



GESTIÓN DE DELEGACIONES REGIONALES

INFORME EJECUTIVO

El presente tiene por objeto evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones que operan en el ámbito de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios, y la planificación y realización de Auditorías.

Se seleccionaron, para ello, las Delegaciones Mar del Plata (MAR DEL PLATA) y Sur (SUR), en cuanto a las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2020. Para el análisis de las auditorías se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías, y en la selección de la muestra se incluyeron tanto las Administrativas (Atención de Usuarios y Facturación) como las Técnicas (Instalaciones Internas e Índices de Gestión Comercial). Sobre un total de doce (12) auditorías se seleccionaron seis (6) para su revisión, y se tuvieron en cuenta el objeto y alcance de los controles realizados, los puntos sujetos a revisión, las verificaciones consignadas en las Actas e Informes elaborados, y la comunicación de los hallazgos a las Gerencias de origen. Se analizó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2020. Con relación a la Atención de Reclamos de Usuarios se verificó el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N.º 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15), para lo cual 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, analizando la información registrada en el aplicativo Gestión de Reclamos y el legajo de cada uno de los casos muestreados. Respecto del total de 959 reclamos recibidos durante el 2020 en las dos Delegaciones, se seleccionó al azar una muestra de 30 reclamos, que representa un 3,13% del universo considerado.

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:

✓ *Plan de Auditorías 2020 - Ejecución (Obs. C.1.1)*

Se observó una muy baja ejecución del Plan de Auditorías 2020 por parte de las Delegaciones auditadas. Se observaron cuatro (4) auditorías en estado “iniciada” sin la realización de los procesos de control posteriores. *Se recomienda que se dé cumplimiento a los Planes de Auditoría, para lo cual la Gerencia Regional*



Delegaciones debería instruir a sus dependencias a fin de que concluyan los procesos iniciados, emitiendo los correspondientes Informes y remitiendo las conclusiones a las que se arriben a las Gerencias competentes en la materia. Resulta necesario que intensifique la supervisión de las Delegaciones estableciendo verificaciones periódicas, a fin de dar cumplimiento a la planificación anual.

✓ *Análisis de la Muestra - Estado de Trámite (Obs. C.1.2)*

Se observa que el 33,33% de las auditorías en estado de ejecución se encontraban pendientes de realización, y en los EE sólo se registra la Carátula. Se verificó una auditoría técnica en la que, a la fecha del relevamiento, no se había realizado aún el análisis correspondiente por parte de GDyGNV dado que el Informe emitido por la Delegación resultó con Observaciones, registrándose una demora en su tratamiento de más de un año y medio. *Resulta necesario que se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, y se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones reforzar los controles para el seguimiento y tratamiento de las conclusiones en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes.*

✓ *Tramitación digital - Expedientes Electrónicos (Obs. C.2.1)*

Se verificaron deficiencias en las registraciones en los EE por los que se tramitan los Reclamos de los Usuarios observándose, en MAR DEL PLATA en un 77,77% y en SUR en un 91,67% de los casos, una demora significativa en la agregación de documentación a los EE iniciados. Se comprobó que no existe un procedimiento para la asignación de las tramitaciones en curso en caso de desafectación del Funcionario Responsable, situación que provoca discontinuidades y demora en la resolución de los Reclamos de Usuarios. *Se recomienda instruir a las Delegaciones para que procedan a agregar la totalidad de la documentación en el EE generado, en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, que conforma el legajo del Reclamo. Resulta necesario que se implemente un procedimiento interno para el traspaso de funciones ante la desafectación de un FR.*

✓ *Resolución y Verificación de los Reclamos (Obs. C.2.2)*

Se observaron casos de reclamos pendientes de resolución en ambas Delegaciones, así como también Reclamos sin Verificar. Se observaron casos en los que se encontraba pendiente la emisión de la correspondiente “Resolución del Reclamo” por parte del Funcionario Responsable. Otros reclamos se encontraban sin “Fecha de Verificación”, por lo cual no fueron notificados al usuario reclamante. *Se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables para que procedan al cierre de los casos que se encuentren pendientes de verificación, registrando en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto la solución adoptada, como la fecha de cierre de los Reclamos, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación. Deberían reforzarse los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los Funcionarios*



Ente Nacional Regulador del Gas

Responsables, instando, a la resolución de aquellas tramitaciones que se encuentren pendientes al cierre de cada ejercicio.

✓ *Registraciones en el Aplicativo de Gestión de Reclamos (Obs. C.2.3)*

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. Se reitera la necesidad de continuar y reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de las Delegaciones, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la atención y registración de las distintas etapas de Atención y Resolución de Reclamos.

