



CASOS FORMALES

INFORME EJECUTIVO

El Objeto del presente Informe consiste en realizar un relevamiento integral del circuito de gestión de los reclamos de usuarios en los cuales alguno de los sujetos interesados ha presentado recurso jerárquico ante la máxima autoridad del Organismo manifestando su disconformidad con la resolución emitida por el Funcionario Responsable, según el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios establecido por el ENARGAS (Resolución ENARGAS N.º 124/95, T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N.º I 3463).

Para ello se abarcaron aspectos relacionados con el grado de resolución de los recursos presentados, los procedimientos implementados para su trámite y para la adopción de una decisión final por parte del Organismo, los canales de información entre las Gerencias de Asuntos Legales (GAL), de Protección del Usuario (GPU) y Regional Delegaciones (GRD), todas ellas intervinientes en el circuito en análisis, como así también la registración de los Casos Formales. El período sujeto a revisión comprendió el ejercicio 2020 y primer semestre de 2021. A tal efecto, se relevaron los Reclamos pasados al estado de Caso Formal, las resoluciones dictadas en materia jurisdiccional (MJ) y las actividades llevadas a cabo durante el período para la resolución de los casos.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

✓ *Trámite de los recursos - Grado de Resolución (Ref. Observación C.1.-)*

Se observan demoras en la tramitación de los recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones de los Funcionarios Responsables dictadas en el marco del procedimiento de Reclamos, verificándose falta de activación en algunos de los casos pendientes de resolución. En la mayoría de los casos, luego de la presentación del recurso, no obra agregada ninguna tramitación posterior. *Se entiende necesario impulsar las acciones que permitan obtener la decisión final del ENARGAS en tiempo oportuno. Considerando los recursos humanos disponibles afectados a las tareas en cuestión, deberán arbitrarse las medidas necesarias para la programación de las actividades que permita la resolución de los Casos Formales en plazos razonables, como así también la resolución de*



Ente Nacional Regulador del Gas

aquellos casos pendientes de ejercicios anteriores. Asimismo, a efectos de agilizar la resolución de los recursos jerárquicos, se recomienda relevar y clasificar los expedientes según su trámite a efectos de determinar un orden de prioridades para la resolución de los recursos.

✓ *Registro de Casos Formales (Ref. Observación C.2.-)*

Se observó la carencia de una herramienta informática con la estructura de datos suficiente para realizar el seguimiento integral de la gestión del proceso. Se recomienda confeccionar un registro con una estructura de datos suficiente que contemple toda la información necesaria para una adecuada gestión del proceso, desde su inicio (pase del Reclamo a Caso Formal y/o interposición del recurso jerárquico) hasta su finalización (resolución de la máxima autoridad). Resulta necesario contar con un registro que identifique el caso desde su origen (N.º de Reclamo) a fin de garantizar la trazabilidad de la información. Se sugiere analizar en forma conjunta con la GPU y la GTIC la incorporación en el Sistema de Gestión de Reclamos de un reporte que liste la información obrante en el campo “Fecha“ y “N.º de Caso Formal”, con el objeto de obtener información sobre el universo de los Reclamos de cada ejercicio que pasaron a CF y de los Expedientes en los que tramitó el Reclamo pero continúa el procedimiento hasta la emisión de una decisión por parte de la autoridad máxima del ENARGAS. Podría evaluarse, la unificación de las herramientas informáticas y realizarse el seguimiento de los CF en el aplicativo de Gestión de Reclamos.

De las verificaciones practicadas se concluye que continúan verificándose atrasos significativos en la tramitación de los Casos Formales, resultando necesario la resolución de los mismos en tiempo, en miras a que el procedimiento de reclamos resulte ágil, eficaz y eficiente hasta la decisión última en sede administrativa. Resulta necesario contar con una herramienta informática con una estructura de datos suficiente para una adecuada gestión del universo de los reclamos respecto de los cuales alguno de los Sujetos interpuso recurso jerárquico ante la Máxima Autoridad del Organismo, con el objeto de aportar a la implementación de mecanismos de medición respecto del cumplimiento de las actividades y monitoreo de su grado de cumplimiento.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Realizar un relevamiento integral del circuito de gestión de los reclamos de usuarios en los cuales alguno de los sujetos interesados ha presentado recurso jerárquico ante la máxima autoridad del Organismo manifestando su disconformidad con la resolución emitida por el Funcionario Responsable, según el Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de los Usuarios establecido por el ENARGAS (Resolución ENARGAS N° 124/95, T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N° I 3463).

Efectuar el seguimiento de las observaciones realizadas en Informes de Auditoría Interna anteriores, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas oportunamente.

B.- ALCANCE

Se relevó el circuito administrativo de aquellos reclamos respecto de los cuales se ha dictado resolución por parte del Funcionario Responsable (FR) y la misma ha sido recurrida (Casos Formales).

Se abarcaron aspectos relacionados con el grado de resolución de los recursos presentados, los procedimientos implementados para su trámite y para la adopción de una decisión final por parte del Organismo, los canales de información entre las Gerencias de Asuntos Legales (GAL), de Protección del Usuario (GPU) y Regional Delegaciones (GRD), todas ellas intervinientes en el circuito en análisis, como así también la registración de los Casos Formales.

El período sujeto a revisión comprendió el ejercicio 2020 y primer semestre de 2021. A tal efecto, se relevaron los Reclamos pasados al estado de Caso Formal, las resoluciones dictadas en materia jurisdiccional (MJ) y las actividades llevadas a cabo durante el período para la resolución de los casos.

