



**SISTEMA DE INCIDENTES Y FUGAS**

**INFORME EJECUTIVO**

El presente Informe tiene por objeto verificar las acciones llevadas a cabo por el ENARGAS para el registro y seguimiento de los datos relacionados con los Incidentes y Fugas, reportados en el sistema de distribución de gas.

Para ello, se relevaron y analizaron los procedimientos utilizados por la Gerencia de Distribución para el seguimiento y tratamiento de los distintos tipos de incidentes y fugas reportados en el sistema de distribución. Se tuvo en consideración la información agregada por las Distribuidoras al aplicativo informático denominado “Sistema de Incidentes y Fugas” (SIF). Asimismo, en base a los hallazgos de auditorías anteriores pendientes de regularización (Informe UAI N.° 479), se verificó el grado de implementación de las recomendaciones formuladas. El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el período comprendido entre los años 2022 y 2023.

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:

✓ *Usuarios habilitados para el registro de datos. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.2)*

De las tareas de seguimiento no se evidenciaron cambios sobre la falta de acceso de las SDBs al SIF para la carga de los eventos acontecidos en su zona de incumbencia. Es así que, en base a lo manifestado, se desprende que la Gerencia de Distribución no comparte la recomendación formulada por esta Unidad sobre la habilitación de estos Sujetos en el SIF. Ahora bien, en concordancia con las medidas impulsadas por la GD sobre la implementación de diferentes enlaces digitales de interacción con las SDBs, se mantiene la observación formulada y *se reitera la necesidad de arbitrar los mecanismos necesarios a fin de disponer de un sistema de incidentes y fugas, integral e integrado para todos los sujetos del servicio de distribución de gas.*

✓ *Mecanismos de alerta del SIF. Cumplimiento normativo Formulario 102.1 - Informe de Accidente (Obs. C.4)*

Se constataron debilidades en el mecanismo de soporte de la gestión implementado en el SIF para la verificación del cumplimiento en la remisión del



formulario 102.1, en el marco de lo instruido por la NAG 102. *Por ello, se entiende necesario rever la parametrización del Sistema de Incidentes y Fugas respecto de la exposición de los eventos en la solapa denominada “Seguimiento NAG” que cumplan con las características previstas en la normativa vigente. A su vez, en los casos que no se considere suficiente la presentación del formulario en cuestión resultaría pertinente reflejar en el sistema los motivos que llevan a tal situación, con el objeto de cerrar el circuito de la información.*

✓ *Seguimiento de incidentes. Actualización de los registros. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Obs. C.7)*

De las comprobaciones realizadas al reporte “Seguimiento Incidentes” continúan observándose inconsistencias en la publicación de los incidentes registrados en el sistema para su seguimiento. Al respecto, se puede inferir el uso de otros registros auxiliares para el monitoreo de los eventos en cuestión. Por ello, se entiende necesario rever la correspondencia del empleo de esta herramienta de soporte para la gestión de la actividad. Se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas que permitan contar un único registro, íntegro y actualizado, para el seguimiento de los incidentes seleccionados para su tratamiento por parte de la Gerencia.

✓ *Aplicativo Unificado de Auditorías. Ejecución del Plan de auditorías. Metodología de cuantificación (Obs. C.10)*

Se verificaron inconsistencias en la registración de las auditorías, a través de sus Actas, desvirtuando la información suministrada en la BDUAuditorías para la cuantificación de dichas actividades. A su vez, en uno de los casos relevados se observó que el estado finalizado de la labor visualizado en el sistema no condice con las constancias obrantes en el expediente conformado para su seguimiento. *A raíz de ello, se entiende necesario la implementación de mayores mecanismos de control interno que permitan garantizar la adecuada exposición de las actividades desplegadas en el año calendario a través de la BDUAuditorías, y su correlato con los datos relativos a la ejecución de las Metas Físicas de un período.*

De la labor realizada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Distribución se encuentra instrumentando acciones para el registro y seguimiento de los incidentes/accidentes y fugas reportados a los sistemas de distribución de gas. No obstante ello, se entiende necesario reforzar las metodologías de trabajo para la utilización, de forma íntegra y oportuna, de los medios informáticos de soporte disponibles para la gestión de la actividad desplegada en esta materia; así como agilizar el tratamiento de los actuados en los que se verificaron incumplimientos a la normativa vigente hasta la conclusión del trámite, actualizándose su registración en dichos medios. En concordancia con lo observado en auditorías anteriores, continúa sin obtenerse evidencia suficiente sobre la funcionalidad del SIF para la recopilación de los incidentes/accidentes y fugas acaecidos en las áreas operadas por las Subdistribuidoras. Todo ello, a fin de fortalecer el sistema de control interno para el monitoreo del accionar de las



*Ente Nacional Regulador del Gas*

Prestadoras respecto de su comportamiento en la atención de los eventos producidos en sus respectivos ámbitos de actuación.



