



**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 del servicio de distribución de gas y la realización de Auditorías.

Se seleccionaron, para ello, las Delegaciones Concordia (CONCORDIA) y Santa Cruz (SANTA CRUZ), en cuanto a las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2021. Para el análisis de las auditorías, todas ellas administrativas, se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías, verificándose los controles realizados, los puntos sujetos a revisión, las verificaciones consignadas en las Actas e Informes elaborados. Asimismo se analizó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2021. 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.

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 2021 (Obs. C.1.1)

Se observó una baja cantidad de auditorías planificadas para el ejercicio 2021 en ambas Delegaciones, y en todos los casos corresponden a auditorías administrativas. No se visualiza la aprobación formal, por parte de la Gerente, del Plan de Auditorías del ejercicio. *Se recomienda que los Planes de Auditoría de cada Delegación, y para cada ejercicio, se encuentren aprobados formalmente por la responsable de la Gerencia, así como que se intensifiquen las tareas de control, en pos de dar acabado cumplimiento a las funciones asignadas a las Delegaciones.*

✓ Estado de trámite de las Auditorías (Obs. C.1.2)



Se observan demoras significativas en la emisión de los Informes de las auditorías realizadas. *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, instando a la emisión de los Informes correspondientes en tiempo oportuno. Asimismo, resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias intervinientes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea con su archivo o con el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora.*

✓ Reclamos de Usuarios - Tramitación digital (Obs C.2.1)

Se verificaron deficiencias en las tramitaciones agregadas a los Expedientes Electrónicos correspondientes a Reclamos de los Usuarios que dificultan el seguimiento y trazabilidad de la información. Pudo constatarse una demora significativa en la agregación de documentación en los EE iniciados, en CONCORDIA en un 52,94% y en SANTA CRUZ en el 100% de los casos. *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.*

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

Se observaron casos de reclamos pendientes de Verificación en ambas Delegaciones, con lo cual son Reclamos que no han sido notificados al usuario y por consiguiente tampoco cerrados. *Se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables para que procedan a la Verificación y Cierre de los Reclamos que se encuentren pendientes.*

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

Se observaron demoras en la registración de la verificación y cierre de los Reclamos en la Delegación SANTA CRUZ, así como un porcentaje alto de Reclamos tipificados dentro del rubro Otros. *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 tipificación y registración de las distintas etapas de la Atención de los Reclamos. Se recomienda que la Gerencia Regional Delegaciones realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por las Delegaciones, que le permitan el diseño de indicadores que reflejen los problemas que afectan a los usuarios de cada jurisdicción, y posibilitar así el diseño de controles para encarar las acciones que correspondan.*

*Se permite concluir que resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones requiera, a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones y con relación a la Atención de Reclamos, que ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos y su Verificación, así como la tramitación en tiempo y forma cada caso a*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*través de Expedientes Electrónicos y su registración en el Aplicativo Gestión de Reclamos. Asimismo, dada la baja cantidad de auditorías ejecutadas en el ejercicio 2021 y la demora en el cierre de algunas de las ejecutadas, se deberán reforzar los procedimientos de control y extremar los recaudos para su conclusión en tiempo y forma. Se entiende necesario continuar con el proceso iniciado a través del documento “Manual de Procedimientos para las Delegaciones”, con el objeto de su conclusión y elevación a la Máxima Autoridad para su aprobación definitiva.*



## **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 distribución de gas y la realización 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 2021 y en el ámbito de dos (2) Delegaciones. A tal efecto, y tomando en consideración las Delegaciones auditadas en períodos anteriores, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias:

- Delegación Concordia (CONCORDIA)
- Delegación Santa Cruz (SANTA CRUZ)

Respecto de las auditorías incluidas en la muestra, adicionalmente se evaluaron las comunicaciones de los resultados de los controles realizados a requerimiento de otras unidades organizativas. En este sentido, se relevaron las acciones posteriores llevadas a cabo, según el caso, por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU) para el tratamiento de las actuaciones iniciadas por las Delegaciones.