B.1.- Marco de Referencia

El Art. 66 de la Ley N° 24.076 determina la jurisdicción previa y obligatoria del ENARGAS en toda controversia que se suscite entre los sujetos de la Ley, así como con todo tipo de terceros interesados, ya sean personas físicas o jurídicas, con motivo de los servicios de captación, tratamiento, transporte, almacenamiento, distribución y comercialización de gas.



Ente Nacional Regulador del Gas

Dadas las particularidades propias de los reclamos de usuarios o clientes contra las prestadoras de los servicios de distribución o subdistribución, el ENARGAS dictó su propia norma, instrumentando un procedimiento sencillo y ágil para su atención y resolución.

Por la Resolución ENARGAS N° 124/95 (T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N° I 3463) se organiza el procedimiento sumarísimo y descentralizado para la formulación de consultas y la tramitación y solución de reclamos presentados por los usuarios, frente a hechos y actos de las Prestadoras que afecten o pudieran afectar la normal prestación del servicio.

Por dicha norma se delegó el ejercicio de la potestad del Art. 66 antes citado, en los funcionarios de la actual Gerencia de Protección del Usuario y de las Delegaciones (Funcionarios Responsables).

Las decisiones dictadas por los Funcionarios Responsables (FR), podrán ser recurridas ante la autoridad máxima del ENARGAS por vía jerárquica, dentro de los 15 días de notificadas, sin perjuicio de su eventual revisión judicial posterior.

El procedimiento establece que en el caso de un Reclamo en que resulte necesario el dictado de una resolución por parte del FR y resultara recurrida por alguna de las partes dentro del plazo establecido, dicho Reclamo será enviado a la actual Gerencia de Protección del Usuario a los fines de la apertura de un Expediente y posterior remisión a la Gerencia de Asuntos Legales. Posteriormente el FR colocará el Reclamo en el estado Caso Formal y automáticamente perderá jurisdicción sobre el mismo la Gerencia a la cual pertenece.

Cabe señalar que durante el ejercicio 2020 se introdujeron diversas modificaciones en la estructura del Organismo, y se produjeron cambios en la denominación, dependencia y funciones de diversas unidades organizativas.

Conforme a la estructura organizativa vigente, el Área Usuarios de la GAL debe asesorar a los FR encargados de la atención de reclamos de los usuarios del servicio de distribución de gas, e intervenir en las actuaciones relacionadas con los recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones dictadas por los funcionarios responsables.

Entre las funciones del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la Gerencia de Protección del Usuario, relacionadas con el tema en análisis, se encuentran: recibir y atender las Consultas y Reclamos en el ámbito de la Sede Central, de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de los derechos de los usuarios; promover y definir la elaboración y actualización de los procedimientos de



Ente Nacional Regulador del Gas

atención y resolución de reclamos y consultas; colaborar en la definición de criterios uniformes con respecto a la tramitación y resolución de consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados; promover y establecer mejoras en los canales de atención y herramientas de gestión tendientes a optimizar la tramitación y resolución de las consultas y los reclamos recibidos en el Ente, en el marco del procedimiento vigente.

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

En función de las diversas readecuaciones en la estructura orgánica varió la dependencia funcional de las unidades organizativas, actualmente denominadas Delegaciones (RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS; RESOL-2020-22-APN-DIRECTORIO#ENARGAS; RESOL-2020-70-APN-DIRECTORIO#ENARGAS; RESOL-2020-406-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

De acuerdo a la estructura vigente a la fecha del presente Informe, la Gerencia Regional Delegaciones (GRD) posee entre sus funciones: proponer y participar en conjunto con la GPU, en el establecimiento de criterios técnicos uniformes, con respecto a la tramitación y resolución de consultas y reclamos de las y los usuarios, futuros usuarios/usuarias y terceras/terceros interesados; entender en la atención de consultas y reclamos de acuerdo a los lineamientos de la GPU, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de su competencia y supervisar el cumplimiento de los criterios establecidos para la tramitación y resolución de consultas y reclamos recibidos en las Delegaciones.

El Área de Consultas - Reclamos y Auditorías Administrativas de la GRD debe trabajar articuladamente con las Gerencias de incumbencia correspondientes sobre criterios en tramitación de consultas, reclamos y los sistemas utilizados; supervisar el cumplimiento de los criterios establecidos para la tramitación y resolución de consultas y reclamos recibidos en las Delegaciones, realizando verificaciones mediante diversas técnicas, del tratamiento de los reclamos, estableciendo acciones a los efectos de corregir los desvíos; realizar capacitaciones periódicas coordinadas con la GPU sobre el tratamiento de los reclamos y la carga en los sistemas Anexo específicos, considerando el Plan de Capacitaciones elaborado por el Área de Planificación y Gestión; dar



Ente Nacional Regulador del Gas

asesoramiento a las Delegaciones en la confección por parte de los Funcionarios Responsables de Resoluciones de Reclamos y realizar el análisis, la verificación y control de todos los proyectos de Resoluciones trabajados por las Delegaciones, unificando criterios y dando su consentimiento antes de sean emitidas, previa intervención de la GPU y, en los casos que corresponda, de la Gerencia de Asuntos Legales.

Entre las funciones de las Delegaciones se encuentran: recibir y atender las consultas y los reclamos de las usuarias y usuarios, futuros usuarios/usuarias y terceras/terceros interesados del servicio de distribución de gas, ejerciendo las acciones necesarias, en el marco normativo, para la adecuada protección de sus derechos; elaborar información estadística de las consultas y los reclamos recibidos en la Delegación y mantener respaldo informático y documental de la gestión técnico-administrativa desarrollada en el ámbito de su jurisdicción.