## **INFORME ANALÍTICO**

### **A.- OBJETO**

Verificar las acciones llevadas a cabo por el ENARGAS para el registro y seguimiento de los datos relacionados con los Incidentes y Fugas, reportados en el sistema de distribución de gas.

### **B.- ALCANCE**

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto se relevaron y analizaron los procedimientos utilizados por la Gerencia de Distribución para el seguimiento y tratamiento de los distintos tipos de incidentes y fugas reportados en el sistema de distribución. Para ello, se tuvo en consideración la información agregada por las Distribuidoras al aplicativo informático denominado “Sistema de Incidentes y Fugas”.

Asimismo, se relevaron los procedimientos de auditoría aplicados, el respaldo fehaciente de las observaciones detectadas en los papeles de trabajo, la comunicación de las conclusiones para la toma de decisiones y, en su caso, la aplicación del régimen sancionatorio vigente.

El período sujeto a revisión comprendió las actividades llevadas a cabo durante el período comprendido entre los años 2022 y 2023.

#### **B.1.- Marco de Referencia**

Para el desarrollo de la tarea se tuvo en cuenta la siguiente normativa aplicable:

- Norma NAG-100. Normas Argentinas mínimas de seguridad para el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías. Sección 723. Sistema de Distribución. Reconocimiento por pérdidas y procedimientos.
- Norma NAG-102. Conducción de Gas Natural y Otros Gases por cañería. Informes anuales, informes de accidentes e informes relacionados con condiciones de seguridad (parte pertinente): Formulario 102.1. Informe de Accidente. Sistema de Distribución de Gas.
- Notas emitidas por el ENARGAS en materia de notificación de incidentes y fugas al sistema de distribución de gas.

#### **B.2.- Funciones**

Conforme surge de las modificaciones a la estructura orgánica, RESOL-2024-129-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, se detallan a continuación las funciones asignadas a la Gerencia de Distribución que guardan relación con la temática sujeta a análisis:



### Área de Control Técnico-Operativo

- ✓ Evaluar las tareas de control de pérdidas y de la odorización de los sistemas de distribución de gas.
- ✓ Efectuar el seguimiento de la información contenida en el Sistema de Incidentes y Fugas (SIF), y dar el correspondiente tratamiento a los distintos tipos de incidentes.

### B.3.- Trabajo Realizado

De las tareas de relevamiento preliminar, se elaboró el siguiente cuadro resumen en el que se expone la totalidad de los Incidentes y Fugas informados al SIF por las Distribuidoras durante el período bajo análisis. Para ello, esta Unidad cuenta con permiso de acceso, en modo consulta, al aplicativo informático referido.

PERÍODO	INCIDENTES			FUGAS			
	Intoxicaciones	Predio Público o Privado	Vía Pública	Por denuncia y verificación		Detectadas por operativos de control de pérdidas (NAG100 Sección 723)	
				Fugas Denunciadas	Fugas Verificadas	Detectadas	Reparadas
2022	175	217	3.446	74.568	70.124	474.164	88.136
2023	156	253	3.190	85.425	80.939	511.781	71.629

Por memo ME-2024-41572328-APN-UAI#ENARGAS se comunicó a la Gerencia de Distribución (GD) el inicio de la auditoría, y se realizó el correspondiente pedido inicial de información.

En base a la información relevada, se detallan a continuación los procedimientos aplicados para la realización del presente trabajo:

- ✓ Se revisaron conceptualmente los proyectos de procedimientos administrativos remitidos concernientes a los lineamientos determinados para el tratamiento de los incidentes reportados, o bien para la validación de los registros de fugas informados a través del Sistema de Incidentes y Fugas (en adelante SIF).
- ✓ Se relevó el universo de expedientes electrónicos (en adelante EE) sujeto a revisión, teniendo en cuenta los tópicos citados en el cuadro anterior, y se seleccionó aleatoriamente la muestra de auditoría. A continuación se exponen los datos correspondientes:

Período	Incidente			Fugas		
	EE	Muestra	Significatividad	EE	Muestra	Significatividad
2022	22	13	59,09%	64	5	7,81%
2023	17	8	47,06%	53	12	22,64%



Total	39	21	53,85%	117	17	14,53%
-------	----	----	--------	-----	----	--------

Cabe aclarar que los datos de incidentes expuestos en el cuadro anterior representan una cantidad de casos mayor a los visualizados en el SIF para su seguimiento, puesto que en este último no se registran los incidentes reportados por las Subdistribuidoras, así como los EE conformados para el tratamiento de procesos sancionatorios a Terceros no Prestadores involucrados en el evento notificado.

- ✓ En base a la muestra seleccionada, se practicaron los siguientes procesos de control, a saber:
  - Pruebas de cumplimiento con relación a las constataciones practicadas, y lo determinado en los proyectos de procedimientos administrativos remitidos.
  - Consistencia del respaldo documental de la actividad desplegada para la toma de decisiones.
  - Revisiones conceptuales relativas al seguimiento de las observaciones e irregularidades detectadas por la Gerencia, como así también por las requeridas a las Delegaciones.
- ✓ Se efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre la calidad de los datos suministrados por el sistema de incidentes y fugas (SIF). Para ello, se cotejó la información del citado aplicativo con las siguientes fuentes de información:
  - Aplicativo Unificado de Auditorías (en adelante BDU Auditorías).
  - EE seleccionados en la muestra.
- ✓ Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal interviniente en la temática relevada.
- ✓ Se efectuó el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores (Informe UAI N.º 479) sobre la temática bajo análisis.

