---

<sup>1</sup> La estructura organizativa del ENARGAS fue aprobada por el Directorio, mediante el dictado de la RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, con vigencia a partir de la fecha de su dictado (26/Dic/19).



*Ente Nacional Regulador del Gas*

en el plan anual, de acuerdo a los requerimientos establecidos por la máxima autoridad”.

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

#### **a) Plan de Auditorías 2018**

Según la información obrante en la Base Unificada de Auditorías, el Centro Regional La Plata ejecutó un total de 133 auditorías, superando las 129 planificadas para el ejercicio 2018. Cabe señalar que el 73.94% del total de auditorías realizadas (101) corresponden al rubro “Estaciones de Carga de GNC - Control de Obleas”.

Por su parte, no obstante el Centro Regional San Juan sólo registró en la BUAD la programación de 2 auditorías para el 2018 (1 de Atención de Usuarios y 1 de Facturación), ejecutó un total de 51 auditorías. De ellas, 42 son verificaciones a sujetos del GNC, representado un 78.43% las realizadas bajo el rubro “Estaciones de Carga de GNC - Control de Obleas” (conforme detalle pto. B.1.1.- Auditorías).

#### **b) Plan de Auditorías 2019**

En el Plan de Auditorías 2019 aprobado por el Directorio no se desagrega la planificación de auditorías a nivel de Centro Regional, aprobándose, en forma global, la cantidad de auditorías a realizar en la órbita del Área de Unidades de Coordinación Regional.

No obstante ello, a partir de los registros obrantes en la BUAD, pudo verificarse que para el CRLP se planificaron y ejecutaron un total de 133 auditorías (de gabinete y de campo), encontrándose el 100% registradas en estado “Finalizada”, es decir con Informe de Auditoría emitido y registrado en la base.

Por su parte, para el CRSJ se registró la planificación de un total de 52 Auditorías: 1 de Atención a Usuarios, 1 de Facturación, 2 de Índices de Gestión Comercial, 41 de Estaciones de Carga - Control de Obleas, 3 de Instalaciones Internas, 3 de Fugas y 1 de Odorización.

Según lo registrado por el CRSJ en la BUAD al cierre del ejercicio, sólo 12 de las 52 auditorías planificadas para el 2019 se encontraban en estado de “Finalizada”. Ello representa una ejecución del 23% respecto de lo planificado. Asimismo, pudo observarse que, a la fecha del presente Informe, 2 auditorías fueron registradas como “Iniciadas” (con Acta de Auditoría) y 38 se encuentran “Pendientes de ejecución”.

#### **Observación**

Conforme las constancias obrantes en la Base Unificada de Auditorías se observa una baja ejecución del Plan de Auditorías 2019 correspondiente al Centro Regional San



Juan, notándose una sub-ejecución del 77% respecto de lo programado para el ejercicio.

Asimismo, cabe señalar que no obstante en dos (2) casos se labraron Actas de Auditoría, mediante las cuales se dio inicio al circuito, no se concluyeron los procesos de control con la emisión del Informe de Auditoría mediante el cual se analiza y concluye sobre las revisiones efectuadas.

### Recomendación

*Resulta necesario instruir al Centro Regional San Juan a fin que dé cumplimiento a la programación de auditoría aprobada, y concluya los procesos de auditoría iniciados, emitiendo el correspondiente Informe de Auditoría y remitiendo las conclusiones, a las que en ellos se arribe, a las Gerencias competentes.*

*A fin de evitar desvíos como el observado respecto de la ejecución del Plan de Auditorías 2019, resulta necesario que la Unidad de Coordinación Regional, en el marco de las funciones que le fueron asignadas, intensifique la coordinación y supervisión respecto del accionar de los Centros Regionales en materia de controles, y establezca verificaciones periódicas a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de la planificación aprobada por el Directorio para el ejercicio 2020.*

### **C.1.2.- Procedimientos**

En el Informe UAI N° 439 (C.1.1.-) se observó que restaba la adecuación, actualización y aprobación de los procedimientos internos para la realización de las auditorías por parte de los Centros Regionales, en base a la estructura actual del Organismo. Al respecto, el Área de Unidades de Coordinación Regional señalaba que se había previsto la elaboración de un Manual de Procedimientos de los Centros Regionales.