Se concluye que las Delegaciones MAR DEL PLATA y SUR han tenido una baja ejecución del Plan de Auditorías del ejercicio 2020, por lo que se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones intensificar su supervisión, con el objeto de instar a las Delegaciones a concluir los procesos iniciados y dar cumplimiento a su planificación anual de auditorías. Respecto de la Atención de Reclamos, si bien se observan algunas mejoras, resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones requiera a los Funcionarios Responsables que ajusten su accionar al procedimiento vigente, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos de los Usuarios y su Verificación, así como la tramitación en tiempo y forma cada caso a través de los Expedientes Electrónicos correspondientes y su registración en el Aplicativo Gestión de Reclamos, de uso común en el Organismo.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones que operan en el ámbito de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD), en relación con las actividades que desarrollan para la Atención de Reclamos de los Usuarios del servicio de gas, y la planificación y ejecución de Auditorías.

B.- ALCANCE

En la revisión se abarcaron aspectos relacionados con la Atención de Reclamos de Usuarios y la realización de auditorías, durante el ejercicio 2020, en el ámbito de dos (2) Delegaciones, contemplando las acciones posteriores de seguimiento. A tal efecto, y tomando en consideración las Delegaciones auditadas en períodos anteriores, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias:

- Delegación Mar del Plata (MAR DEL PLATA)
- Delegación Sur (SUR)

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de los Informes de Auditoría Interna anteriores con observaciones pendientes de regularización en la materia, a fin de verificar el grado de implementación de las recomendaciones formuladas y, de corresponder, efectuar actualización en el aplicativo SISAC.

B.1.- Trabajo realizado

Se comunicó el inicio de la auditoría mediante ME-2021-84861993-APN-UAI#ENARGAS (09/Sep), requiriendo la remisión de información relativa a la gestión de Atención de Reclamos y la planificación y realización de auditorías, en la órbita de las Delegaciones Mar del Plata y Sur.

Al respecto, la Gerencia Regional Delegaciones (GRD) dio respuesta al pedido de información mediante ME-2021-101258215-APN-GRD#ENARGAS (22/Oct) de MAR DEL PLATA y ME-2021-100385348-APN-GRD#ENARGAS (20/Oct)/ME-2021-113563664-APN-GRD#ENARGAS (23/Nov) de SUR.

Asimismo, las Delegaciones previamente habían remitido información parcial sobre lo solicitado, mediante los correos electrónicos de fechas 28/Sep/21 (SUR) y 29/Sep/21 (MAR DEL PLATA).



Ente Nacional Regulador del Gas

Durante el transcurso de la auditoría se efectuaron consultas puntuales al personal actuante de las Delegaciones, a fin de verificar el estado de los expedientes electrónicos (EE) en los que tramitaron los reclamos y las auditorías ejecutadas por las Delegaciones.

Las tareas de campo se desarrollaron, entre los meses de Septiembre y Diciembre de 2021.

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). En la selección de la muestra se incluyeron tanto las Administrativas (Atención de Usuarios y Facturación) como las Técnicas (Instalaciones Internas, Índices de Gestión Comercial). Se excluyeron del universo sujeto a control las verificaciones relativas a Subdistribuidores y GNV, por cuanto dichos temas fueron recientemente auditados por esta UAI, conforme lo previsto en el Plan Anual 2021.

A continuación, se expone el universo de Auditorías ejecutadas durante el 2020 por las Delegaciones incluidas en el alcance, conforme la información obrante en la BUAD, y la muestra sujeta a revisión:

AUDITORÍAS - RUBRO	MAR DEL PLATA		SUR	
	Universo	Muestra	Universo	Muestra
ATENCIÓN A USUARIOS	1	1	3	1
FACTURACIÓN	1	1	2	1
INDICES DE GESTIÓN COMERCIAL	3	1	1	-
INSTALACIONES INTERNAS	-	-	1	1
Totales	5	3	7	3
Representatividad de la Muestra	60,00%		42,86%	

Al respecto, se verificó la información registrada en la BUAD con relación a las Actas/Notas incluidas en la muestra, sus respectivos Informes y la documentación digitalizada generada para su tratamiento. Asimismo, se verificó la registración en la BUAD de los expedientes electrónicos abiertos a fin de concentrar lo actuado en cada caso.

Se relevó la metodología de trabajo implementada por las Delegaciones para la realización de las verificaciones, tanto en las auditorías de “Campo”, como las denominadas “Administrativas” o 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. En ese sentido, y a efectos de evaluar el seguimiento, para el caso de las Auditorías Técnicas y Administrativas se aplicaron procedimientos puntuales de verificación mediante el relevamiento de los expedientes iniciados, ya sea para el archivo de las actuaciones que resultaron sin observaciones, o para la continuidad del trámite.