Asimismo, se efectuó el seguimiento de los Informes de Auditoría Interna anteriores con observaciones pendientes de regularización, a fin de verificar el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

#### **B.1.- Trabajo realizado**

Por ME-2022-41214656-APN-UAI#ENARGAS, de fecha 27 de abril de 2022, se comunicó a la Gerencia Regional Delegaciones (GRD) y a las Delegaciones Concordia y Santa Cruz el inicio de la auditoría, y se realizó el correspondiente pedido de información.

La GRD dio respuesta al requerimiento de información sobre la Delegación Concordia mediante ME-2022-51529344-APN-GRD#ENARGAS (23/Mayo/22). Con relación a la información solicitada a la Delegación Santa Cruz,



resultó necesaria su reiteración en varias oportunidades, siendo recepcionada finalmente por ME-2022-57812694-APN-GRD#ENARGAS (08/Jun/22).

En función de la información proporcionada se efectuaron, durante el transcurso de la auditoría, consultas puntuales al personal actuante en cada Delegación y al de la Gerencia de Protección al Usuario con competencia en la materia, con el objeto de complementar y ampliar la información recibida en relación con el estado de trámite de los Expedientes Electrónicos (EE) mediante los cuales tramitaron los Reclamos y Auditorías muestreadas.

Las tareas de campo se desarrollaron entre los meses de Mayo y Junio de 2022.

A continuación se describen las tareas desarrolladas para el análisis de la información, prestando especial interés al funcionamiento de los controles internos que aseguren el correcto desenvolvimiento de los circuitos administrativos relacionados con la Atención de Reclamos de Usuarios y la realización de Auditorías.

#### **B.1.1.- Atención de Reclamos de Usuarios**

El examen se centró en la atención de los reclamos registrados, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes (Resolución ENARGAS N.º 124/95, t.o. por Resolución ENARGAS N.º I-3463/15), por las que se estableció un procedimiento sumarisimo y descentralizado para resolver las consultas y reclamos que formulan los usuarios del servicio público de distribución de 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.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables: tipo, estado y origen. Al respecto, cabe señalar que los reclamos considerados en *CONCORDIA* corresponden a las Licenciatarias Metrogas, Naturgy Ban, Camuzzi Gas Pampeana y Cuyana. Por su parte, en *SANTA CRUZ* se consideraron reclamos correspondientes a las empresas Metrogas y Camuzzi Gas del Sur.

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	CONCORDIA			SANTA CRUZ		
	U	M	%	U	M	%
1 - Facturación Errónea	99	4	4,04%	57	3	5,26%
2 - Facturación No Recibida	98	4	4,08%	14		



*Ente Nacional Regulador del Gas*

3 - Factura Recibida con Atraso	2					
4 - Reclamo Deuda Inexistente	23	1	4,35%	13		
5 - Cobro Cargo Incorrecto	5			6		
6 - Error en el Período de Consumo Facturado	1			1		
7 - Datos de Usuario Incorrectos	1			1		
8 - Corte Improcedente de Suministro	83	3	3,61%	24	1	4,17%
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas	3			22	1	4,55%
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)	8			1		
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)	30	1	3,33%	8		
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas	3					
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro	3			2		
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	74	2	2,70%	16		
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada	4			3		
16 - Mala Atención al Reclamante	54	2	3,70%	4		
17 - Otros por Gestión de Prestaciones				2		
<b>TOTALES</b>	<b>491</b>	<b>17</b>	<b>3,46%</b>	<b>174</b>	<b>5</b>	<b>2,87%</b>

Ref.: U: Universo / M: Muestra / %: Representatividad

Del total de 665 reclamos recibidos durante el 2021 en las dos Delegaciones muestreadas, se seleccionó al azar una muestra de 22 reclamos (17 de CONCORDIA y 5 de SANTA CRUZ), que representa un 3,31% del universo considerado.

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

Respecto del cumplimiento 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 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.1.2.- Auditorías***



A fin de determinar el universo de Auditorías se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BUAD), conforme lo previsto en el Plan Anual 2021. Cabe consignar que la totalidad de las auditorías ejecutadas son de naturaleza administrativa. En la selección de la muestra se incluyeron los siguientes rubros: Facturación/Aplicación de Cuadros Tarifarios, Índices de Calidad /Gestión de Reclamos, y Subdistribuidores.