Para la realización de Auditorías Técnicas incluidas en la muestra del presente Informe, y conforme lo manifestado por los CR, durante el periodo sujeto a revisión se aplicaron los procedimientos establecidos en las siguientes “Guías de Pautas Mínimas”:

- Fugas (GR/UdCR N° 1)
- Instalaciones Internas Domiciliarias (GR/UdCR N° 2)
- Odorización (GR/UdCR N° 3)

Conforme lo manifestado por el AUCR (a partir de Sep/18) comenzaron a trabajar en conjunto con la Gerencia de Distribución en la actualización de los procedimientos a aplicar para la realización de Auditorías Técnicas.

Por otra parte, para la realización de auditorías relativas a Facturación, Atención de Usuarios, y Registración y Tratamiento de Reclamos por parte de Distribuidoras y Subdistribuidoras, los CR aplicaron las Guías de Trabajo elaboradas por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial:

- Facturación (GRGC-P-CGC-01)



*Ente Nacional Regulador del Gas*

- Aplicación de Cuadros Tarifarios (GRGC-P-CGC-02)
- Atención de Usuarios (GRGC-P-CGEC-04)
- Subdistribuidoras (GRGC-P-CGEC-06)

Conforme lo manifestado por la GRGC y el AUCR en sus respuestas al Informe anterior, el 03/Ago/18 se comunicó a los CR el procedimiento confeccionado por GRGC, con la participación del AUCR, para la gestión de auditorías a través del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

En el marco de la Gestión por Resultados y el Tablero de Gestión, el AUCR propuso al Directorio del Organismo la elaboración de un “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”, que contemple todas las tareas administrativas, técnicas y de gestión. Tal proyecto, conforme lo manifestado por el AUCR, fue aprobado por el Directorio en Sep/18.

A tal fin, se contempló la participación de las Gerencias involucradas en cada uno de los procedimientos, en orden a su revisión y actualización, adecuándolos a la tramitación mediante soporte electrónico (GDE). En dicho marco, se remitieron las propuestas elaboradas por el AUCR a cada una de las Gerencias, según sus competencias específicas (GRGC, GD, GGNV y GA). Luego de ello, y conforme lo contemplado en el proyecto aprobado, el AUCR elevaría al Directorio la propuesta del “Manual de Procedimientos y Guías para los Centros Regionales” para su aprobación.

#### Observación

A la fecha del presente informe el Proyecto de elaboración del “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”, aprobado en el marco de Gestión por Resultados 2018, se encontraba demorado, restando la elevación al Directorio del Informe con la propuesta de modificación consensuada con las Gerencias involucradas.

#### Recomendación

*Atento se encuentra vencido el plazo establecido en el Proyecto aprobado en el marco de Gestión por Resultados 2018, se recomienda instar a la Unidad de Coordinación Regional a elevar al Directorio para su aprobación el “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”. A tal fin, se deberán contemplar los aportes y comentarios efectuados, en cada caso, por las Gerencias competentes en la materia sujeta a revisión.*

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

A continuación, se resumen las acciones que, dependiendo del tema auditado, se siguen para dar tratamiento a los hallazgos de las auditorías realizadas en la órbita de los Centros Regionales, a requerimiento de las Gerencia de Regulación de Gestión Comercial y de la Gerencia de Distribución.



En el caso de las Auditorías Administrativas, los Informes de Auditoría elaborados por los Centros Regionales son remitidas a la GRGC. Allí, se verifica la carga de la información correspondiente en la BUAD por parte del auditor actuante. Luego, GRGC elabora un Informe de Cierre de la Auditoría y, según el caso, se archivan los actuados en el expediente físico abierto al efecto (v.g.: Informe cde. Acta CRSJ N° 1/18 agregado al Expte. N° 33.995 y remitido al Archivo). En aquellos casos donde se observen incumplimientos a la normativa, y luego del correspondiente Informe, GRGC abre un nuevo expediente a fin de dar inicio al proceso sancionatorio correspondiente.