Finalmente, partiendo de la información registrada en la BUAD, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2020 de las citadas Delegaciones.

B.1.2.- Atención de Reclamos

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

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 959 reclamos recibidos durante el 2020 en las dos Delegaciones muestreadas, se seleccionó al azar una muestra de 30 reclamos (18 de MAR DEL PLATA y 12 de SUR), que representa un 3,13% del universo considerado.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables tipo, estado y origen, abarcándose la totalidad de las Prestadoras que actúan bajo jurisdicción de las Delegaciones seleccionadas. Al respecto, cabe señalar que los reclamos considerados en MAR DEL PLATA corresponden a Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A., Camuzzi Gas Pampeana S.A. y Cía. Gas de la Costa S.A. Por su parte en SUR se consideraron reclamos correspondientes a Metrogas S.A., Naturgy Ban S.A. y Camuzzi Gas del Sur S.A.

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

TIPO DE RECLAMO	MAR DEL PLATA			SUR		
	U	M	%	U	M	%
1 - Facturación Errónea	266	8	3,01%	93	3	3,23%
2 - Facturación No Recibida	41	2	4,88%	44	2	4,55%



Ente Nacional Regulador del Gas

3 - Factura Recibida con Atraso	6			2		
4 - Reclamo Deuda Inexistente	29	1	3,45%	10		
5 - Cobro Cargo Incorrecto	7			5		
6 - Error en el Período de Consumo Facturado						
7 - Datos de Usuario Incorrectos	3			2		
8 - Corte Improcedente de Suministro	92	4	4,35%	36	1	2,78%
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	43	1	2,32%	11		
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	20			48	2	4,17%
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	29	2	6,90%	34	2	5,88%
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	10			3		
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro				6		
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	11			23		
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	2			1		
16 - Mala Atención al Reclamante	17			64	2	3,12%
17 - Otros por Gestión de Prestaciones	1					
TOTALES	577	18	3,12%	382	12	3,14%

Ref.: U: Universo
M: Muestra

Se tuvo acceso en formato digital a los legajos de cada uno de los reclamos incluidos en la muestra, los que durante el período sujeto a revisión se tramitaron a través de la conformación de un expediente electrónico. Asimismo, mediante el acceso, en modo consulta, al aplicativo Gestión de Reclamos se visualizaron las registraciones efectuadas por los Funcionarios Responsables (FR) para las distintas etapas del trámite.

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 y la documentación del proceso en el legajo del reclamo (EE). Se cotejó la información del EE 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.2.- Marco de referencia



Ente Nacional Regulador del Gas

En orden a cumplir los objetivos enunciados en la Ley N° 24.076, y a efectos de una adecuada descentralización del ENARGAS, en el Art. 50 de la Ley 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.

Cabe aquí señalar que, en función de las diversas readecuaciones que se realizaron a la estructura orgánica del ENARGAS, varió la dependencia funcional de las unidades organizativas, actualmente denominadas Delegaciones.

Durante el 2020, mediante la RESOL-2020-22-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (17/Abr), se modificó la denominación de la entonces Gerencia de Control Económico Regulatorio por la de Gerencia Regional Delegaciones, indicando que esta última tendría bajo su órbita a la Unidad de Coordinación Regional y a todos los Centros Regionales, con sus respectivas funciones.

Mediante el dictado de la RESOL-2020-70-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (02/Jun), se modificó la denominación de los Centros Regionales pasándose a llamar Delegaciones, y manteniendo las funciones oportunamente atribuidas a los Centros Regionales mediante el Anexo II de la RESFC-2019-878-APN-DIRECTORIO#ENARGAS.

Con fecha 17/Sep/20, fue designada la titular de la Gerencia Regional Delegaciones (RESOL-2020-278-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

Por último, mediante la RESOL-2020-406-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (03/Dic) se resolvió crear, en la órbita de la GRD, las Áreas de Planificación y Gestión, Consultas - Reclamos y Auditorías Administrativas, y Enlace Técnico de Transporte y Distribución, estableciéndose sus funciones. Asimismo, se redefinieron las funciones de la Unidad de Coordinación Regional y se aprobó el Organigrama de la Gerencia Regional Delegaciones, definiéndose su responsabilidad primaria, sus funciones y las de las Delegaciones que le dependen.

De acuerdo a la estructura vigente a la fecha del presente Informe, las Delegaciones dependen de la Gerencia Regional Delegaciones.

C.- COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se comentarán 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

C.1.1.- Plan de Auditorías 2020 - Ejecución

El siguiente cuadro muestra las auditorías, desagregadas por rubro, con los totales planificados y ejecutados en el 2020. Esta información fue extraída de la BUAD.