A continuación se expone el universo de Auditorías ejecutadas conforme la información obrante en la BUAD y la muestra sujeta a revisión:

<b>AUDITORÍAS - RUBRO</b>	<b>CONCORDIA</b>		<b>SANTA CRUZ</b>	
	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>	<b>Universo</b>	<b>Muestra</b>
<i>FACTURACIÓN/APLICACIÓN DE CUADROS TARIFARIOS</i>	1	1	1	1
<i>INDICES DE CALIDAD/ GESTIÓN DE RECLAMOS</i>	1	1	-	-
<i>SUBDISTRIBUIDORES</i>	1	1	1	1
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Representatividad de la Muestra</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	

La muestra seleccionada alcanza al 100% del universo en ambas Delegaciones.

Con relación a la BUAD se verificó la información registrada desde el inicio de los controles, sus respectivos Informes y la documentación digitalizada generada para su tratamiento, así como de los expedientes digitales (EE) abiertos a fin de concentrar lo actuado en cada caso.

Para cada una se relevó la metodología de trabajo implementada en la realización de las verificaciones, de acuerdo al objeto y alcance definidos, 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, a efectos de evaluar el seguimiento llevado a cabo por la Gerencia de Protección del Usuario (GPU), 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 continuación del trámite.

Finalmente, partiendo de la información registrada en la Base de Auditorías (BUAD), se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2021 de las citadas Delegaciones.



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

En orden a cumplir los objetivos enunciados en la Ley N.º 24.076, y a efectos de una adecuada descentralización del ENARGAS, en el Art. 50 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 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, de control de gestión comercial y de tratamiento de los reclamos presentados en las Prestadoras.

De acuerdo a la estructura vigente a la fecha del presente Informe, las Delegaciones dependen de la Gerencia Regional Delegaciones (GRD). Mediante la RESOL-2020-406-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (03/Dic) se aprobó el Organigrama de dicha Gerencia, definiéndose su responsabilidad primaria, sus funciones y las de las Delegaciones que le dependen, y se crearon las Áreas de Planificación y Gestión, Consultas-Reclamos y Auditorías Administrativas, y Enlace Técnico de Transporte y Distribución.

La Delegada Regional de la Delegación de Santa Cruz fue designada el 17/Jun/20 (RESOL-2020-181-APN-DIRECTORIO#ENARGAS), y el 22/Abr/21 fue designado el Delegado Regional de la Delegación de Concordia (RESOL-2021-105-APN-DIRECTORIO#ENARGAS).

## **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 2021**

El siguiente cuadro muestra las auditorías, desagregadas por rubro, con los totales planificados y ejecutados en el 2021. Esta información fue extraída de la BUAD.



AUDITORÍAS - RUBRO	CONCORDIA		SANTA CRUZ	
	Planificadas	Ejecutadas	Planificadas	Ejecutadas
FACTURACIÓN/APLICACIÓN CUADROS TARIFARIOS	1	1	1	1
INDICES DE CALIDAD/ GESTIÓN DE RECLAMOS	1	1	-	-
SUBDISTRIBUIDORES	1	1	1	1
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Representatividad</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	

A partir de dicho registro pudo verificarse que:

- ✓ En el Plan 2021 de ambas Delegaciones sólo se encuentran planificadas Auditorías Administrativas, encontrándose el 100% registradas en estado “Finalizada”, es decir con Informe de Auditoría emitido y registrado en la base.
- ✓ El estado de las auditorías ejecutadas en el 2021 en la Delegación Santa Cruz cambió de “Iniciada” a “Finalizada”, durante el transcurso del presente relevamiento.
- ✓ En todas las auditorías realizadas por las Delegaciones se conformó EE para su tratamiento, y se emitió el Informe de Auditoría mediante el cual se analiza y concluye sobre las revisiones efectuadas.

De lo verificado se permite concluir que no se han ni planificado ni ejecutado Auditorías Técnicas durante el ejercicio 2021, y si bien las Auditorías Administrativas ejecutadas responden al Plan registrado en la BUAD, se entiende que es escasa su cantidad.

No se pudo visualizar la correspondiente aprobación formal por parte de la Gerencia del Plan de Auditoría Anual de las Delegaciones.