El Organismo cuenta con una herramienta informática de desarrollo propio denominada “Gestión de Reclamos”, que establece un procedimiento interno estandarizado para la registración y seguimiento de los contactos recibidos (Consultas y Reclamos). Los Funcionarios Responsables deben registrar en dicho aplicativo todo el trámite del Reclamo.

Por otra parte, se encuentra disponible una herramienta informática de apoyo para la gestión denominada “Guía de Reclamos”, la que tiene por objeto parametrizar los criterios para el tratamiento de los reclamos (contiene la normativa vigente para cada tipificación, una guía para la atención del usuario, y pautas mínimas para la gestión con la Prestadora).

B.2.- Trabajo Realizado

Por ME-2021-72595772-APN-GAL#ENARGAS la GAL remitió, para el período solicitado, el listado de “Expedientes Casos Formales”, relativo a los expedientes formados por las respectivas unidades organizativas de origen en los cuales ha tenido intervención o bien se encuentran en trámite en la Gerencia; el listado de las Resoluciones Materialmente Jurisdiccionales dictadas, por las que se resuelven los recursos interpuestos contra resoluciones de los Funcionarios Responsables; y el listado de las Resoluciones dictadas que fueron recurridas en Sede Judicial. Asimismo, detalló los registros utilizados para el control y seguimiento de la labor, y el método de trabajo vinculado con el análisis de Casos Formales.

Se realizaron consultas (vía e-mail y telefónica) con el personal de las áreas pertinentes de las Gerencias de Asuntos Legales (GAL), de Protección del Usuario (GPU), Regional Delegaciones (GDR) y de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC).



Ente Nacional Regulador del Gas

Las labores de campo se desarrollaron entre los meses de julio y septiembre del presente ejercicio.

- Casos Formales

Para la realización del presente trabajo se consideraron los Reclamos pasados al estado de Caso Formal en el período 2020 y primer semestre 2021.

A tal efecto, se obtuvieron los reportes del sistema de “Gestión de Reclamos” de la totalidad de las Delegaciones y de la Sede Central del Organismo (Vista 06. “Todos por Estado - Cía. Gral.”). En este orden, se listaron los reclamos iniciados en el período 01/01/2019 al 30/06/2021 que, según el sistema, se convirtieron en Caso Formal en el período sujeto a revisión.

Mediante la consulta en la herramienta de Reportes del GDE (Tableau) se obtuvo información sobre los expedientes electrónicos formados (EE) relativos a la temática en análisis, caratulados bajo la Trata ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo.

Además, tomando como base la información proporcionada por la GAL sobre los EE formados en el ejercicio 2020/2021, se obtuvo información sobre los Reclamos pasados a Casos Formal en el período referido.

Por último, se obtuvo información de la documentación ingresada al Organismo mediante la consulta al aplicativo Gestión Documental en Papel (GDP) por las voces “recurso” y “jerárquico”.

Del cruce de datos de las distintas fuentes de información referidas, se conformó un universo de Reclamos respecto de los cuales se interpuso recurso jerárquico:

Año Caso Formal	Universo
2020	16
2021	6
Total	22

- Actividad desplegada - Resolución de Recursos Jerárquicos

Se verificaron las actividades desarrolladas durante el período para la resolución de los Casos Formales.



Ente Nacional Regulador del Gas

A tal efecto, del total de Resoluciones emitidas por la máxima autoridad del Organismo en el período analizado se identificaron aquellas que resolvieron recursos jerárquicos contra Resoluciones de los FR, totalizando 19 casos que abarcan Reclamos del período 2017 a 2020.

A fin de verificar el grado de avance para la resolución de los casos y las actividades desarrolladas, resultó necesario considerar Reclamos iniciados en años anteriores. Para ello, se obtuvo información del Sistema de “Gestión de Reclamos” de la totalidad de las Delegaciones y de la Sede Central del Organismo (Vista 06. “Todos por Estado - Cía. Gral.”), y se listaron los reclamos iniciados en los períodos 2017 a 2019 que se convirtieron en Caso Formal.

Asimismo, se incluyeron casos no registrados como tales en el Sistema de Gestión de Reclamos pero que sí lo son de acuerdo a la información obtenida de otras fuentes (Tableau, MJ dictadas en el período auditado, y de la última auditoría practicada por esta UAI - Informe UAI N° 428).

Para el cumplimiento de la labor se consultaron del aplicativo Gestión de Reclamos los datos registrados respecto a la conversión del Reclamo al estado de Caso Formal (campos relativos a “Fecha” y “N° de Caso”) y se obtuvo información sobre el Expediente formado para la tramitación del Reclamo y/o del recurso jerárquico contra la decisión del FR.

Se consultaron los Expedientes Electrónicos (EE) formados para la tramitación de los Casos Formales a fin de verificar su grado de resolución. En particular, se obtuvo información sobre la Resolución del FR, recurso jerárquico, demás documentos agregados que pudieran dar cuenta de la actividad desplegada (v.gr pedido de información mediante Notas y/o Memos), Dictamen Jurídico, Resolución MJ y, en su caso, información relativa a la apelación en sede judicial de la resolución de la máxima autoridad del Organismo.