AUDITORÍAS	MAR DEL PLATA		SUR	
	Planificadas	Ejecutadas	Planificadas	Ejecutadas
ATENCIÓN A USUARIOS	3	1	4	3
FACTURACIÓN	5	1	2	2
INDICES DE GESTION COMERCIAL	3	3	3	1
INSTALACIONES INTERNAS	3	-	2	1
SUBDISTRIBUIDORES	1	1	1	-
ODORIZACION	3	-	2	-
CONTROL DE PÉRDIDAS/FUGAS	6	-	2	-
PODER DE POLICIA	1	-	1	-
GNV (EC, Control Obleas y RMH)	102	8	30	2
Total de Auditorías	127	14	47	9
Representatividad	11,02%		19,15%	

Del análisis de los datos pudo verificarse que:

- ✓ **MAR DEL PLATA** ejecutó el 11,02% de lo planificado, registrándose en estado:
 - Finalizada: 13 auditorías, con Informe de Auditoría emitido.
 - Iniciada: 1 caso, del rubro Facturación, en el que sólo se emitió Nota a la empresa solicitando información.
 - Pendientes: 116 auditorías (97 de Control de Obleas, 2 de Atención a Usuarios, 6 de Control de pérdidas, 4 de Facturación, 3 de Instalaciones Internas, 3 de Odorización, 1 de Poder de Policía).Cabe aclarar que, adicionalmente, a requerimiento de la Gerencia de Gas Natural Vehicular, realizaron tres (3) verificaciones no planificadas relacionadas con Estaciones de Carga (2) y Constatación RMH (1).
- ✓ **SUR** ejecutó el 19.15% de lo planificado, las que están en el siguiente estado:
 - Finalizada: 6 auditorías, con Informe de Auditoría emitido.



Ente Nacional Regulador del Gas

- Iniciada: 3 auditorías, 2 de Atención a Usuarios y 1 de Facturación, en las cuales en un (1) caso se labró el Acta y en los otros dos (2) se envió Nota a la empresa y se encuentra pendiente la respuesta.
- Pendientes: 38 auditorías (28 de Control de Obleas, 1 de Atención a usuarios, 2 de Índices de Gestión Comercial, 2 de Control de pérdidas, 1 de Instalaciones Internas, 2 de Odorización, 1 de Poder de Policía y 1 de Subdistribuidores).

En el caso de las auditorías *iniciadas* en el mes de Marzo de 2020 se conformó EE para su tratamiento pero no se concluyeron los procesos de control. Conforme lo informado por la Delegación SUR las mismas no pudieron ser finalizadas ante la imposibilidad de desplazamientos de los recursos y/o falta de información vinculadas a las auditorías, agregando también que las auditorías programadas no iniciadas fueron suspendidas como consecuencia de las medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio, dispuestas por la emergencia sanitaria.

Con respecto a las auditorías *finalizadas*, puede concluirse que:

- MAR DE PLATA: finalizó 13 del total de las 130 auditorías del período, es decir sólo el 10% de su planificación (1 de Atención de Usuarios, 1 de Subdistribuidores, 3 de Plan de Contingencias, 7 de Control de obleas y 1 de PEC/RMH).
- SUR: finalizó 6 del total de las 47 auditorías planificadas, o sea un 12,76% de su plan (1 de Atención de Usuarios, 1 de Facturación, 1 de Instalaciones Internas, 1 de Plan de Contingencias y 2 de Control de obleas).

Observación:

Conforme las constancias obrantes en la BUAD se observa una muy baja ejecución del Plan de Auditorías 2020 en las Delegaciones MAR DEL PLATA y SUR.

Asimismo, cabe señalar que de las cuatro (4) auditorías en estado “iniciada”, se dio emitieron Notas en 3 (tres) casos y en el restante se labró Acta, pero en ninguno de ellas se realizaron los correspondientes procesos de control.

Recomendación:

Resulta necesario que se dé cumplimiento a los Planes de Auditoría, para lo cual se entiende necesario que la Gerencia Regional Delegaciones debería instruir a sus dependencias a fin de que concluyan los procesos iniciados, emitiendo los correspondientes Informes y remitiendo las conclusiones a las que se arriben a las Gerencias competentes en la materia, y cumplan con la planificación asignada en cada ejercicio.

Asimismo, resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones intensifique la supervisión respecto del accionar de las Delegaciones que actúan bajo su órbita estableciendo verificaciones periódicas. A tal fin, resultaría pertinente que se refuercen los mecanismos de coordinación de las actividades de auditoría que



Ente Nacional Regulador del Gas

realizan las Delegaciones, estableciendo prioridades y optimizando el uso de los recursos disponibles, a fin de dar cumplimiento a la planificación anual.