**Observación:**

Conforme las constancias obrantes en la BUAD se observa una baja cantidad de auditorías planificadas para el ejercicio 2021 en ambas Delegaciones, y en todos los casos corresponden a auditorías administrativas. No se visualiza la aprobación formal, por parte de la Gerente, del Plan de Auditorías del ejercicio.

**Recomendación:**

*Resulta necesario que los Planes de Auditoría de cada Delegación, y para cada ejercicio, se encuentren aprobados formalmente por la responsable de la Gerencia, y en el caso de existir replanificaciones éstas también se encuentren expresamente aprobadas. Asimismo, se entiende necesario intensificar las tareas de control realizando mayor cantidad de auditorías y controles, en pos de dar acabado cumplimiento a las funciones asignadas a las Delegaciones.*



### **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 administrativas incluidas en la muestra:

- Facturación - Aplicación de Cuadros Tarifarios: se abrieron dos (2) expedientes (Auditoría N.º interno ID 5839-CONCORDIA y Auditoría N.º interno ID 6092-SANTA CRUZ) iniciados en el mes Agosto y Septiembre/21 respectivamente. En ambos casos, los Informes surgen sin Observaciones. Los EE fueron cerrados y remitidos a Guarda Temporal para su posterior archivo.
- Subdistribuidores: se abrieron dos (2) expedientes (Acta N.º interno ID 5838-CONCORDIA y Auditoría N.º interno ID 6091-SANTA CRUZ) iniciados en el mes Octubre y Agosto/21 respectivamente.
  - En la auditoría realizada por CONCORDIA se emitió el Informe con observaciones el 20/Dic/21, y el mismo fue remitido a GPU para continuar con las tramitaciones. A la fecha del relevamiento (09/Jun/22) el EE no había registrado movimiento alguno, no obstante lo cual la tramitación se reactivó durante el transcurso de la auditoría (Informe emitido el 11/Jul/22).
  - La Auditoría realizada por SANTA CRUZ resultó sin observaciones, no obstante lo cual se emitió el Informe el 18/Mar/22, luego de siete meses de iniciada y al ejercicio siguiente de su ejecución. A la fecha de relevamiento (14/Jun/22) el EE que no se encontraba completo, y de acuerdo a lo manifestado por la Delegación el mismo estaba en proceso por algunas correcciones de forma.
- Índice de Calidad del Servicio Comercial: se abrió un (1) expediente (Acta N.º interno ID 5837-CONCORDIA) iniciado el 23/Jul/21. Con fecha 11/Feb/22 se emitió el Informe con observaciones, luego de siete meses de iniciada dicha Auditoría, remitiendo el EE a la GPU para continuar su tramitación. A la fecha de corte de las tareas de revisión (14/Jun/22) el EE no registraba movimientos.

Por lo expuesto se observa que los plazos programados para la realización de las auditorías no han sido cumplidos. De acuerdo a lo manifestado por ambas Delegaciones la ejecución de auditorías fue afectada por cuestiones operativas, y a partir de la reorganización de los recursos se pudo cumplir con el programa, aunque no en los plazos originalmente previstos

#### Observación:

Se observan demoras significativas en la emisión de los Informes de las auditorías realizadas.

#### Recomendación:

*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, instando a la emisión de los Informes correspondientes en tiempo oportuno.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*Asimismo, resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias intervinientes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea con su archivo o con el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora.*

### **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 (BU Auditorías), aplicativo de uso común 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 2021, 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.

De acuerdo a lo relevado en los Informes UAI Nros. 480 (Obs. C.1.2) y 499 (Obs. C.1.4) 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 los Informes UAI Nros. 480 (C.1.2) y 499 (C.1.4) en cuanto a la necesidad de aprobar un Manual de Procedimientos, 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 documento oportunamente trabajado, en forma previa a su aprobación por parte 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” (actualmente corresponde Gerencias de Protección al Usuario y Regional Delegaciones con sus Delegaciones).*

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 mediante Expedientes Electrónicos GDE**

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 pudieron verificarse demoras en cuanto a la tramitación de los expedientes electrónicos iniciados por las Delegaciones. A continuación se exponen los casos observados:

- En todos los casos muestreados para la Delegación SANTA CRUZ, al inicio de la auditoría en GDE sólo podía visualizarse la providencia (PV) de caratulación de los EE iniciados. Esta circunstancia fue notificada en el transcurso de la auditoría, lo que permitió posteriormente la visualización de los documentos agregados a los EE.
- En 9 de los 17 casos en la Delegación CONCORDIA (52,94%) y el 100 % de los casos en SANTA CRUZ se visualiza una demora, de más de un año, en la agregación de la correspondiente documentación del reclamo. Al respecto, se exponen los siguientes casos en los cuales se agregaron Actuaciones al GDE, durante el transcurso de la presente auditoría:
  - CONCORDIA: Reclamos Nros. 680-4786-5231-6639-9264-9292-11182-11211-11533. En estos casos al inicio de la auditoría faltaba adjuntar al EE la *Nota de verificación* al usuario de la Resolución de cada reclamo. Dichas Notas se incorporaron posteriormente (Mayo/2022), como así también parte de la documentación correspondiente a cada expediente.



En uno de los reclamos (N.º 9292/21) se adjuntaron Proveídos/Notas que correspondían a otro caso (Reclamo N.º 11211/21), dejando constancia de dicho error involuntario en el EE.

Durante el transcurso de la auditoría (Jun/22), y con posterioridad a efectuar consultas al personal de la Delegación sobre algunos reclamos, se advirtió que se efectuaron modificaciones en tres Reclamos tramitados, Nros. 4786-6639-11211/21, agregándose las actuaciones en los correspondientes EE.

- SANTA CRUZ: Reclamos Nros. 7168-7320-9648-9706-9993/21. En estos casos se incorporaron las Actuaciones correspondientes, incluyendo en el EE la Nota de verificación de la Resolución al usuario de cada uno de los reclamos; todas ellas agregadas en el mismo mes de Mayo/22.

Sólo en dos casos (Reclamos Nros. 7168/21 y 7320/21) no se visualizó en el EE el acuse del envío de la Nota mencionada al usuario, lo cual fue notificado a la Delegación por mail. Luego de varias reiteraciones a la Delegación, se pudo confirmar que con fecha 04/Jul/22 se enviaron a los usuarios las Notas correspondientes, y procedieron a actualizar en el Sistema GDE el estado de Resolución de los Reclamos, confeccionando los Informes y vinculándolos a los Expedientes correspondientes.

#### Observación:

De las comprobaciones realizadas se verificaron deficiencias en las tramitaciones agregadas a los EE correspondientes a Reclamos de los Usuarios, en las Delegaciones muestreadas, que dificultan el seguimiento y trazabilidad de la información.

Al respecto, pudo verificarse en cinco casos en SANTA CRUZ la falta de ingreso de documentación en el EE, incorporándose sólo la carátula del mismo hasta el momento de selección de la muestra de la presente auditoría.

Asimismo, se verificó una demora significativa en la agregación de documentación en los EE iniciados, en CONCORDIA en un 52,94% y en SANTA CRUZ en el 100% de los casos.

#### Recomendación:

*A fin de dar cumplimiento al procedimiento vigente para la carga y registración de Reclamos en GDE, y con el objeto de permitir la trazabilidad de la documentación, 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.*

*Resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones refuerce los mecanismos de control interno relacionados con el seguimiento de la tramitación de los Reclamos por parte de las Delegaciones.*

### **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 de la información para la presente auditoría (28/Junio), según



surge del reporte denominado “Vista: 06.Todos x Estado-Cía. Gral.”, obtenido del sistema Gestión de Reclamos.