Respecto de los Reclamos relevados a efectos de verificar la actividad desplegada por el Organismo en aquellos casos en que no se dictó aún Resolución MJ, se relevaron aquellos casos (Reclamos iniciados en el 2017) donde su tramitación consta en Expedientes físicos. A fin de verificar su grado de resolución, se realizaron consultas a la Mesa de Entradas y Salidas del Organismo y al aplicativo de “Gestión Documental Papel” (GDP) y se solicitó información a la GAL sobre su estado de trámite.

Respecto de los Reclamos convertidos en Casos Formales en el período 2020/2021, se confrontó la información obtenida de los EE y el Sistema de Gestión de Reclamos, con los listados remitidos por la GAL.



C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

C.1.- Trámite de los recursos - Grado de resolución

Seguimiento de Informes anteriores

En el Informe UAI N° 353 (Obs. C.1.-) se observaron demoras en la tramitación de los Casos Formales. Se señalaba allí que la demora en la tramitación y resolución de las cuestiones planteadas no tiene su origen en otras circunstancias (naturaleza o complejidad del asunto, trámites pendientes o tiempos propios del proceso), sino en la falta de activación y de clasificación de los casos pendientes de resolución. Asimismo, en el Informe UAI N° 428 se reiteró que las demoras en la tramitación de los recursos jerárquicos contra las decisiones de los Funcionarios Responsables atentan contra el accionar eficaz y oportuno previstos en el procedimiento instaurado por el ENARGAS para la resolución de conflictos.

Estado de situación

De un total de 21 Reclamos pasados a estado de Caso Formal en el ejercicio 2020 y primer semestre 2021, se encuentra pendiente la resolución final del Organismo en el 81,81% de casos (18 Casos Formales), en los cuales no se realizó ningún trámite según las constancias obrantes en los EE en el 63,63% de los casos (14 casos).

Respecto del grado de resolución durante el período sujeto a revisión, se emitieron un total de 19 Resoluciones por las que se resolvieron recursos jerárquicos interpuestos contra resoluciones dictadas por FR en Reclamos del período 2017 a 2020. Posterior a la fecha de corte, y durante las tareas de campo, fue resuelto uno de los Reclamos relevados del año 2018 (Resolución MJ N° 244/2021).

Del total emitidas en el período, 4 Resoluciones resolvieron recursos jerárquicos contra resoluciones de FR de Reclamos pasados a Caso Formal en el ejercicio 2020 y primer semestre del 2021 (la mayoría iniciados como Reclamos en el 2019).

Las restantes MJ corresponden a Reclamos iniciados en ejercicios anteriores (3 resuelven Reclamos del 2019; 11 corresponden a Reclamos del año 2018 y 1 a un Reclamo del año 2017).



Ente Nacional Regulador del Gas

Asimismo, se verificó que al inicio del ejercicio 2020 se encontraban pendientes de resolución un total de 61 Reclamos pasados al estado de Caso Formal en años anteriores (2017, 2018 y 2019). A la fecha de finalización de las tareas de campo se resolvieron 16 Recursos, por lo que continuaban pendiente de resolución el 75,40% de los casos.

Durante el período sujeto a revisión (2020/2021) se realizaron tareas de manera remota, discontinuándose la resolución de casos en Expedientes físicos. Sobre los 17 Reclamos iniciados en el 2017 y pendientes de resolución al inicio del ejercicio 2020, 3 tramitan por EE (se resolvió 1). De los 2 casos pendientes de resolución, en uno se realizó algún trámite tendiente a su resolución y en el otro no se verificó actividad alguna. Los restantes CF tramitan por Expediente físico y, en su mayoría, cuentan con proyecto de Dictamen y/o proyecto de MJ pero que se encuentra pendiente su emisión desde ejercicios anteriores, según informó la GAL.

Ante la consulta realizada sobre el criterio para la resolución de los Casos Formales, el establecimiento de un orden de prioridad y el personal asignado a la labor, la GAL manifestó que en la actualidad se encuentran asignados dos profesionales, se utiliza el criterio de resolución por orden cronológico y, en su caso, se considera la gravedad del tema.

Observación:

Se observan demoras en la tramitación de los recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones de los Funcionarios Responsables dictadas en el marco del procedimiento de Reclamos, verificándose falta de activación en algunos de los casos pendientes de resolución. En la mayoría de los casos, luego de la presentación del recurso, no obra agregada ninguna tramitación posterior.

De un total de 21 Reclamos pasados a estado de Caso Formal en el ejercicio 2020 y primer semestre 2021, se encuentra pendiente la resolución final del Organismo en el 81,81% de los casos. En el 63,63% no se realizó ningún trámite tendiente su resolución, según las constancias obrantes en los Expedientes Electrónicos (EE).

Respecto a la actividad desplegada en el período sujeto a revisión, resta la adopción de una decisión final en el 75,40% de los Reclamos de ejercicios anteriores (2017, 2018 y 2019), que se encontraban pendientes de resolución al inicio del ejercicio 2020.

Respecto del grado de avance de los casos no resueltos, se verificó que sólo en 4 casos (Reclamos 2017/2018/2019) se dio curso a alguna tramitación durante el período sujeto a revisión. No obstante, la mayoría de CF pendientes de resolución de Reclamos iniciados en el 2017 tramitan por Expediente físico, habiéndose discontinuado su resolución en el período en análisis durante las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Recomendación:



Ente Nacional Regulador del Gas

Se entiende necesario impulsar las acciones que permitan obtener la decisión final del ENARGAS en tiempo oportuno. Considerando los recursos humanos disponibles afectados a las tareas en cuestión, deberán arbitrarse las medidas necesarias para la programación de las actividades que permita la resolución de los Casos Formales en plazos razonables, como así también la resolución de aquellos casos pendientes de ejercicios anteriores. Asimismo, a efectos de agilizar la resolución de los recursos jerárquicos, se recomienda relevar y clasificar los expedientes según su trámite a efectos de determinar un orden de prioridades para la resolución de los recursos.