Las tareas de campo fueron llevadas a cabo durante los meses de Abril a Julio de 2024.

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

A continuación, se enuncian los comentarios, observaciones y recomendaciones que, a juicio de esta UAI, resultan más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas.

#### **C.1.- Instructivo de Trabajo del Sistema de Incidentes y Fugas. Metodología de actualización**



Desde el año 2011 la Gerencia de Distribución cuenta con una herramienta informática denominada “Sistema de Incidentes y Fugas” (SIF), cuyo fin es sistematizar un canal de comunicación con las Distribuidoras sobre los incidentes/accidentes y fugas acaecidos en el sistema de distribución de gas de la zona de su incumbencia. Para su desarrollo, se tuvieron en consideración los circuitos de información previamente establecidos mediante diversas notas por las que se requería información relativa a:

- fugas de gas verificadas por denuncias o detectadas en operativos de control de pérdidas;
- inconvenientes y/o fallas en los sistemas de distribución que involucren interrupciones del suministro a los usuarios;
- incidentes/accidentes ocurridos en el interior de los inmuebles (v.g. intoxicaciones por monóxido de carbono).

En el referido aplicativo se puede acceder a un Instructivo de Trabajo empleado como documento de soporte para la carga de la información. En éste se establecen los lineamientos generales que deberán cumplir los usuarios designados por las Prestadoras para el registro de los eventos verificados en el servicio de distribución de gas.

A su vez, como se señaló en la auditoría anterior (Informe UAI N.º 479), se anexan, a continuación del instructivo, las Notas por las que se informaron los sucesivos cambios introducidos en el sistema durante los años 2011 y 2012. Ello, a raíz de las recomendaciones realizadas por esta Unidad sobre la actualización del documento en cuestión.

Ahora bien, del relevamiento practicado en la presente auditoría no se pudo visualizar en el instructivo las siguientes notificaciones realizadas a las Distribuidoras sobre la operatoria del sistema, a saber:

- Notas ENARGAS Nros. 2192 a 2200, de fecha 22/03/2016. Se comunican las modificaciones a la información que debe ser reportada en la sección de “Incidentes en la vía pública”. Asimismo, a raíz de esas modificaciones el sistema recordará al Sujeto la obligación de la NAG 102 respecto de la remisión del Formulario 102.1. Las modificaciones en cuestión entraron en vigencia a partir del 1º de abril de 2016.
- Notas ENARGAS Nros. 11.375 a 11.387, de fecha 01/12/2016. Se pone en conocimiento de las Prestadora de nuevos campos de datos para la carga de información de las fugas, los cuales entraron en vigencia el 13 de Diciembre de 2016.

Observación:

Se constató que el Instructivo de Trabajo del Sistema de Incidentes y Fugas no contempla, en parte, las modificaciones introducidas sobre la funcionalidad del aplicativo. Cabe señalar que, dichos cambios fueron notificados oportunamente a las Licenciatarias, mediante Notas.

Recomendación:



*En línea con lo recomendado en la auditoría anterior (obs. C.1 del Informe UAI N.º 479), se reitera la necesidad de adoptar los mecanismos necesarios que permitan mantener actualizado el Instructivo de Trabajo del SIF, de forma dinámica con los cambios realizados. En consecuencia, se sugiere incluir en el documento la fecha correspondiente a su última actualización. Todo ello, a fin de contar con un documento de soporte vigente que coadyuve a los usuarios en el empleo del aplicativo abajo análisis.*

**C.2.- Usuarios habilitados para el registro de datos. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

En la auditoría anterior (Obs. C.4 del Informe UAI N.º 479) se señalaba que el acceso al Sistema de Incidentes y Fugas se limitaba a las Licenciatarias de Distribución. Es así que, en su oportunidad, no se tuvo evidencia suficiente sobre la habilitación de las Subdistribuidoras (SDBs) al SIF para el registro electrónico de los Incidentes/accidente, o fugas de gas, acaecidos en sus áreas de atención.

**Seguimiento:**

De las tareas de seguimiento no se evidenciaron cambios sobre la falta de acceso de las SDBs al SIF para la carga de los eventos acontecidos en su zona de incumbencia. En tal sentido, en el Memorándum de respuesta al requerimiento de información realizado para la presente auditoría, la Gerencia de Distribución (GD) comunica que "... en la medida que el número de eventos con carácter significativo en zonas a cargo de las SBD, no impongan las condiciones necesarias para admitir que todo lo allí sucedido deba cargarse en el SIF, los actores habilitados para cargar sus reportes en el sistema continuarán siendo solamente las Distribuidoras. En el mismo orden de ideas, para el caso pérdidas se entiende que no resulta razonable sumar el detalle de fugas registradas por las SBDs al aplicativo, dado que el control en la operación y el mantenimiento llevado a cabo por dichos Prestadores se realiza con una mayor profundidad mediante las auditorías realizadas por el ENARGAS en relevamientos de fugas en SDBs, como así también por las inspecciones de Poder de Policía realizadas anualmente por las Licenciatarias a cargo de cada Prestador (SBDs)".