ESTADO DEL RECLAMO	CONCORDIA	SANTA CRUZ	TOTAL UNIVERSO	% ESTADO S/TOTAL
Verificado Improcedente (VI)	151	91	242	36,39%
Verificado Procedente (VP)	318	79	397	59,70%
Reclamo reiterado	-	1	1	0.15%
Reclamo Anulado	-	1	1	0.15%
Resuelto a Verificar Improcedente (RaVI)	8	1	9	1.35%
Resuelto a Verificar Procedente (RaVP)	14	1	15	2,26%
<b>Total Universo de Reclamos</b>	<b>491</b>	<b>174</b>	<b>655</b>	

De lo expuesto puede observarse que se encontraban registrados como *Verificados* el 96,09% del universo de reclamos, restando completar el cierre de un 3,91%, el que se distribuye de la siguiente forma:

- **CONCORDIA** se encontraban pendientes de cierre 22 reclamos (14 RaVP, 8 RaVI), lo que representaba un 4,48% del total de reclamos registrados por la Delegación.
- **SANTA CRUZ** se encontraban pendientes de cierre 4 reclamos (1 RaVP, 1 RaVI, 1 reclamo reiterado y 1 reclamo anulado), lo que representaba un 2,30% del total de reclamos registrados por la Delegación.

Por otra parte, se obtuvo información, a la misma fecha de corte, del reporte “Vista:13. Pend. de resolver x respons. Gral.”, a saber:

ESTADO DEL RECLAMO	CONCORDIA	SANTA CRUZ	TOTAL
Reclamo reiterado	-	1	1
Reclamo Anulado	-	-	-
Resuelto a Verificar Improcedente (RaVI)	5	-	5
Resuelto a Verificar Procedente (RaVP)	1	1	2
<b>Total de Reclamos Pendiente de cierre</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

Comparando la información proporcionada por ambos reportes del mismo sistema de Gestión de Reclamos (Vistas 06 y 13) se evidencian inconsistencias. A modo de ejemplo, se puede citar para la Delegación de Concordia que los totales expuestos en los estados *Resuelto a Verificar Improcedente (RaVI)* y *Resuelto a Verificar Procedente (RaVP)* de la Vista 06 son superiores a los de la Vista 13 (6 casos vs. 22). Asimismo, es de resaltar la incongruencia en el reporte de la Vista 13, denominado Pendientes de Resolver, que incluye a los Reclamos Anulados.



Esta situación fue oportunamente observada en los Informes UAI Nros. 476 - Atención de Usuarios (C.1.2), 480 - Gestión de Delegaciones (C.2.3), y 499 - Gestión de Delegaciones Regionales (C.2.2).

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

- **CONCORDIA:** 3 reclamos que se encontraban en estado “Resuelto a Verificar Procedente” (RaVP) durante el transcurso de la auditoría cambiaron a “Verificado Procedente” (Reclamos 9292/2653/6639/21).  
Dos (2) casos que se encontraban *Verificados* al inicio de la auditoría cambiaron a: de “Verificado Procedente” a “Resuelto a verificar precedente” (Reclamo 4786), y de “Verificado Improcedente” a “Reclamo Reiterado” (Reclamo 1211), encontrándose al término de la auditoría pendiente la emisión de la correspondiente Resolución del Reclamo por parte del Funcionario Responsable. Existen demoras en el tiempo de gestión desde la fecha de la última respuesta de la Prestadora y el envío de la Nota de Resolución al reclamante (Reclamos CONCORDIA Nros. 9292/21 con 144 días, 4786/21 con 248 días, 680/21 con 78 días, 9264/21 con 147 días y 8995/21 con 124 días).
- **SANTA CRUZ:** 1 caso muestreado cambió su estado de “Resuelto a Verificar Procedente” (RaVP) a “Verificado Improcedente” (Reclamo N.º 9648/21).  
En 2 casos que figuraban como “Resuelto a Verificar Procedente” (Reclamo N.º 7168/21) y “Resuelto a Verificar Improcedente” (Reclamo N.º 7320/21), la Delegación informa que se enviaron las Notas de Verificación con fecha 04/Jul/22 por Correo con acuse de recibo. A la fecha del relevamiento 11/Jul/22, ambos se encontraban sin “Fecha de Verificación” en el “Sistema de Gestión de Reclamos”.

Observación:

De las verificaciones efectuadas se observaron casos de reclamos pendientes de Verificación en ambas Delegaciones, con lo cual son Reclamos que no han sido notificados al usuario y por consiguiente tampoco cerrados.