C.1.2.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite

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

a) Auditorías Administrativas

- Atención de Usuarios: se abrieron dos (2) expedientes (Acta ENRG/UCR/CRMP N.º 7/20 MAR DEL PLATA y Acta ENRG/UCR/CRS N.º 1/20 SUR) y en ambos casos los Informes surgen sin Observaciones. Los EE fueron cerrados, remitidos a Guarda Temporal y posterior archivo por la Gerencia solicitante.
- Facturación: se abrieron dos (2) expedientes (Auditoría N.º interno ID #4437 MAR DEL PLATA y Auditoría N.º interno CRS N.º 9/20 SUR). En ambos casos, en Marzo 2020, se emitió Nota a las empresas Subdistribuidoras solicitando información. A la fecha del relevamiento ambas auditorías se encontraban pendientes de realización. En el EE sólo figura la Carátula, encontrándose en estado de “Tramitación” en MAR DEL PLATA y de “Iniciación” en SUR.
- Índice de Gestión Comercial/Plan de Contingencias: se abrió un (1) expediente (Acta ENRG/UCR/CRMP N.º 5/20 MAR DEL PLATA) y el Informe se emitió sin Observaciones. El EE fue cerrado, remitido a Guarda Temporal y posterior archivo.

b) Auditorías Técnicas:

- Instalaciones Internas: una (1) auditoría (Acta ENRG/UCR/CRS N.º 3/20 SUR) resultó con Observaciones. La Delegación emitió el Informe con fecha 27/Mar/20, en el que se concluye que se incumple la normativa. El mismo día remite el EE a GD para que tome intervención, no registrándose tramitaciones posteriores. A la fecha de relevamiento (30/Nov/21), continuaba pendiente de análisis por parte de la GD.

En resumen, de las verificaciones realizadas pudo comprobarse que las Delegaciones, en 4 sobre un total de 6 casos muestreados (66,67%), emitieron el correspondiente Informe de Auditoría, agregaron lo actuado y remitieron el EE a las Gerencias competentes, según el caso, a fin de que tomen la debida intervención.

Observación:

Respecto de la muestra seleccionada se observa que el 33,33% de las auditorías en estado de ejecución se encontraban pendientes de realización, y en los EE sólo se registra la Carátula de apertura del expediente.

Por otra parte, se verificó un caso (auditoría técnica) en el que, a la fecha del relevamiento, no se había realizado aún el análisis correspondiente por parte de la



Ente Nacional Regulador del Gas

Gerencia de Distribución (hoy GDyGNV), dado que el Informe emitido por la Delegación resultó con Observaciones, a pesar que registra una demora en su tratamiento de más de un año y medio.

Recomendación:

Atento que las auditorías son realizadas por las Delegaciones en función de requerimientos de las Gerencias con competencia en cada una de las temáticas objeto de análisis, resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea para su archivo o para el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora.

Se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes.

C.1.3.- Registración en la Base Unificada de Auditorías

Las unidades organizativas que efectúan auditorías deben registrar, tanto la planificación como la ejecución de los controles, en la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías), disponible en el Organismo.

En las revisiones practicadas pudo verificarse que las dependencias regionales incluidas en el Alcance del presente Informe habían completado la carga de la información relativa a las auditorías ejecutadas durante el 2020, adjuntando los documentos digitales (Acta e Informe de Auditoría) y registrando el número del EE generado en el GDE para continuar con su tramitación.

C.1.4.- Procedimientos - Seguimiento Informes anteriores

En el Informe UAI N.º 466 (Obs. C.1.2) se observaba que el Proyecto de elaboración del “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales” se encontraba demorado, restando la elevación a la Máxima Autoridad del Informe con la propuesta de modificación consensuada con las Gerencias involucradas. Al respecto, esta UAI recomendó instar su elevación para su aprobación, contemplando los aportes y comentarios efectuados, en cada caso, por las Gerencias competentes en la materia sujeta a revisión.

Asimismo, en el Informe UAI N.º 480 (Obs. C.1.2) se encontraba pendiente de aprobación el Manual de Procedimientos a aplicar por las Delegaciones para el desarrollo de sus tareas administrativas, técnicas y de gestión.

Seguimiento:

A la fecha del presente informe no se registraron modificaciones al respecto.

Recomendación:



Se reitera la recomendación señalada en el Informe UAI N.º 480 (C.1.2.), y atento el tiempo transcurrido desde su elaboración y los cambios producidos en la estructura organizativa del Organismo, se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones efectuar una revisión del Manual de Procedimientos a aplicar, en forma previa a su elevación para la aprobación de la Máxima Autoridad.