Desde la implementación del GDE, lo actuado se incorpora a un EE (trata 29). Si los Informes de Auditoría elaborados por el CR no cuentan con observaciones, o los hallazgos fueron regularizados y/o desestimados, los EE iniciados por el CR y remitidos a GRGC son fusionados por sujeto auditado, tema y año. Caso contrario, se sigue su tratamiento en el EE original y, en su caso, se procede a dar inicio al proceso sancionatorio.

Con respecto a las Auditorías Técnicas, del relevamiento efectuado pudo verificarse que, de corresponder el inicio de proceso sancionatorio, el CR debe remitir, actualmente por GDE, los antecedentes y el Informe elaborado a la Gerencia de Distribución. Por otra parte, si de los controles no surgen observaciones y/o las mismas son desestimadas luego del análisis técnico efectuado, se procede al archivo de los actuados en los expedientes físicos abiertos por tema, sujeto y año, o el envío a Guarda Temporal en aquellos casos que tramitan por GDE.

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

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

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

- **Atención de Usuarios:** las 3 Auditorías muestreadas, en todos los casos sin observaciones, fueron archivadas en los expedientes físicos abiertos al efecto, previo Informe de cierre elaborado por la GRGC.
- **Subdistribuidores:** una de las Auditorías (CRLP) resultó sin observaciones y, previo Informe de Cierre de GRGC, fue archivada en expediente físico obrante en la Gerencia.  
El Acta N° 28/18 fue remitida por el CRSJ a la GRGC en Abr/19 mediante EE. Conforme el Informe de Auditoría labrado la misma resultó con observaciones. A la fecha del relevamiento, se encontraba para análisis y emisión de Informe por GRGC.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

- **Facturación:** en una de las Auditorías de Gabinete realizada por el CRLP se emitió Informe sin observaciones, remitiéndose a la GRGC, donde, previo elaborarse Informe para Archivo, se remitió el EE a Guarda Temporal (GDE). Por otra parte, el Acta de Constatación elaborada por el CRLP (Acta N° 79/18) con observaciones fue remitida con Informe a la GRGC para su intervención. Elaborado el Informe, el 12/Sep/18 GRGC remitió el EE a la GAL para que, de corresponder, se inicie proceso sancionatorio. Respecto de la denominada Acta N° 11/18, cabe observar que sólo consta en la BUAD el envío de la Nota de inicio de la Auditoría de Gabinete, no encontrándose evidencia de emisión del Informe de Auditoría que dé cuenta del análisis efectuado por el CRSJ. Asimismo, conforme las consultas efectuadas en GRGC, la auditoría no fue remitida para su intervención.

### b) Auditorías Técnicas

- **Odorización:** no consta la emisión del Informe de Auditoría correspondiente al Acta N° 40/18 elaborada por el CRSJ, encontrándose pendiente de remisión a la GD para su intervención. En función de lo verificado, en el Acta se requiere a la Distribuidora la emisión de aclaraciones respecto de las verificaciones efectuadas al momento de la auditoría, no pudiendo obtenerse evidencias de la respuesta, ni de su análisis por parte del CRSJ.
- **Instalaciones Internas:** no consta la emisión de Informe de Auditoría (Acta N° 46/18). Tampoco pudo verificarse el análisis por parte del CRSJ, ni su remisión a la GD a fin de que tome intervención. Conforme las verificaciones efectuadas, mediante Memo N° 117/18 (24/May), el CRLP remitió a GD el Informe de Auditoría sin observaciones (Acta N° 55/18). No obstante ello, no pudo verificarse su análisis por parte de GD, ni su incorporación a expediente alguno.
- **Control de Pérdidas:** no consta la emisión del Informe de Auditoría (Acta N° 47/18) por parte del CRSJ, encontrándose pendiente de remisión a la GD para su intervención. De acuerdo a lo verificado, en el Acta se requiere a la Distribuidora la emisión de aclaraciones respecto de las verificaciones efectuadas al momento de la auditoría, no pudiendo obtenerse evidencias de la respuesta ni de su análisis por parte del CRSJ. Según el relevamiento efectuado, el CRLP remitió a GD el Informe de Auditoría sin observaciones (Acta N° 50/18). A la fecha se encontraba pendiente de análisis y emisión de Informe por parte de GD, y en su caso, archivo de las actuaciones en el expediente abierto al efecto.