En esa línea, se pone en conocimiento a esta Unidad que no se continuó con las gestiones administrativas iniciadas para la incorporación gradual de las SDBs al sistema en cuestión. Por ende, se informa que se realizará el pase a archivo del expediente electrónico conformado para tal efecto (EX-2020-53620710- -APN-GD#ENARGAS).

**Comentario del Auditor:**

En virtud de lo manifestado, se desprende que la Gerencia de Distribución no comparte la recomendación formulada por esta Unidad sobre la habilitación de los usuarios de las SDBs en el SIF para la carga de eventos ocurridos en la zona de su incumbencia. Al respecto, teniendo en cuenta lo informado por la Gerencia sobre las auditorías de fugas practicadas a esos Sujetos como medida supletoria a la carga de esa información en el SIF, resulta oportuno mencionar que para el



período de dos años relevado (2022/2023) se auditó solo al 40,32% del universo de los Sujetos referidos (25 SDBs sobre un total de 62). Por otra parte, merece señalarse que en otras áreas de esa Gerencia con la colaboración de la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación (GTIC), se encuentran optimizando los canales de comunicación para la recopilación, vía web, de la información derivada de la actividad regulatoria a estos sujetos. A modo de ejemplo, se puede mencionar la aplicación informática denominada “NAG 102” para la carga y modificación de los formularios 102.1-1 y 102.2-1 requeridos en cumplimiento con la NAG 102. Por ello, esta Unidad mantiene la observación formulada, y en concordancia con las medidas impulsadas por la Gerencia sobre la implementación de diferentes enlaces digitales de interacción con las SDBs, se entiende necesario arbitrar los mecanismos necesarios a fin de disponer de un sistema de incidentes y fugas, integral e integrado, que alcance a todos los sujetos del servicio de distribución de gas.

Estado: Sin acción correctiva

### **C.3.- Procedimientos administrativos internos. Proyectos remitidos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

Los eventos reportados por las Distribuidoras son ingresados al Sistema de Incidentes y Fugas en función de las características de la causa informada, ya sea que se trate de un incidente/accidente, o de una fuga de gas.

En la auditoría anterior se recomendó la elaboración de procedimientos administrativos internos que permitan sistematizar los mecanismos de control a practicar sobre los eventos reportados en el aplicativo (Obs. C.3 del Informe UAI N.º 479).

#### **Seguimiento:**

Se remitieron los siguientes proyectos de procedimientos administrativos elaborados por la Gerencia de Distribución para la constatación de los eventos ingresados al SIF, a saber:

- Tratamiento de los Incidentes en el sistema de Distribución.
- Validación y utilización de los registros de fugas denunciadas y halladas en relevamiento de pérdidas en sistemas de distribución.

En el primer título se establecen los lineamientos generales para la selección, evaluación y tratamiento de los incidentes/accidentes reportados por la Prestadora sobre su sistema de distribución. De las revisiones practicadas sobre la información registrada en el reporte “Seguimiento Incidentes” del SIF, no se ha observado un apartamiento significativo entre la ejecución de las tareas realizadas y lo instruido en el procedimiento analizado.

En cambio, para el segundo proyecto citado no se tuvo evidencia suficiente sobre su aplicación para la validación de las pérdidas registradas en el SIF como resultado de una denuncia, o de un relevamiento sistemático de control al sistema de distribución, en cumplimiento con la sección 723 de la NAG 100. Al respecto, la Gerencia manifestó que el proyecto en cuestión fue elaborado a raíz de una



sugerencia de esta Unidad, y que el mismo se encuentra a prueba para su incorporación como parte de un proceso de control. Es así que, en el período auditado no se evidenció la realización de auditorías para verificar la calidad de los datos ingresados al SIF, así como tampoco se pudo constatar la realización de esa tarea en las auditorías de fugas relevadas.

**Comentario del Auditor:**

De lo expuesto se concluye que la GD procedió a documentar un criterio secuencial para la planificación y ejecución de las actividades relacionadas con la información suministrada por las Prestadoras al Sistema de Incidentes y Fugas. No obstante ello, uno de los dos proyectos remitidos se encuentra en etapa de prueba y, en concordancia con ello, no se pudo obtener evidencia suficiente sobre su empleo para el período auditado (2022/2023). A su vez, ambos procedimientos poseen pendiente su formalización, a nivel gerencial.

Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías las acciones encaradas por la GD que permitan contar con la formalización de los documentos elaborados con las pautas generales a considerar por el auditor en las tareas practicadas para la verificación del correcto desempeño normativo de las Prestadoras sobre la temática tratada.