Recomendación:

*En forma coincidente con lo señalado en los últimos Informes UAI Nros. 466 (Obs. C.2.2), N.º 480 (Obs. C.2.3) y N.º 499 (Obs. C.2.2), se reitera la recomendación de instruir a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones para que procedan a la Verificación y Cierre de los Reclamos que se encuentren pendientes, y se efectúen las registraciones correspondientes en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos”, tanto de la solución adoptada, como de la fecha de Resolución y Verificación de los Reclamos, en consonancia con lo actuado en el EE generado para su tramitación.*

**C.2.3.- Registraciones 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".

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

- ✓ Los reclamos tipificados como "Otros" (tipos 09, 12 y 17) representan un 4,51% del total de los registrados en el 2021 en ambas Delegaciones, registrándose 1,22% en la Delegación CONCORDIA y un 13,79% en SANTA CRUZ.
- ✓ 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 sin que el mismo realice una nueva presentación. Esta situación afectó al 80% de los reclamos muestreados en SANTA CRUZ (Reclamos Nros. 7168/21 con 92 días, 9706/21 con 49 días, 9648/21 con 43 días y 7320/21 con 92 días) y al 12% de los reclamos seleccionados en CONCORDIA (Reclamos Nros. 52/21 con 90 días y 6639/21 con 63 días).

**Observación:**

Se observaron demoras en la registración de la verificación y cierre de los Reclamos en la Delegación SANTA CRUZ, así como un porcentaje alto de Reclamos tipificados dentro del rubro Otros.

**Recomendación:**

*Se reitera lo recomendado en los Informes UAI Nros. 466 (Obs. C.2.3), 480 (Obs. C.2.4) y 499 (Obs. C.2.3), 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 tipificación y registración de las distintas etapas de la Atención de los Reclamos.*

*Asimismo, se recomienda que la Gerencia Regional Delegaciones realice controles rutinarios a fin de evaluar los reclamos ingresados por las Delegaciones, que le permitan el diseño de indicadores que reflejen los problemas que afectan a los usuarios de cada jurisdicción, y posibilitar así el diseño de controles para 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-2022-84319312-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estimen corresponder.



A continuación, se reseña la opinión del auditado (ME-2022-89791027-APN-GRD#ENARGAS) y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

**D.1.- Plan de Auditorías 2021 (Obs. C.1.1)**

**Opinión del Auditado**

En el año 2021 se instrumentó la salida del ASPO y DISPO, razón por la cual el Enargas a través de la Gerencia de Recursos Humanos, fijó lineamientos de concurrencia a oficinas/puestos de trabajo en función de características existentes en cada dependencia, situación que determinó para las distintas Delegaciones, asistencias reducidas, con una organización de esquemas de asistencia presencial con la finalidad de priorizar y garantizar la atención personal de los usuarios que concurrieran a las Delegaciones (Guardias de dos personas). La GRD controla en forma permanente el desarrollo de los planes de auditorías dispuestos, estando para el año 2021 el 100% de las auditorías programadas, en estado “Finalizadas” y derivados los informes respectivos mediante los Expedientes Electrónicos correspondientes a la Gerencia de competencia.

Por otra parte, debemos poner de resalto que el Programa Anual de Auditorías que ejecutan las Delegaciones es confeccionado por las Gerencias con competencia específica (Distribución, GNV y Protección del Usuario) y luego coordinadas con nuestra Gerencia. La observación formulada no debería ser destinada a esta Gerencia, sino a las mencionadas precedentemente.

**Comentario del Auditor**

Los comentarios formulados por la Gerencia acerca de las restricciones impuestas para la realización de auditorías in situ durante la vigencia del ASPO y el DISPO resultan atendibles y fueron tenidos en consideración al formularse la observación. No obstante ello podría haberse efectuado una replanificación de los controles programados durante el ejercicio 2021, en coordinación con las gerencias solicitantes, a fin de realizar aquellas auditorías factibles de ejecución por la vía del teletrabajo, es decir donde no resulta un elemento indispensable la presencia física en instalaciones de los prestadores (v.g. auditorías de facturación), y así optimizar el recurso humano disponible. Por lo expuesto se mantiene la observación formulada.