El trámite prolongado de los recursos contra las decisiones de los Funcionarios Responsables, dictadas en ejercicio de la facultad del Artículo 66 de la Ley N° 24.076, atenta contra el objetivo mismo del procedimiento instaurado para la resolución de conflictos. La decisión final de este procedimiento contradictorio será oportuna en tanto y en cuanto no se aleje del momento en que una determinada situación hizo acudir al Organismo para que el conflicto se dirima.

C.2.- Registro de los Casos Formales

Seguimiento de Informes anteriores

En el Informe UAI N° 353 (Obs. C.2.-) se observó la inexistencia de una herramienta que cuente con información íntegra, oportuna y veraz sobre el universo de los recursos presentados contra las decisiones de los FR y su correspondiente estado de tramitación. Además, la base de datos del registro Excel utilizado por la GAL no contaba con la estructura de datos suficiente para una adecuada gestión del proceso. Asimismo, se advirtió la inexistencia de registro que garantice la trazabilidad de los reclamos de los usuarios hasta su resolución en sede administrativa y/o judicial.

Estado de situación

Del relevamiento realizado se observaron distintas situaciones que dan cuenta de la falta de trazabilidad de la información ingresada en los registros utilizados en el Organismo y la carencia de una herramienta informática para gestionar el proceso.

1) GDE

Respecto de los registros utilizados, la GAL manifestó que el sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Sector Público Nacional denominado Gestión Documental Electrónica (GDE), es utilizado como registro y principal herramienta de gestión para la tramitación de los expedientes en toda la Administración Pública Nacional. El ENARGAS se encuentra comprendido en los alcances de las normas que regulan su implementación obligatoria.



Del relevamiento realizado se observó que para la tramitación de los recursos interpuestos contra las resoluciones de FR, sólo en algunos casos se formó un EE (ENAR00009 - Recurso jerárquico del trámite de reclamo). En otros casos, continuó la tramitación del recurso en el EE original del Reclamo (ENAR00005 - Consultas y Reclamos sobre Transporte y Distribución del Gas). La GPU advirtió que, dado que al generar otro EE y fusionarlo con el EE original el orden cronológico se ve modificado, se acordó con la GAL continuar la tramitación en el EE de origen. Así, una vez vinculado el recurso jerárquico, el EE del Reclamo tramitado tanto en la Sede Central como en las Delegaciones, es derivado a la GPU para su posterior derivación al Área de Usuario de la GAL.

2) Registros GAL

El Área de Usuarios de la Gerencia de Asuntos Legales, posee una planilla Excel donde asienta todos los movimientos relacionados con los expedientes que le fueran remitidos por parte de la GPU ante la presentación de un recurso jerárquico contra una Resolución de un Funcionario Responsable.

Sin perjuicio de ello, la GAL informó que en orden a la organización administrativa en el período ASPO, entre otras medidas adoptadas, confeccionó otra planilla a nivel gerencial más completa en la cual se asientan todos los movimientos de los Expedientes con Recursos Jerárquicos, sustituyéndose la planilla antes mencionada. La planilla de la Gerencia, utilizada para el seguimiento del trámite de los Expedientes, posee los siguientes campos: número y tipo de expediente (electrónico o físico); partes; identificación del Área a cargo en la Gerencia y profesional responsable del trámite; tema; fecha del último movimiento; estado; depositario de la tarea, ya sea de GAL o de otra Gerencia; grado de avance del trámite; fecha estimada de finalización; acciones a seguir y observaciones; y número y fecha del acto que concluye el trámite.

Conforme lo referido y las verificaciones practicadas, se observa que no se registra la fecha en que el Reclamo pasa a estado de Caso Formal y/o es interpuesto el recurso jerárquico.

En respuesta al requerimiento de información realizado por esta Unidad, la Gerencia remitió un registro identificado como “Expedientes Casos Formales”, con información sobre los expedientes formados por las respectivas unidades organizativas de origen durante el período comprendido entre el 1º/Ene/2020 al 30/Jun/2021, en los cuales ha tenido intervención o se encuentran en trámite por ante la GAL.

Respecto de las verificaciones practicadas por esta UAI sobre el universo de Casos Formales del período 2020/2021, se observaron 3 EE no incluidos en dicho listado.



Ente Nacional Regulador del Gas

En uno de los casos el EE formado (EX-2021-6213763-APN-GPU#ENARGAS) sólo tiene agregada la carátula del expediente, y el recurso jerárquico (de fecha 12/01/21) tramitó por EX-2019-02409179-APN-GRGC#ENARGAS, es decir en el EE donde el FR tramitó el reclamo. Los restantes casos (2) se refieren a reclamos pasados a estado de CF durante los ejercicios 2020 y 2021 pero que tramitan también en EE formados en el ejercicio 2019, por lo cual no están incluidos en el listado remitido por la GAL.

Del listado remitido sólo es posible obtener información sobre el Número de Reclamo respecto del cual se interpuso recurso jerárquico, una vez emitida la MJ.