**Estado: Con acción correctiva.**

**C.4.- Mecanismos de alerta del SIF. Cumplimiento normativo formulario 102.1 - Informe de Accidente**

Del relevamiento efectuado se pudo constatar que el Sistema de Incidentes y Fugas se encuentra configurado con mecanismos de alertas para el seguimiento de eventos con determinadas características. En lo que aquí interesa, como se adelantó en el apartado C.1 (Instructivo de trabajo), el aplicativo cuenta con una interfaz con el usuario para la verificación del cumplimiento en la presentación del Formulario 102.1 - Informe de Accidente, por parte de las Prestadoras.

En la sección 3 de la NAG 102 se establecen los tópicos a considerar para la remisión del formulario referido. A continuación, se transcriben los tipos de accidentes:

- a. Un hecho que involucre una fuga de una cañería de gas, o de gas natural licuado, o gas de una instalación de gas natural licuado, y:
  - Una muerte o lesión personal que necesite hospitalización; o
  - Un daño a la propiedad del operador o de terceros, o de ambos - incluyendo el costo de la pérdida de gas - estimado en \$ 25.000.- o más.
- b. Un hecho que cause un paro de emergencia de una instalación de gas natural licuado; o
- c. Un hecho que sea importante, a juicio del operador, aún cuando no satisfaga los criterios de los párrafos a o b.



En línea con los parámetros citados se informó que en la solapa (interfaz) del aplicativo, se podrán visualizar los eventos registrados en el rubro “vía pública” que registren fallecidos, u hospitalizados, o que se haya cargado el tipo de suministro como gas natural licuado y se tenga tildado el dato predefinido como “Si” correspondiente al campo de datos de “parada de emergencia”. A su vez, como mecanismo de monitoreo se resaltarán las filas de los eventos con los colores del semáforo en función del grado de cumplimiento en la presentación de la documentación en cuestión, a saber:

- Verde: Información remitida.
- Amarillo: Informe pendiente de presentación dentro del plazo vigente.
- Rojo: Informe no presentado dentro de los cinco días de la fecha de conocimiento del incidente.

Con relación al monto pecuniario citado para la remisión del formulario, se informó que éste no se consideró para la configuración del alerta, puesto que la suma establecida se encuentra desactualizada en función de los cambios económicos acontecidos desde el dictado de la norma. Al respecto, se comunicó que esta circunstancia se tendrá en cuenta en una futura revisión de la normativa vigente.

Por otra parte, las actuaciones recibidas se resguardan en un expediente digital conformado para tal efecto en el año 2024 (EX-2024-59491335-APN-GD#ENARGAS). En éste se pueden visualizar los formularios 102.1 remitidos por las Distribuidoras desde el ejercicio 2020, como así también, por las Subdistribuidoras para el período mencionado.

De las revisiones practicadas, se constataron las siguientes circunstancias a considerar sobre el mecanismo referido.

Como resultado de las comprobaciones efectuadas, se observó que la mayoría de los registros visualizados en la solapa “Seguimiento NAG” (5 sobre un total de 7) posee pendiente la remisión del formulario de Accidentes por parte de la Distribuidora. Al respecto, se comunicó que en esos casos no corresponde la obligación de presentación puesto que la hospitalización o fallecimiento reportado no se relaciona directamente con la actividad regulada (v.gr. automóvil impacta contra frente de una vivienda hospitalizándose al conductor). A la fecha de corte determinada para la presente tarea (junio/2024), esta circunstancia no se encuentra regularizada en el sistema. Para el resto (2 sobre un total de 7) se constató que la carga del formulario se realizó, en forma tardía, a la fecha de su presentación. En tal sentido, los Informes de accidentes presentados en los años 2022 y 2023 se registraron en el sistema recién en el mes de mayo del año en curso.

Producto del cruce de datos se observó que no se visualizaron en la solapa de “seguimiento NAG” dos Informes de accidentes resguardados digitalmente en el EE pertinente. Uno de ellos se encuentra identificado en la



categoría de “incidentes en el interior de inmuebles públicos o privados”. El restante no registra personas hospitalizadas o fallecidas como consecuencia del incidente denunciado en la vía pública. Por ende, se puede colegir que los datos de los casos referidos no se adecuaban con los criterios definidos en el aplicativo para el seguimiento de la presentación del informe en cuestión, a través de la solapa “Seguimiento NAG 102”.

**Observación:**

Se constataron debilidades en el mecanismo de soporte de la gestión implementado para la verificación del cumplimiento en la remisión del formulario 102.1, en el marco de lo instruido por la NAG 102. Es así que, en la interfaz del SIF denominada “Seguimiento NAG 102” no se tuvo evidencia suficiente sobre el tratamiento de los incidentes reportados con irregularidades en la presentación de la documentación. Así como tampoco se pudo visualizar en dicha solapa la publicación de determinados formularios, presentados por las Prestadoras, que fueran resguardados digitalmente en el expediente abierto para tal efecto. Por otra parte, en los casos presentados se observa una dilación de los tiempos para la carga del informe en dicho aplicativo.