En resumen, respecto del tratamiento de los hallazgos de las auditorías muestreadas, pudo verificarse que:

- En un 30.77% de los casos (4 sobre un total de 13) no consta la elaboración del Informe de Auditoría por parte del CRSJ en el que se valoren los hallazgos y/o los



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

descargos de las Prestadoras. Resta su remisión a Sede Central, a fin de dar la debida intervención a las Gerencias competentes (Actas CRSJ Nros. 11, 40, 46 y 47/18).

- El 69.23% de los casos (9 sobre un total de 13) se labró Informe de Auditoría por parte del CR, según el siguiente estado:
  - en 5 casos se emitió Informe de Auditoría sin observaciones, intervino la Gerencia de origen y se archivaron las actuaciones;
  - en 1 caso (Acta CRSJ N° 28/18 del 18/Jul/18) se elaboró Informe de Auditoría con observaciones. Fue remitido por GDE el 08/Abr/19, encontrándose, a la fecha, pendiente de análisis por parte de la GRGC;
  - en 1 caso (Acta CRLP N° 79/18) el Informe elaborado por GRGC fue remitido a la Gerencia de Asuntos Legales (Sep/18), a fin de dar inicio al proceso sancionatorio como consecuencia de las inobservancias detectadas;
  - en 2 casos (Actas CRLP Nros. 50 y 55/18), si bien el CR emitió Informe de Auditoría sin observaciones, se encuentra pendiente de análisis por parte de la GD.

### Observación

No consta que el Centro Regional San Juan haya elaborado los Informes de Auditoría correspondientes a cuatro (4) de los procesos de control iniciados en el ejercicio 2018, lo que representa un 67% de los casos incluidos en la muestra relevada (6 casos).

Por otra parte, respecto de dos (2) auditorías cuyos Informes resultaron con observaciones, se verificó que: una se encuentra pendiente de análisis por parte de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial y la restante se encuentra en la Gerencia de Asuntos Legales para su tramitación.

Finalmente, dos (2) de los Informes de Auditoría elaborados por los CR (Sin Observaciones) se encuentran pendientes de análisis y archivo por parte de la Gerencia de Distribución.

### Recomendación

*Atento que las auditorías son realizadas en función de requerimientos de las Gerencias con competencia en cada una de las temáticas objeto de análisis, resulta necesario que los Centros Regionales concluyan el proceso de control, emitiendo los Informes de Auditoría donde meritúen los hallazgos, y remitiéndolos a la Gerencia correspondiente. Asimismo, las Gerencias requirentes deberán efectuar el seguimiento e instar al cierre de los procesos de control iniciados.*

*Asimismo, se recomienda a la Unidad de Coordinación de Regional reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por los Centros Regionales y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes.*

### **C.1.5.- Registración en la Base de Auditorías - Trazabilidad**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Las unidades organizativas que efectúan auditorías, ya sean de gabinete o en campo, deben registrar, tanto la planificación aprobada por la Máxima Autoridad, como la ejecución de los controles en la Base Unificada de Auditorías existente en el Organismo.

### Observación

Del relevamiento efectuado se pudieron verificar deficiencias en las registraciones efectuadas en la BUAD por parte de los Centros Regionales muestreados. Las mismas dificultan el seguimiento y trazabilidad de las tramitaciones efectuadas con relación a los procesos de control iniciados bajo la órbita de la Unidad de Coordinación Regional.

Al respecto, pudo verificarse la falta de carga de los documentos digitales de Informes de Auditoría elaborados, así como el ingreso del N° de Expediente donde continúa el trámite y/o donde se procedió al archivo de las actuaciones. A modo de ejemplo se verificó que, no obstante en la BUAD consta que el Informe de Auditoría (cde. Acta N° 79/18) fue elevado a la GRGC el 23/Ago/18 por EE, sólo se registró el Acta de Constatación labrada por el CRLP, no indicándose, en el campo previsto a tal fin, el número de EE por el cual se sigue el trámite de la Auditoría. Al respecto, y conforme lo verificado en la GRGC, el 06/Sep/18 se emitió el IF-2018-43853501-APN-GRGC#ENARGAS con observaciones y el 12/Sep/18 se remitió a GAL el EX-2018-44638579-APN-GRGC#ENARGAS.