**Estado:** *No compartida.*

**D.2.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite (Obs. C.1.2)**

**Opinión del Auditado**

Con relación al año 2021, se reitera lo oportunamente informado en relación a la ejecución de auditorías, la tarea fue afectada por cuestiones operativas, y a partir de la reorganización de los recursos se pudo cumplir con el programa, aunque no en los plazos originalmente previstos. Al respecto, debemos decir que el 100 % de las auditorías se encuentran “Finalizadas”. Asimismo, cabe destacar que la GRD no tiene potestad de intervenir en los procesos posteriores a la emisión de informe y elevación



*Ente Nacional Regulador del Gas*

del EE correspondiente. Los procesos sancionatorios se realizan con los tiempos y modalidades que disponen las Gerencias Técnicas con competencia que solicitaron los procesos de control.

Comentario del Auditor

La respuesta del auditado no logra conmovir la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la observación formulada.

Estado: Sin acción correctiva.

**D.3.- Procedimientos - Seguimiento Informes anteriores (Obs. C.1.4)**

Opinión del Auditado

Se tomó en cuenta la recomendación efectuada sobre proceder a la revisión del Manual de Procedimientos a aplicar por las Delegaciones dependientes de GRD. En ese sentido y dado el cambio en la estructura del Organismo, se continúa coordinando con las distintas gerencias competentes, acciones a fin de definir los respectivos procedimientos, para elevarse luego a la máxima autoridad del Organismo.

Comentario del Auditor

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma, y se efectuará seguimiento y verificación de acciones correctivas implementadas durante la auditoría de Delegaciones planificada para el ejercicio 2023.

Estado: Sin acción correctiva.

**D.4.- Tramitación digital mediante Expedientes Electrónicos GDE (Obs. C.2.1)**

Opinión del Auditado

En relación a la observación realizada, se informa que se está trabajando en este sentido para evitar demoras en la registración de la información en GDE. Durante el año 2021 se realizaron diversas reuniones de capacitación a los FR, donde se instruyó a los mismos en la registración de los procesos relacionados a la tramitación del reclamo, a fin de que se ejecuten en forma simultánea con la carga en el aplicativo Gestión de Reclamos.

Comentario del Auditor

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma, y se efectuará seguimiento y verificación de acciones correctivas implementadas durante la auditoría de Delegaciones planificada para el ejercicio 2023.

Estado: Con acción correctiva informada.



#### **D.5.- Resolución y Verificación de los Reclamos (Obs. C.2.2)**

##### Opinión del Auditado

Respecto de la observación realizada, se informa que se está trabajando en este sentido para minimizar las situaciones observadas y evitar que se repitan en el futuro.

##### Comentario del Auditor

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma, y se efectuará seguimiento y verificación de acciones correctivas implementadas durante la auditoría de Delegaciones planificada para el ejercicio 2023.

Estado: Sin acción correctiva.

#### **D.6.- Registros en el Aplicativo de Gestión de Reclamos (Obs. C.2.3)**

##### Opinión del Auditado

Respecto de observación realizada y se informa que durante el 2022 se trabajó en este sentido con la intención de minimizar las situaciones observadas y evitar que se repitan en el futuro.

##### Comentario del Auditor

El auditado comparte la observación formulada, motivo por el cual se mantiene la misma, y se efectuará seguimiento y verificación de acciones correctivas implementadas durante la auditoría de Delegaciones planificada para el ejercicio 2023.

Estado: Sin acción correctiva.

#### **E.- CONCLUSIÓN**

De la labor efectuada se permite concluir que resulta necesario que la Gerencia Regional Delegaciones requiera, a los Funcionarios Responsables de las Delegaciones y con relación a la Atención de Reclamos, que ajusten su accionar al procedimiento vigente en la materia, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos y su Verificación, así como la tramitación en tiempo y forma cada caso a través de Expedientes Electrónicos y su registración en el Aplicativo Gestión de Reclamos.

Asimismo, dada la baja cantidad de auditorías ejecutadas en el ejercicio 2021 y la demora en el cierre de algunas de las ejecutadas, se deberán reforzar los procedimientos de control y extremar los recaudos para su conclusión en tiempo y forma.



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Por último, se entiende necesario continuar con el proceso iniciado a través del documento “Manual de Procedimientos para las Delegaciones”, con el objeto de su conclusión y elevación a la Máxima Autoridad para su aprobación definitiva.