**Recomendación:**

*En concordancia con las medidas impulsadas por la Gerencia, se sugiere instrumentar mayores mecanismos de control, periódicos y sistemáticos, para la constatación del cumplimiento normativo de la NAG 102 relativo a la presentación del Informe de accidentes (F. 102.1). Para ello, se entiende necesario rever la parametrización del Sistema de Incidentes y Fugas respecto de la exposición de los eventos en la solapa denominada “Seguimiento NAG” que cumplan con las características previstas en la normativa vigente. En los casos que no se considere suficiente la presentación del formulario en cuestión resultaría pertinente reflejar en el sistema los motivos que llevan a tal situación, con el objeto de cerrar el circuito de la información.*

**C.5.- Reportes. Consistencia de la información. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

El SIF permite emitir diferentes tipos de reportes que brindan información relacionados con los Incidentes y Fugas informados por las Distribuidoras. El aplicativo permite obtener, para su análisis, un detalle pormenorizado de los datos registrados por la Distribuidora sobre los eventos.

En su oportunidad (Obs. C.6 del Informe UAI N.º 479) se recomendó la implementación de mayores controles sistemáticos que permitan verificar la integridad y consistencia de la información mensual reportada al SIF por parte de las Prestadoras, instando, en su caso, a regularizar las omisiones y/o falencias detectadas.

**Seguimiento:**



En línea con la auditoría anterior, para las tareas de seguimiento se tuvo en cuenta la información publicada en el SIF relacionada con los siguientes tópicos, a saber: Denuncia y Verificación de Fugas de Gas, y Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100-Sección 723). De las revisiones conceptuales sobre los reportes citados se evidenció una mejora en los mecanismos arbitrados por la Gerencia para la constatación de la calidad de los datos registrados en el SIF por parte de la Distribuidora. Es así que no se visualizaron omisiones en la publicación de los datos relativos a las fugas reportadas. En tal sentido, de las consultas realizadas al GdE (Gestión Documental Electrónica), se visualizaron sendas notas de la Gerencia remitidas a las Prestadoras, a fin de regularizar las inconsistencias detectadas en el aplicativo sobre la carga de los eventos para el período relevado.

Comentario del Auditor:

Por lo expuesto, la GD comparte la recomendación formulada por esta Unidad instrumentando las acciones necesarias que permitan contar con información estadística completa relativa a las fugas detectadas y verificadas al sistema de distribución de gas.

Estado: Regularizada.

**C.6.- Planificación de Auditorías de Fugas. Consulta al SIF. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

Continuando con la temática tratada en el apartado anterior, se practican auditorías técnicas a las Prestadoras a los efectos de verificar el cumplimiento normativo (NAG 100 - Sección 723) respecto de las tareas operativas de relevamiento de pérdidas realizadas a sus sistemas de distribución o de subdistribución. Por ello, teniendo en cuenta la dispersión geográfica del universo objeto de control, la Gerencia de Distribución (GD) considera la participación de las Delegaciones para la ejecución de la actividad.

En su oportunidad (Obs C.5.2 del Informe UAI N.° 479), teniendo en cuenta que las Delegaciones cuentan con acceso de consulta a los datos del SIF, no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la consideración de esa información en la etapa de planificación de las auditorías de campo realizadas por las Delegaciones correspondientes al rubro “Fugas”; como así tampoco que los procedimientos de control aplicados en este tipo de auditorías permitan verificar la calidad de la información reportada al aplicativo por las Distribuidoras.

Seguimiento:

De las comprobaciones realizadas en la presente auditoría no se evidenciaron cambios respecto de la insuficiencia en el empleo de los datos obrantes en el SIF para la programación de las auditorías de relevamiento de pérdidas, como así tampoco se pudo constatar en dichas auditorías la realización de controles complementarios para la validación de los eventos reportados en el aplicativo. En concordancia con ello, como se expuso en el numeral C.3 del presente Informe, se encuentra pendiente la implementación de un procedimiento administrativo



elaborado por la Gerencia para la validación y utilización de los registros de fugas en las actividades regulatorias de control. Al respecto, resulta oportuno señalar que en los reportes de una Prestadora sobre las Fugas halladas en operativos de control de pérdidas para el año 2023, se visualizó una cantidad mayor de fugas de grado 1 detectadas, en relación con las reparadas para un cierto mes y localidad reportada. A título informativo, en la sección 723 de la Norma Técnica NAG-100 se clasifica a las Fugas “grado 1” como una pérdida que representa un riesgo probable o existente para las personas o la propiedad, y requiere reparación inmediata o acción continua hasta que las condiciones dejen de ser riesgosas. Por ende, en concordancia con lo descripto, en el plan de auditorías de las Delegaciones correspondientes al año 2024 (registrado en la base unificada de auditorías), no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la programación de las actividades que permitan verificar la regularización de la circunstancia descripta. A raíz de ello, comunicada esta situación al personal de la Gerencia, se informó que se solicitará al sujeto regulado la corroboración de los datos en cuestión registrados en el sistema. Al momento de corte de las actividades de la presente auditoría (junio 2024) se encuentra pendiente de resolución lo descripto.