### Recomendación

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

### **C.2.- Atención de Reclamos**

Durante el transcurso de la presente auditoría (17/Dic/19), el AUCR comunicó que se encuentra disponible la herramienta “Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas” (AARRCO). Esta aplicación, desarrollada con la participación de los integrantes de los CR y la asistencia técnica del Departamento de Tecnología de Información, se encuentra a disposición para uso y consulta por todo el Organismo, y puede accederse desde el Aplicenter v.2.0.

Conforme lo señalado, la herramienta AARRCO fue desarrollada con el objetivo de parametrizar y mantener actualizados los criterios de tramitación de reclamos en los Centros Regionales, a fin de que sirva de guía y consulta permanente por parte de los Funcionarios Responsables al momento de la registración, análisis y tramitación de un reclamo.

Cabe señalar que su implementación fue en el marco de las actividades previstas en el Proyecto de Gestión por Resultados 2019 denominado “Optimización



de la eficiencia en la gestión de los Centros Regionales en materia de tramitación y gestión de los reclamos”. Asimismo, y entre las actividades programadas por el AUCR, se incluyó el control de cumplimiento de la gestión de atención de reclamos. A tal fin se propuso la realización de un monitoreo de la gestión realizada en cada CR y la elaboración de Informes periódicos al Directorio. El primero de ellos con relación al ejercicio 2019 y luego con una frecuencia semestral (2020).

Al respecto, y atento que la Gerencia Regulación de Gestión Comercial tiene competencia sustantiva en la materia de Atención de Usuarios, esta UAI entiende que resulta necesario que, a fin de asegurar que la herramienta desarrollada pueda ser utilizada por todos los Funcionarios Responsables como guía para la atención de Consultas y Reclamos, se establezca un mecanismo de actualización permanente de la información de consulta contenida en el aplicativo AARRCO. A tal fin, el AUCR debería contemplar, en forma coordinada con la GRGC, los cambios normativos que en el futuro se produzcan y las experiencias derivadas de la operatoria del aplicativo.

### ***C.2.1.- Tramitación digital mediante Expedientes Electrónicos GDE***

Los Centros Regionales comenzaron a operar con GDE a partir del 29/Jun/18. A partir de esa fecha, cada reclamo ingresado es tramitado mediante la apertura de un expediente electrónico. A tal fin, los expedientes se caratulan utilizando la trata ENAR00005 - “Consultas y Reclamos sobre Transporte y Distribución del Gas”.

De acuerdo al “Procedimiento para carga y gestión de Reclamos en GDE” elaborado por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, y comunicado para su implementación por los CR (15/Ago/18), toda tramitación y solución de un reclamo presentado ante el ENARGAS (Sede Central y CR), deberá realizarse mediante el sistema GDE, de forma complementaria al sistema de registración de reclamos del Organismo. Allí se detallan los pasos a seguir partiendo del registro en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos y sus diferentes etapas de tramitación, al que el FR deberá vincular al EE toda la documentación generada en GEDO.

Por otra parte, los reclamos que se convierten en “Casos Formales” se tramitan mediante la apertura, por parte de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, de un expediente electrónico con la trata ENAR00009 - “Recurso Jerárquico del Trámite de Reclamo”, fusionándose con el expediente original del reclamo para su tratamiento por parte de la Gerencia de Asuntos Legales.

#### **Observación**

Conforme pudo verificarse en la muestra, se observaron 5 reclamos iniciados a fines del 2018 cuyos expedientes electrónicos se iniciaron por GDE entre el 07/Ene y el 23/Sep/19. Esta situación se observó en 3 casos correspondientes al CRLP, lo que



## Ente Nacional Regulador del Gas

representa el 21% de los reclamos muestreados con expediente por GDE. A continuación, se exponen los casos observados:

| Reclamo CRLP N° | Prestadora           | Fecha de Recepción | Expte. GDE N°                      | Fecha apertura EE |
|-----------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|-------------------|
| 2/18            | Grupo Servicio Junín | 18/Dic/18          | EX -2019-01019626-APN-AUCR#ENARGAS | 07/Ene/19         |
| 4/18            | Coop. Abasto         | 26/Nov/18          | EX-2019-86141355-APN-AUCR#ENARGAS  | 23/Sep/19         |
| 602/18          | Camuzzi Pampeana     | 17/Dic/18          | EX -2019-00961976-APN-AUCR#ENARGAS | 07/Ene/19         |