C.2.- Atención de Reclamos

Para la Atención de Reclamos el Organismo aprobó su “Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios” (t.o. Resolución ENARGAS N.º 124/95). En su Art. 2º se establece lo siguiente: *“Delégase el ejercicio de la potestad del Artículo 66 de la Ley N.º 24.076, en los funcionarios de las Gerencias de REGULACIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL y de REGIONES Y EXPANSIONES y sus Centros Regionales dependientes, a los fines del cumplimiento de la presente Resolución”.*

Al respecto, el funcionario del ENARGAS que recibe el reclamo se hace cargo del mismo hasta su finalización, adquiriendo el carácter de Funcionario Responsable (FR). Para ello, el Organismo cuenta con una herramienta informática de desarrollo propio denominada “Gestión de Reclamos”, que establece un procedimiento interno para la registración y seguimiento de los casos recibidos.

C.2.1.- Tramitación digital - Expedientes Electrónicos

Los reclamos ingresados en las Delegaciones son tramitados mediante la apertura de un EE. De acuerdo al “Procedimiento para carga y gestión de Reclamos en GDE”, toda tramitación y solución de un reclamo presentado deberá realizarse mediante el sistema GDE, de forma complementaria a su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos. Se detallan allí las diferentes etapas de tramitación, indicando la documentación (generada en GEDO) que el FR deberá vincular al EE abierto para cada reclamo, con el objeto de permitir su trazabilidad.

Al respecto, del análisis de la muestra pudo verificarse demoras en cuanto a la apertura y en la tramitación de la documentación de los expedientes electrónicos iniciados por las Delegaciones. A continuación se exponen los casos observados:

- De la búsqueda por GDE, en un caso en la Delegación SUR (Reclamo N.º 11330/20) sólo pudo visualizarse la providencia (PV) de caratulación de los EE iniciados, sin documento alguno adjunto. Si bien el hallazgo fue notificado en el transcurso de la auditoría no se registraron movimientos posteriores.
- En 14 de los 18 casos en MAR DEL PLATA (77,77%) y 11 de los 12 casos en SUR (91,67%) se visualiza una demora, en algunos casos de más de un año, en la agregación de la correspondiente documentación del reclamo. A continuación, se exponen los siguientes casos:



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ En un caso el EE se inició en el transcurso de la auditoría (Reclamo SUR N.º 10991/20, Fecha apertura EE 10/Nov/21, agregándose las correspondientes Actuaciones el 24/Nov/21).
 - ✓ En 5 casos sólo podía visualizarse la caratulación de los EE, sin adjuntar documento alguno hasta la notificación en la auditoría (Reclamos MAR DEL PLATA Nros. 10424 y 11944/20 agregándose las Actuaciones el 15/Oct/21 y 18/Nov/21 respectivamente - Reclamos SUR Nros. 7170, 1206 y 6410/20 agregándose las Actuaciones el 18 y 24/Nov/21 respectivamente).
 - ✓ En 19 casos (Reclamos MAR DEL PLATA Nros. 6652, 6616, 11145, 4256, 1555, 6818, 244, 9532, 616, 10438, 28009 y 8127/20 - Reclamos SUR Nros. 6423, 11990, 7091, 4847, 4876, 8260 y 6488/20) la información fue agregada al GDE durante el transcurso de la presente auditoría.
- Se observó que 4 reclamos, asignados a un mismo FR desvinculado del Organismo durante el 2020 en MAR DEL PLATA, se encontraban pendientes de verificación (Reclamos Nros. 5845/20, 4502/20, 9122/20, y 1555/20). En los casos detallados no se obtuvo evidencia suficiente sobre las gestiones encaradas para la continuidad del tratamiento (v.g.: no se incorporó al GDE correo de envío de la carta de Verificación al usuario al no tener acceso a la documentación que estaba en poder del FR), no pudiéndose contar con un plazo prudencial para la verificación y cierre de los reclamos.

Observación:

De las comprobaciones realizadas se verificaron deficiencias en las registraciones en los EE por los que se tramitan los Reclamos de los Usuarios, en las Delegaciones muestreadas. Las mismas dificultan el seguimiento y trazabilidad de las tramitaciones.

Al respecto, pudo verificarse en uno de los casos la falta de ingreso de documentación en el EE, incorporándose sólo la carátula del mismo.

Asimismo, se verificó en MAR DEL PLATA en un 77,77% y en SUR en el 91,67% de los casos, una demora significativa en la agregación de documentación en los EE iniciados.

Por otra parte, se comprobó que no existe un procedimiento para la asignación de las tramitaciones en curso en caso de desafectación del Funcionario Responsable, situación que provoca discontinuidades y demora en la resolución de los Reclamos de Usuarios.