Comentario del Auditor:

En función de las evidencias de la presente auditoría se mantiene la observación formulada y, en línea con lo sugerido en el numeral C.3, se entiende necesario que la Gerencia imprima celeridad en la formalización del procedimiento interno que permita instruir al personal en las actividades a considerar para la evaluación de la calidad de información reportada al SIF, como así también se sugiere arbitrar una metodología de consulta sobre los datos de tipo estadístico almacenados en el SIF que coadyuve en la programación de las actividades desplegadas en esta materia. En futuras auditorías se verificará la implementación del proyecto administrativo propuesto por la Gerencia.

Estado: *Con acción correctiva.*

**C.7.- Seguimiento de incidentes. Actualización de los registros. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

En el reporte denominado “Seguimiento Incidentes” se puede visualizar, por año calendario, el estado de situación de los incidentes seleccionados para su seguimiento por la Gerencia de Distribución, de acuerdo con las pautas generales establecidas en el procedimiento administrativo citado en el numeral C.3 del presente Informe (identificado como “Tratamiento de los Incidentes en el sistema de Distribución”).

En su oportunidad (Obs. C.7.1 del Informe UAI N.º 479) se constataron debilidades en la publicación de los eventos en dicho reporte, como consecuencia de la falta de registración de ciertos incidentes seleccionados para su seguimiento, o bien determinados incidentes registrados poseían un estado de situación desactualizado a la fecha de corte establecida para su relevamiento.



**Seguimiento:**

De las comprobaciones realizadas al reporte “Seguimiento Incidentes” se verificó que continúan observándose inconsistencias en la publicación de los incidentes registrados para su seguimiento. En tal sentido, de las consultas realizadas al aplicativo en dos oportunidades, se constató un incremento del 220% en el registro de los eventos monitoreados para el año 2022, es decir que los registros visualizados pasaron de 5 (primera consulta) a 16 (segunda consulta). Una situación parecida se verificó para el año 2023 constatándose una duplicación de la cantidad de hechos publicados (se incrementaron de 8 a 16 los casos registrados). No obstante ello, merece oportuno señalarse que de las revisiones practicadas a los EE de la muestra de auditoría, se corroboró avance en la tramitación de aquellos eventos no visualizados en un primer momento, a través del reporte citado.

Asimismo, se constató que el 62,50% (10 sobre un total de 16 casos) de la muestra seleccionada en el SIF posee actualizado el estado de avance de la actividad desplegada, en concordancia con las constancias documentales obrantes en los EE consultados por GDE a la fecha de corte establecida (14/06/2024).

**Comentario del Auditor:**

De lo expuesto se concluye que el reporte “Seguimiento Incidentes” del Sistema de Incidentes y Fugas no resulta totalmente operativo para la visualización del estado de situación de los eventos seleccionados por la Gerencia para su seguimiento. Al respecto, se puede inferir el uso de otros registros auxiliares para el monitoreo de los eventos en cuestión. Por ello, se entiende necesario rever la correspondencia del empleo de esta herramienta de soporte para la gestión de la actividad. Por ende, se mantiene la observación formulada, y se verificará en futuras auditorías las medidas arbitradas que permitan contar un único registro, íntegro y actualizado, para el seguimiento de los incidentes seleccionados para su tratamiento por parte de la Gerencia.

**Estado:** Sin acción correctiva.

**C.8.- Evidencia de las verificaciones practicadas. Procedimientos Sancionatorios. Plazos para la resolución. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores**

Continuando con la temática del numeral anterior, sintéticamente, en los incidentes seleccionados para su seguimiento se verifica la emisión de diversas Notas a los sujetos involucrados (prestadores y terceros no prestadores), a fin de obtener mayor información sobre el hecho, emitiéndose luego los correspondientes Informes Técnicos con el análisis de lo actuado. Las actuaciones mantenidas con el sujeto se resguardan en un EE abierto para tal efecto. En caso de observarse inobservancias al marco regulatorio, el EE es remitido a la Gerencia de Asuntos Legales (GAL) para dar inicio al proceso sancionatorio.

Una metodología de trabajo similar se constata para la gestión de las conclusiones arribadas en las auditorías de Fugas practicadas a las Prestatarias. Es



así que, en caso de detectarse inobservancias al marco regulatorio, se remite a la GAL el EE conformado para la auditoría, a fin de impulsar el procedimiento sancionatorio.

Al respecto, en la auditoría anterior (Obs. C.8 del Informe UAI N.º 479) se recomendó agilizar el tratamiento de los expedientes abiertos por los incidentes reportados al SIF, con el propósito de dictaminar respecto de la procedencia del inicio de los procedimientos sancionatorios relacionados con incumplimientos normativos detectados.