3) Sistema de Gestión de Reclamos

De las verificaciones practicadas sobre la muestra seleccionada sobre las registraciones efectuadas en el Sistema de Gestión de Reclamos, se observó la falta de actualización del estado del reclamo respecto de su pase a Caso Formal (v.gr. Reclamos DRC N° 1474/20 y SC N° 9014/2020). Asimismo, se observaron reclamos en estado CF respecto de los cuales no se interpuso recurso jerárquico (Reclamos DRS N° 1657/2020 y DRS N° 1329/2020). Cabe aquí aclarar que la responsabilidad de la carga actualizada de los datos en esta base corresponde a los Funcionarios Responsables, dependientes de las Gerencias de Protección al Usuario y Regional Delegaciones.

En Informes de auditorías anteriores relativos a la Atención de Usuarios en Sede Central y Delegaciones, ya fueron observadas debilidades en el proceso de registración de los Reclamos, y se recomendaba extremar los recaudos en la carga manual de datos.

Por otra parte, del Sistema de Gestión de Reclamos es posible obtener reportes sobre los reclamos de cada año pasados a estado de CF, pero no de los EE generados en cada Reclamo que continúan tramitando como Caso Formal, como así tampoco reportes por la fecha en que el Reclamo cambió de estado.

La GAL manifestó que no posee acceso al Sistema de Gestión de Reclamos.

Observación:

Del relevamiento realizado se observó la carencia de una herramienta informática con la estructura de datos suficiente para realizar el seguimiento integral de la gestión del proceso. De la planilla Excel utilizada por la GAL no es posible obtener información sobre su inicio (fecha de pase del Reclamo a estado de Caso Formal y/o de interposición del recurso jerárquico) ni obtener información sobre el



Ente Nacional Regulador del Gas

Reclamo respecto del cual es preciso obtener una decisión final del Organismo. Sólo se registra el número de Reclamo luego de emitida la resolución MJ, lo que dificulta la trazabilidad de la información.

Recomendación:

Se recomienda confeccionar un registro con una estructura de datos suficiente que contemple toda la información necesaria para una adecuada gestión del proceso, desde su inicio (pase del Reclamo a Caso Formal y/o interposición del recurso jerárquico) hasta su finalización (resolución de la máxima autoridad, conforme lo dispuesto por la Resolución ENARGAS N° 124/95 - T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N° I 3463). Dado que una vez recurrida la resolución del FR se colocará el Reclamo en estado de Caso Formal en el Sistema de Gestión de Reclamos y la Gerencia de origen automáticamente perderá jurisdicción, resulta necesario contar con un registro que identifique el caso desde su origen (N° de Reclamo) a fin de garantizar la trazabilidad de la información.

En la misma línea, se sugiere analizar en forma conjunta con la GPU y la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación la incorporación en el Sistema de Gestión de Reclamos de un reporte que liste la información obrante en el campo “Fecha“ y “N° de Caso Formal”, con el objeto de obtener información sobre el universo de los Reclamos de cada ejercicio que pasaron a CF y de los Expedientes en los que tramitó el Reclamo pero continúa el procedimiento hasta la emisión de una decisión por parte de la autoridad máxima del ENARGAS.

Se reitera la recomendación realizada en auditorías anteriores (Atención de Usuarios en Sede Central y Delegaciones) sobre la necesidad de extremar los recaudos en la carga manual, por parte de los Funcionarios Responsables, de los datos en el Sistema de Gestión de Reclamos, de modo tal de garantizar la veracidad de las registraciones.

Podría evaluarse, además, la unificación de las herramientas informáticas y realizarse el seguimiento de los CF en el aplicativo de Gestión de Reclamos, registrándose íntegramente el Reclamo desde su inicio hasta su conclusión en sede administrativa y/o judicial.

C.3.- COMUNICACIÓN DE LAS GERENCIAS INTERVINIENTES

Respecto a la decisión final adoptada por el Organismo, del total (19) de Resoluciones MJ emitidas en el período en análisis, se verificó:

- 16 Resoluciones confirmaron lo resuelto por el FR
- 1 revocó parcialmente lo resuelto por el FR
- 2 revocaron la decisión del FR

Asimismo, durante el trabajo de campo se dictó una MJ (RESOL-2021-244-APN-DIRECTORIO#ENARGAS del 04/Ago/2021), la cual revoca parcialmente la decisión del FR.



Ente Nacional Regulador del Gas

Por otra parte, no obstante ser girados los EE a la GPU, no se halló evidencia de la toma de conocimiento, por parte del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la GPU, de las Resoluciones MJ emitidas.

Tampoco se registran en el Sistema de Gestión de Reclamos las MJ dictadas.

Observación:

No se halló evidencia de la comunicación y toma de conocimiento, por parte del Área de Atención de Consultas y Reclamos de la GPU y de los Funcionarios Responsables, de la decisión final que resuelve los recursos jerárquicos interpuestos contra la resolución emitida en virtud de la delegación dispuesta por el Art. 3° de la Resolución ENARGAS N° 124/95 - T.O. 2015 por Resolución ENARGAS N° I 3463.

Recomendación:

Resulta conveniente establecer canales de comunicación intergerenciales sobre la decisión final del Organismo en los recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones de los Funcionarios Responsables, con el objeto de retroalimentar el proceso de Atención de Reclamos y contribuir a su integración con el circuito de Casos Formales, en pos de optimizar la gestión de los reclamos de los usuarios del servicio.

La toma de conocimiento por parte del FR de la Resolución MJ contribuye a optimizar la unificación de los criterios para la resolución de los Reclamos, como así también a su capacitación. Se recomienda, además, continuando con lo expuesto en el punto anterior, registrar en el Sistema de Gestión de Reclamos la Resolución MJ dictada.