Del mismo modo, en el CRSJ se observaron 2 casos, que representan el 13% de los reclamos muestreados tramitados por GDE, a saber:

| Reclamo CRSJ N° | Prestadora           | Fecha de Recepción | Expte. GDE N°                      | Fecha apertura EE |
|-----------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|-------------------|
| 183/18          | Distribuidora Cuyana | 26/Nov/18          | EX -2019-01295436-APN-AUCR#ENARGAS | 08/Ene/19         |
| 188/18          | Distribuidora Cuyana | 03/Dic/18          | EX -2019-02603745-APN-AUCR#ENARGAS | 15/Ene/19         |

De la búsqueda por GDE, sólo pudo visualizarse la providencia (PV) de caratulación de los citados EE iniciados por el CRSJ, sin documento alguno adjunto.

Por otra parte, en tres (3) de los casos incluidos en la muestra (Reclamos CRSJ Nros. 174, 183, y 193/18), si bien se inició el EE, no pudo verificarse la documentación del legajo del reclamo, ello por cuanto el expediente se encuentra en estado de “Iniciación”, resultando visible sólo su carátula. Dichos reclamos figuran registrados en el aplicativo en estado de RaVP. La misma situación se observó en el Reclamo CRSJ N° 40/18, sin que conste en el aplicativo el análisis efectuado por el FR para su cierre como VP.

### Recomendación

*A fin de dar cumplimiento al procedimiento elaborado por la GRGC para la carga y registración de Reclamos en GDE, y con el objeto de permitir su trazabilidad, se recomienda instruir a los CR para que procedan a generar el EE, en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, agregando la totalidad de la documentación, en formato digital, que conforma el legajo del Reclamo.*

### **C.2.2.- Verificación y Resolución de los Reclamos**

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

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



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

### Observación

Conforme surge del reporte obtenido del Aplicativo “Gestión de Reclamos” (Vista 13. “Pend. de resolver x respons. Gral.”), respecto del total de reclamos registrados en el ejercicio 2018, a la fecha de relevamiento continuaban pendientes de verificación por parte de los FR actuantes:

- 34 Reclamos del CRLP (5.27% del universo), y
- 155 Reclamos del CRSJ (77.89% del universo).

Los casos pendientes de resolver se encontraban, según el caso, en estado de “Resuelto a Verificar Procedente” (RaVP), “Resuelto a Verificar Improcedente” (RaVI) o “Reclamo Reiterado” (RR).

De las verificaciones efectuadas sobre la muestra, se observó que en los casos que figuran como pendientes de resolver, no se registró la fecha de Cierre y Verificación del Reclamo en el aplicativo, ni el encuadre definitivo (VP o VI). Asimismo, se observaron casos en los que, no habiéndose llegado a una solución luego de sucesivas reiteraciones, se encontraba pendiente la emisión de la correspondiente “Resolución del Reclamo” por parte del Funcionario Responsable actuante (v.g.: Reclamos CRLP Nros. 1 y 4/18 de COTEA, ambos en estado de “Reclamo Reiterado”).

### Recomendación

*Se recomienda instruir a los Centros Regionales a proceder al cierre de los casos de vieja data que se encuentren pendientes de verificación, registrando en los campos previstos en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto la solución adoptada como la fecha de cierre de los Reclamos. Ello, en consonancia con lo actuado en el legajo y/o en el expediente electrónico generado para su tramitación. Asimismo, resulta necesario que, de corresponder, una vez analizados los casos en los que no se haya llegado a la solución del reclamo planteado, se emitan las Resoluciones por parte de los FR actuantes.*

*Finalmente, en orden a evitar que las situaciones observadas se repitan en el futuro, el AUOCR, en el marco de sus competencias, debería reforzar los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los Funcionarios Responsables que actúan en los Centros Regionales, instando, en su caso, a la resolución de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.*

### **C.2.3.- Registros en el Aplicativo de Gestión de Reclamos**

Según el procedimiento de atención de reclamos (Resolución ENARGAS N° 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N° 3463/2015), luego de obtener del reclamante las características del caso, el FR clasificará el reclamo según el listado de tipificación vigente. Para ello, ingresará en el campo “Tipo de Reclamo”, previsto en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, y seleccionará del desplegable la opción correspondiente a la problemática planteada por el usuario. En caso que



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

se plantee más de un inconveniente, se deberá optar por el que revista mayor gravedad, evitándose en lo posible la utilización de los motivos denominados “Otros”.