Recomendación:

A fin de dar cumplimiento al procedimiento elaborado por la GRD para la carga y registración de Reclamos en GDE, y con el objeto de permitir su trazabilidad, se recomienda instruir a las Delegaciones para que procedan a agregar la totalidad de la documentación en el EE generado, en forma simultánea con su registración en el aplicativo informático de Gestión de Reclamos, que conforma el legajo del Reclamo. Resulta necesario reforzar los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de los Reclamos, a fin de garantizar el derecho del usuario sobre el tratamiento y solución del tema planteado en tiempo y forma, dando íntegro



cumplimiento al procedimiento vigente. Asimismo, se deberá implementar un procedimiento interno para el traspaso de funciones ante la desafectación de un FR.

C.2.2.- Resolución y Verificación de los Reclamos

A continuación, se indica el estado en que se encontraban los reclamos, a la fecha de corte 24/Nov/2021, según surge del reporte denominado “Vista:06. Todos x Estado-Cía. Gral.”, obtenido del sistema Gestión de Reclamos:

ESTADO DEL RECLAMO	MAR DEL PLATA	SUR	TOTAL UNIVERSO	% ESTADO S/TOTAL
Verificado Improcedente (VI)	238	142	380	39,63%
Verificado Procedente (VP)	191	179	370	38,58%
Información Adicional Solicitada	-	-	-	-
Reclamo reiterado	3	3	6	0.62%
Respuesta Parcial	1	-	1	0.10%
Resuelto a Verificar Improcedente (RaVI)	90	33	123	12.82%
Resuelto a Verificar Procedente (RaVP)	54	25	79	8,25%
Total Universo de Reclamos	577	382	959	

De lo expuesto puede observarse que, a la fecha de corte del relevamiento, se encontraban registrados como *Verificados* el 78,21% del universo de reclamos considerado, restando completar el cierre de un 21,79%.

- **MAR DEL PLATA** se encontraban pendientes de cierre 148 reclamos (54 RaVP, 90 RaVI, 3 reclamos reiterados y 1 respuesta parcial), lo que representaba un 25,65% del total de reclamos registrados por la Delegación.
- **SUR** se encontraban pendientes de cierre 61 reclamos (25 RaVP, 33 RaVI y 3 reclamos reiterados), lo que representaba un 15,97% del total de reclamos registrados por la Delegación.

Por otra parte, a la misma fecha y conforme la información obtenida del reporte “Vista:13. Pend. de resolver x respons. Gral.”, se encontraban pendientes de resolución:

- **MAR DEL PLATA:** 151 reclamos (26,17% universo).
- **SUR:** 61 reclamos (15,97% universo).

De lo expuesto se evidencia una inconsistencia entre la información de los distintos reportes obtenidos del sistema informático Gestión de Reclamos (Vistas 06 y 13) para la Delegación MAR DEL PLATA.



De las verificaciones efectuadas sobre la muestra, se observó que:

- **MAR DEL PLATA:** de los 18 casos muestreados uno de ellos se encontraba como *pendiente de resolver*. Luego de sucesivas reiteraciones se encontraba pendiente la emisión de la “Resolución del Reclamo” (Reclamo N.º 8127/20). Los 17 casos restantes figuraban con “Fecha de Resolución”, y 6 de ellos fueron verificados en el transcurso de la auditoría (Reclamos Nros. 5845, 6552, 4256, 9532, 10438 y 9122/20), mientras que 2 se encontraban sin “Fecha de Verificación”, no pudiéndose observar la notificación del reclamante (Reclamos Nros. 1555/20 y 6818/20).
- **SUR:** de los 12 casos muestreados figuraba 1 caso como *pendiente de resolver*, encontrándose pendiente la emisión de la correspondiente “Resolución del Reclamo” (Reclamo N.º 7170/20); no obstante en el mes de Oct-21 pasó su estado a “Reclamo Reiterado” y a la fecha de corte 30/Nov/21 cambió “RaVP”. Los 11 casos restantes figuraban con “Fecha de Resolución”, registrándose 3 de ellos resueltos en el transcurso de la auditoría (Reclamo N.º 11330, 10991 y 6410/20, este último se encontraba sin “Fecha de Verificación”, no pudiéndose verificar la notificación del reclamante a la fecha de corte).

Observación:

De las verificaciones efectuadas se observaron casos de reclamos pendientes de resolución en ambas Delegaciones, así como también Reclamos sin Verificar. 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, ambos en estado de “Reclamo Reiterado”.

Asimismo, se observaron casos en estado “Fecha de Resolución”, siendo algunos de ellos verificados en el transcurso de la auditoría. Otros reclamos se encontraban sin “Fecha de Verificación”, por lo cual no fueron notificados al usuario reclamante.