C.4.- Procedimiento

Respecto de los procedimientos para el desarrollo de la labor, la GAL advirtió, luego de citar la parte pertinente del Procedimiento para la Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios (Anexo I *in fine* de la Resolución ENARGAS N° I/3463/15) que, una vez recibido el Expediente para resolver el recurso jerárquico interpuesto contra la decisión del Funcionario Responsable, se sigue el procedimiento regido por la normativa especial aplicable, y en lo pertinente aquel reglado por la Ley N° 19.549 de Procedimientos Administrativos y su Decreto Reglamentario N° 1759/72 (T.O. 2017). Detalló, además, el método de trabajo vinculado al análisis de los CF.

Observación:

La Gerencia de Asuntos Legales no cuenta con un procedimiento formal y específico sobre el proceso en análisis (Casos Formales).

Recomendación:



Ente Nacional Regulador del Gas

Se recomienda elaborar un procedimiento formal a fin de normalizar el proceso de Casos Formales, debiendo establecerse para ello los plazos a insumir en cada etapa. Resultaría también oportuno que se establezcan dentro de ese procedimiento mecanismos de evaluación de la gestión, que se apuntalen sobre registraciones integrales que garanticen la veracidad de la información. Para la elaboración de dicho procedimiento debería darse intervención a la totalidad de las áreas involucradas en el procedimiento de atención, tramitación y solución del Reclamo y considerar los puntos observados en el presente Informe.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de las Gerencias de Asuntos Legales, de Protección del Usuario y Regional Delegaciones, mediante NO-2021-101080761-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectuaran las consideraciones y comentarios que estimaran corresponder.

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida mediante ME-2021-104526616-APN-GAL#ENARGAS, ME-2021-108007830 -APN-GPU#ENARGAS y ME-2021-105739245-APN-GRD#ENARGAS, como así también las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

D.1.- Trámite de los recursos - Grado de resolución (Ref. C.1.-)

Opinión del auditado: la GAL manifestó que en el período auditado se resolvieron, prácticamente, la misma cantidad de recursos jerárquicos que los casos formales que ingresaron a la Gerencia para su resolución (19 y 21, respectivamente). Las demoras devinieron por falta de personal en la Gerencia destinado a atender los casos formales. No obstante ello, a partir de las incorporaciones de personal habidas en el último período, permitió y permite impulsar la referida tarea. En ese sentido, manifiesta que durante el período objeto del Informe de Auditoría (2020 y primer semestre de 2021) se resolvieron 19 Casos Formales y desde el 1° de julio de 2021 al 28 de octubre de 2021 se resolvieron 11 CF, proyectándose así que, al concluirse el semestre, se emita una cantidad de Resoluciones MJ que supere aquellas resueltas durante la totalidad del período comprendido en el Informe. Atento a lo expuesto, manifiesta que, en sintonía con lo recomendado por la UAI, la GAL arbitrará las medidas necesarias para confeccionar un esquema de trabajo, contemplando el universo total de los casos formales pendientes de resolución, su fecha de ingreso, estado de trámite y toda otra circunstancia que resulte relevante a fin de establecer prioridades, coadyuvando a la regularización de los trámites en pos de obtener de forma oportuna una decisión final por parte de la Máxima Autoridad del Organismo. No obstante ello, señala que en la actualidad se encuentra resolviendo los CF en la misma proporción con la que ingresan a la Gerencia.



Comentario del auditor: El auditado comparte la recomendación y señala el curso a seguir, motivo por el cual se mantiene la observación formulada. Se verificarán las acciones correctivas a implementar en futuras auditorías.

Estado: Sin acción correctiva informada - no aplica

D.2.- Registro de los Casos Formales (Ref. C.2.-)

Opinión del auditado: la GAL manifestó que si bien los Expedientes de resolución de Recursos Jerárquicos poseen una doble planilla de control en la Gerencia de Asuntos Legales (una en el ámbito del Área de Usuarios de la Gerencia y otra más completa de la Gerencia), lo cierto es que el dato que advierte como faltante la UAI (fecha de pase del Reclamo a estado de Caso Formal y/o de interposición del recurso jerárquico), no se encuentra contemplado en ninguna de las dos. El tenor de dicha información, oportunamente no se consideró relevante para ser tenida en cuenta como un ítem a ser reflejado en las planillas que se encuentran actualmente operativas. La GAL manifiesta que atento a la recomendación esgrimida por la UAI, en un futuro inmediato incluirá la información relativa a la fecha de ingreso del Caso Formal a la Gerencia en alguna de las planillas creadas al efecto. Sin perjuicio de ello, se entiende conveniente que las Unidades Organizativas de origen, en las que se genera el Caso Formal lleven un estricto control del lapso ocurrido entre su formación y la remisión a la GAL, a fin de evitar dilaciones en los procedimientos. Con relación a lo antes indicado y sugerido, respecto de la obtención “de información sobre el Reclamo”, la Gerencia de Asuntos Legales, en su carácter de Servicio Jurídico Permanente no es la unidad organizativa con competencia para efectuar dicho registro, sin perjuicio de lo cual, se encuentra a disposición para las consultas que surjan en orden a la implementación de un registro unificado.

La GPU manifestó que comparte la sugerencia en relación a generar una herramienta informática con una estructura de datos para una adecuada gestión de los reclamos respecto de los cuales se interponen recursos jerárquicos. Informa que se elaborará una propuesta tanto respecto de la referida herramienta informática, como del procedimiento específico en la norma jurídica de procedimiento de trámite de los reclamos, la cual, señala, se encuentra precisamente en análisis.