Conforme puede observarse en el cuadro del Pto. B.1.2.-, los reclamos tipificados como “Otros” (tipos 09, 12 y 17) representan un 7,46% del total de los registrados en el período. En el caso del CRLP representan el 8,06%, y en el caso del CRSJ el 5,53%.

Los reclamos tipificados como “Mala Atención al Reclamante” (tipo 16), representan el 1,42% del total de reclamos registrados en el 2018 por los CR muestreados.

En el Informe UAI N° 439 (pto. C.2.1.-) se habían señalado algunas deficiencias relativas a la toma del reclamo y su tipificación, en virtud de las características del caso planteado por el usuario. Al respecto, y en función del seguimiento realizado, corresponde efectuar los siguientes comentarios:

- Disminuyó la utilización de la tipología “Otros”, con una reducción porcentual del 2,92% respecto de lo observado en el 2017.
- En el 2018 se redujo un 2,17% la proporción de reclamos registrados por el Centro Regional Cuyo bajo la tipología “Mala Atención al Reclamante”, respecto de los registrados en 2017.
- No se presentaron situaciones como las observadas respecto de la apertura de más de un reclamo para el mismo usuario por el mismo tema, y/o situaciones similares con distinta tipificación.

A continuación, se enumeran algunos de los aspectos observados con relación a la muestra relevada:

- ✓ El tipo de reclamo más frecuente durante el periodo 2018 se corresponde con el motivo “01 - Facturación errónea”: 37% de los registrados en el CRLP y 66% de los ingresados en el CRSJ.
- ✓ Falta de registración de la fecha de cierre y/o de verificación del reclamo, no obstante en el legajo se encuentra documentada la respuesta de la Prestadora y remisión de Nota de Cierre remitida al reclamante (v.g.: Reclamos CRSJ Nros. 44, 85, 102, 114, 131 y 183/18).
- ✓ Demoras en la registración de la verificación del reclamo por parte del FR, excediendo el plazo (de 30 días) otorgado en la Nota de Cierre para que el reclamante formule sus consideraciones, sin que el mismo realice una nueva presentación (v.g.: Reclamo CRSJ N° 40/18, CRLP Nros. 68, 163 y 187/18). En algunos casos la verificación se registró al momento de recibirse el acuse de recibo del correo.
- ✓ No consta evidencia, ni en el legajo ni en el aplicativo, de la evaluación realizada por el FR al momento del cierre del Reclamo, respecto de su “Procedencia” o “Improcedencia”. Asimismo, se observaron casos en los que la calificación



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

otorgada por el FR no se ajusta al trámite del reclamo (v.g.: Reclamo CRLP N° 5 (BAGSA), Reclamo CRSJ N° 25/18 (Cuyana).

- ✓ No se registró el expediente electrónico iniciado para la tramitación del reclamo, ni en el campo “Solicitud”, ni en el denominado “N° de Expediente GDE”. Tal situación pudo observarse en los siguientes casos: Reclamos CRSJ Nros. 14, 18, 25, 29, 44, 85, 102, 114, 123, 131, 149, 150 y 174/18 (Cuyana) y Reclamo CRLP N° 4/18 (COTEA).