Recomendación:

En forma coincidente con lo señalado en los últimos Informes UAI Nros. 466 (Obs. C.2.2.) y 480 (Obs. C.2.3.), se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones para que procedan al cierre de los casos 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, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación.

Asimismo, resulta necesario que, una vez analizados los casos en los que no se haya llegado a una solución, se emitan las correspondientes Resoluciones del Reclamo por parte del FR actuante.

Finalmente, en orden a evitar que las situaciones observadas se repitan en el futuro, deberían reforzarse los controles de los reclamos pendientes de resolver por parte de cada uno de los Funcionarios Responsables que actúan en las Delegaciones,



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 Consultas y Reclamos, 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 en el aplicativo Gestión de Reclamos, y seleccionará del desplegable la opción correspondiente a la problemática planteada por el usuario. En caso que 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".

Los reclamos tipificados como "Otros" (tipos 09, 12 y 17) representan un 9,36% en la Delegación MAR DEL PLATA y un 3,66% en SUR.

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

- Se observaron deficiencias en la registración de la fecha de cierre y/o de verificación del reclamo, excediendo el plazo de 30 días otorgado desde la Nota remitida al reclamante (v.g.: Reclamos MAR DEL PLATA Nros. 5845, 6616, 11145, 4502, 4256, 6818, 244, 9532, 10438, 10424, 9122, 2809/20 - Reclamos SUR Nros. 6423, 11990, 11330, 7091, 10991, 4847, 4876, 8260, 1206, 6488/20).
- Durante el transcurso de la presente auditoría los FR procedieron a registrar la fecha de cierre omitida y/o a modificar el estado de los reclamos observados al momento del relevamiento (v.g.: Reclamos MAR DEL PLATA Nros. 6552, 4256, 1555, 6818, 9532, 10438/20 - Reclamos SUR Nros. 11330, 7170, 10991, 4847, 6410/20).
- En ambas delegaciones se presentaron situaciones respecto a la apertura de más de un reclamo por el mismo N.º de usuario (v.g.: Reclamo MAR DEL PLATA N° 119944/20 se cierra por reclamo duplicado en el Reclamo MAR DEL PLATA N° 11181/20, similar situación se verifica en el Reclamo SUR N.º 11330/20 se duplica en el Reclamo SEDE N° 11527/20).

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:



Ente Nacional Regulador del Gas

Se reitera lo recomendado en los Informes UAI Nros. 466 (Obs. C.2.3) y 480 (Obs. C.2.4), respecto de la necesidad de continuar y reforzar las acciones de capacitación de los Funcionarios Responsables que actúan en la órbita de las Delegaciones, instruyéndolos respecto del cumplimiento de los procedimientos vigentes para la atención y registración de las distintas etapas de Atención y Resolución de Reclamos, a fin de unificar criterios en el análisis del cumplimiento o incumplimiento normativo por parte de las Licenciatarias.

Asimismo, se recomienda que la Gerencia Regional Delegaciones realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por las Delegaciones, su correcta tipificación y los motivos de reclamo más frecuentes, ello a fin de que una vez procesada dicha información, se pueda 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 de distribución, a fin de encarar las acciones que correspondan.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia Regional Delegaciones y de las Delegaciones auditadas, mediante ME-2022-06518959-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.

Atento que, a la fecha, no se ha recibido respuesta se mantienen las observaciones y recomendaciones vertidas en el presente, las que se consideran compartidas.

E.- CONCLUSIÓN

De la labor efectuada se permite concluir que, las Delegaciones alcanzadas por la revisión, han tenido una baja ejecución del Plan de Auditorías del ejercicio 2020. Por ello se deberá instar a las Delegaciones a dar cumplimiento a su planificación anual de auditorías, y la Gerencia Regional Delegaciones deberá intensificar la supervisión de éstas con el fin de que concluyan los procesos y verificaciones pendientes de análisis así como a que den cumplimiento integral a la planificación aprobada.

Asimismo, correspondería que se revise y eleve para consideración y aprobación de la Máxima Autoridad el “Manual de Procedimientos para las Delegaciones”, ajustándolo a la estructura actual del Organismo y contemplando la tramitación mediante el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Respecto de la Atención de Reclamos, si bien se observan algunas mejoras, resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones requiera a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones que ajusten su accionar al



Ente Nacional Regulador del Gas

procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos de los Usuarios y su Verificación, así como la tramitación en tiempo y forma cada caso a través de los Expedientes Electrónicos correspondientes y su registración en el Aplicativo Gestión de Reclamos, de uso común en el Organismo.