Comentario del auditor: los auditados comparten la recomendación y señalan la adopción de medidas correctivas. No obstante, la GAL no realiza ninguna manifestación específica sobre la unificación de las herramientas informáticas y realizarse el seguimiento de los CF en el aplicativo de Gestión de Reclamos, registrándose íntegramente el Reclamo desde su inicio hasta su conclusión en sede administrativa y/o judicial, si bien señala que se encuentra a disposición para las consultas que surjan en orden a la implementación de un registro unificado por parte de la unidad organizativa correspondiente.

Se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas planteadas en las futuras auditorías a realizar.



Ente Nacional Regulador del Gas

Estado: Sin acción correctiva informada - no aplica

D.3.- Comunicación de las Gerencias Intervinientes (Ref. C.3.-)

Opinión del auditado: la GAL manifestó que todas las Resoluciones Materialmente Jurisdiccionales emitidas por este Organismo (las que incluyen a las decisiones finales de la Máxima Autoridad respecto de los recursos jerárquicos interpuestos contra las resoluciones de los Funcionarios Responsables), son publicadas en el sitio web del ENARGAS, en el apartado “Normativa”. Por ello, considerando que todo el Organismo tiene acceso a las referidas Resoluciones MJ, correspondería a las unidades organizativas que congloban a los FR, arbitrar las medidas conducentes a fin de que tomen conocimiento y, eventualmente, de resultar de utilidad, lleven un registro que contenga la información pertinente.

La GPU manifestó que comparte la sugerencia en relación a generar una herramienta informática con una estructura de datos para una adecuada gestión de los reclamos respecto de los cuales se interponen recursos jerárquicos. Informa que se elaborará propuesta tanto respecto de la referida herramienta informática, como del procedimiento específico en la norma jurídica de procedimiento de trámite de los reclamos, la cual, señala, se encuentra precisamente en análisis.

La GRD informa que tomará en cuenta las recomendaciones.

Comentario del auditor: La GAL no hace mención al establecimiento de canales de comunicación intergerenciales con el objeto de retroalimentar el proceso y advierte que es responsabilidad de otras unidades organizativas la toma de conocimiento por parte del FR de la Resolución MJ y su registración. La GPU y GRD no hacen referencia específica a los canales de comunicación pero comparten las observaciones y recomendaciones.

Se mantiene la observación formulada, verificándose en futuras auditorías el estado de situación.

Estado: Sin acción correctiva informada - no aplica.

D.4.- Procedimiento (Ref. C.4.-)

Opinión del auditado: la GAL manifestó que el análisis de los Recursos Jerárquicos que llegan a esta GAL para ser resueltos suele contener cierto grado de complejidad. Ello así, atento a que son muy variadas las temáticas por las que los usuarios generan reclamos que luego devienen en casos formales. Así, se analizan entre otros, casos de facturación, cuestiones con el medidor, situaciones derivadas por cortes del servicio, etc. y, además, cada uno de dichos temas suelen ramificarse en infinidad de subítems. También expresa que resulta dificultoso establecer plazos unificados aplicables para todos los trámites de casos formales, en tanto los tiempos insumidos podrán variar atendiendo los hechos, antecedentes, normativa y circunstancias particulares de cada caso, y la complejidad de la materia recurrida. En mucho de los casos, señala, en instancias previas a la decisión final de la Máxima Autoridad resulta necesario dar



Ente Nacional Regulador del Gas

intervención a distintas unidades organizativas del Organismo, cada una de las cuales también insumen distintos tiempos de respuesta, distorsionando también, la posibilidad de fijar un plazo de cumplimiento concreto. Por tal motivo, la GAL manifiesta que sería de prosecución cuasi imposible poder establecer un procedimiento cuando los temas que se tratan son tan disímiles. Es por ello que se consideran que no hay razones suficientes para la elaboración de un procedimiento al menos en lo que respecta a la Gerencia de Asuntos Legales.

La GPU manifestó que elaborará una propuesta tanto respecto de la referida herramienta informática, como del procedimiento específico en la norma jurídica de procedimiento de trámite de los reclamos, la cual, señala, se encuentra precisamente en análisis.

La GRD informa que tomará en cuenta las recomendaciones.

Comentario del auditor: La GAL realiza una serie de manifestaciones sobre el establecimiento de plazos para la resolución de los CF y concluye que no hay razón para la elaboración de un procedimiento. La GPU señala que se encuentra en análisis la modificación de la normativa aplicable al procedimiento de Reclamos, y GRD tomará en cuenta las recomendaciones. Dado que la recomendación formulada por esta UAI sobre la elaboración de un procedimiento formal impacta fundamentalmente en el proceso dentro de la Gerencia de Asuntos Legales se considera que la observación no es compartida.

Estado: Sin acción correctiva informada - no compartida.

E.- CONCLUSIÓN

De las verificaciones practicadas se concluye que continúan verificándose atrasos significativos en la tramitación de los Casos Formales, resultando necesario la resolución de los mismos en tiempo, en miras a que el procedimiento de reclamos resulte ágil, eficaz y eficiente hasta la decisión última en sede administrativa.

Resulta necesario contar con una herramienta informática con una estructura de datos suficiente para una adecuada gestión del universo de los reclamos respecto de los cuales alguno de los Sujetos interpuso recurso jerárquico ante la Máxima Autoridad del Organismo, con el objeto de aportar a la implementación de mecanismos de medición respecto del cumplimiento de las actividades y monitoreo de su grado de cumplimiento.