### Observación

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

### Recomendación

*No obstante se observan mejoras en la tipificación de los reclamos, disminuyendo la utilización del ítem “Otros”, se reitera lo recomendado en el Informe UAI N° 439 respecto de la necesidad de continuar y reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de los Centros Regionales, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la atención y registración de los Reclamos.*

*Resulta necesario que se preste especial atención a la evaluación realizada sobre la “Procedencia” o “Improcedencia” de los Reclamos al momento del cierre, dejando constancia de las distintas etapas del trámite en el aplicativo.*

*A fin de permitir la trazabilidad de los reclamos que tramitan por legajos GDE, se recomienda instruir a los FR a que, en todos los casos, completen el campo actualmente previsto en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, ingresando el número de EE iniciado para su tramitación.*

*Asimismo, se recomienda que la Unidad de Coordinación Regional realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por los Centros Regionales, su correcta tipificación y los motivos de reclamo más frecuentes, con el objeto de contar con información veraz que permita obtener un estado de situación de los inconvenientes que se le presentan a los usuarios de cada jurisdicción, tomando conocimiento de posibles problemas o fallas en la prestación del servicio, en vistas a encarar acciones regulatorias y de control.*

### **D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Regulación de la Gestión Comercial, Distribución y Asuntos Legales, mediante ME-2020-06553403-APN-UAI#ENARGAS, y del Área Unidad de Coordinación Regional por ME-2020-06550597-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

La Gerencia de Regulación de Gestión Comercial dio respuesta por ME-2020-10013131-APN-GRGC#ENARGAS.

Por ME-2020-10147124-APN-UCR#ENARGAS la Unidad de Coordinación Regional solicitó prórroga para dar respuesta al Informe comunicado, la que fue otorgada por ME-2020-11559776-APN-UAI#ENARGAS.

A la fecha del presente Informe no se tuvo respuesta de la UCR, unidad organizativa responsable de la Coordinación de los Centros Regionales y destinataria principal del presente Informe, motivo por el cual se mantienen las consideraciones vertidas, las que se consideran compartidas.

Opinión de la GRGC:

“En tal sentido, respecto a las Auditorías Administrativas incluidas en la muestra (Subdistribuidores), en el caso del Acta CRSJ 28/18 (punto C.1.4. del Informe), la cual fue recibida en 4/2019, la misma ya fue analizada y se emitió el informe IF-2020-05232794-APN-GRGC#ENARGAS del 23/01/20, y se remitió a guarda temporal el Expediente (EE 2019-21196738-APN-AUCR#ENARGAS).

En el aplicativo de Auditorías (Aplicenter), el CRSJ no cargó la totalidad de datos del Acta ni se subieron los archivos digitales del Informe.

Por otra parte, y en relación a las Auditorías Administrativas de Facturación se ratifica lo manifestado por la UAI con referencia a “...la denominada Acta N° 11/18...”, donde expresa que sólo consta “...el envío de la Nota de inicio de la Auditoría de Gabinete, no encontrándose evidencia de emisión del Informe de Auditoría que dé cuenta del análisis efectuado por el CRSJ...”, la cual corresponde a la Auditoría de Facturación a Mulet Construcciones S.R.L. del año 2018 programada en el Plan Anual 2018, la cual nunca fue recibida por esta Gerencia.”

Opinión del auditor:

Se da por regularizada la parte correspondiente a la responsabilidad de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, en relación con el análisis que le compete. No obstante ello se mantiene la observación en mérito a la falta de respuesta de la Unidad de Coordinación Regional.

## **E.- CONCLUSIÓN**

A fin de dar cumplimiento al proyecto aprobado en el marco de Gestión por Resultados 2018, la Unidad de Coordinación Regional deberá elevar al Directorio para su consideración el “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”, contemplando los aportes y comentarios efectuados por las Gerencias que intervienen en los procesos, ajustándolos a la estructura actual del Organismo y al sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Asimismo, se debe intensificar la supervisión de las Auditorías llevadas a cabo por los Centros Regionales, a fin de concluir los procesos y verificaciones



*Ente Nacional Regulador del Gas*

pendientes de análisis, efectuar las registraciones correspondientes y dar cumplimiento integral a la planificación aprobada.

La Unidad de Coordinación Regional deberá requerir a los Funcionarios Responsables, bajo su órbita, que ajusten su accionar al procedimiento vigente en materia de Atención de Reclamos, fundamentalmente en lo relacionado con las tramitaciones y registraciones en el aplicativo “Gestión de Reclamos”. Asimismo, y en base a la información registrada, deberá efectuar análisis periódicos de los motivos de reclamo más frecuentes, a fin de identificar las problemáticas que puedan requerir la realización de procesos puntuales de control y/o la adopción de medidas regulatorias.