#### Seguimiento:

En respuesta a tareas de seguimiento practicadas por esta Unidad (ME-2024-10774994-APN-GDYGNV#ENARGAS), la Gerencia de Distribución manifestó que durante el año 2023 se consolidó la comunicación con la GAL a fin de agilizar la tramitación de los procesos sancionatorios en materia de incidentes. No obstante ello, también informó que en ese período debió afrontar diversos compromisos, entre ellos, la revisión extraordinaria de numerosos procedimientos administrativos del Organismo que vieron afectado el normal seguimiento de los procedimientos sancionatorios pendientes de tramitación.

En tal sentido, se pueden mencionar las siguientes circunstancias a considerar respecto al estado del proceso en cuestión, en base a los expedientes relevados de la muestra al mes de Junio del corriente año, a saber:

- El 29,41% (5 sobre un total de 17) de las auditorías seleccionadas de relevamiento de pérdidas posee pendiente el análisis sobre la correspondencia de las inobservancias al marco regulatorio detectadas. Es así que, tres de ellas tiene pendiente la revisión del Informe Técnico emitido por la Delegación, que fuera remitido a la Gerencia de Distribución en el ejercicio 2023. Los dos restantes se encuentran para el análisis jurídico desde principios del año 2024.
- El 25,00% (4 sobre un total de 16) de los incidentes relevados a través del reporte “Seguimiento Incidentes”, para el período auditado, tiene una demora mayor al año calendario para promover la activación del proceso sancionatorio.
- El 12,50% (2 sobre un total de 16) de los incidentes referidos anteriormente posee una dilación en los tiempos incurridos para continuar con el proceso sancionatorio una vez emitida y notificada la Nota de imputación. En ambos casos se constató que el análisis de la falta de presentación del descargo data de una antigüedad mayor, o igual, al año calendario.

Resulta oportuno señalar que en la auditoría anterior el 87,50% de los casos analizados (7 sobre un total de 8) tenían pendiente la aplicación de las medidas sancionatorias pertinentes, en función de las conclusiones arribadas en los Informes Técnicos de Imputación elaborados por la Gerencia de Distribución.

#### Comentario del Auditor:

Por lo expuesto, la GD comparte la recomendación formulada por esta Unidad ya que se ha podido constatar una mejora en la resolución de la posible conducta infractora relacionada con incumplimientos normativos detectados en el seguimiento de incidentes reportados al SIF por parte de las Distribuidoras, y como



resultado de las tareas de constatación del control de pérdidas efectuados a los sistemas de distribución o subdistribución.

En consecuencia, se mantiene la observación tratada y en futuras auditorías se verificará el avance de las medidas ya impulsadas por la Gerencia que permitan optimizar los tiempos transcurridos para la finalización del proceso sancionatorio en un plazo cercano a la inobservancia detectada.

Estado: *Con acción correctiva.*

### **C.9.- Supervisión de la actividad desplegada por las Delegaciones. Comunicación de las conclusiones**

Como se adelantó en el numeral C.6 del presente Informe, se cuenta con la participación de las Delegaciones para la ejecución de las auditorías de relevamiento de pérdidas. Por ello, esas unidades organizativas remiten el EE con el resultado de la labor realizada (Informe Técnico) a la Gerencia de Distribución, para su evaluación y posterior tratamiento, ya sea disponiendo el archivo de lo actuado en los casos que resulten sin observaciones, Informe de pase a Archivo, o con el inicio de un proceso sancionatorio, Informe Técnico de Imputación, en el cual se advierten los incumplimientos a la normativa aplicable.

De las verificaciones practicadas a los EE de la muestra, se constató una auditoría de fugas practicada por la Delegación, con inobservancias detectadas al cumplimiento de la norma, que fue considerada para su guarda temporal en función de la evaluación practicada por la GD. Es así que, en el “Informe de pase a Archivo” se detallan los motivos de las desestimaciones a la observación formulada por la Delegación. Ahora bien, de las revisiones al expediente analizado no se pudo obtener evidencia suficiente sobre la comunicación de tal circunstancia a la Delegación actuante a fin de su consideración.

De las consultas realizadas sobre la situación descrita, se manifiesta que, en caso de corresponder, se mantiene un intercambio de información con los auditores de las Delegaciones a los efectos de clarificar ciertos temas analizados por éstos para la resolución del caso por parte de la GD. En líneas generales, dicha comunicación se materializa por medio de correos electrónicos, o Memorándums, que se guardan en los expedientes conformados por la Delegación para el seguimiento de la tarea. Asimismo, se informó que se está gestionando con el Departamento de Delegaciones Regionales un mecanismo de retroalimentación de las conclusiones finales arribadas de las tareas de relevamiento de pérdidas, con el objeto de unificar los criterios de auditoría.

#### **Observación:**

Se verificaron debilidades en la comunicación del resultado del proceso de supervisión de las auditorías de fugas realizadas por las Delegaciones, cuando la observación formulada por el auditor interviniente es dejada sin efecto por la Gerencia requiriente de la labor (Gerencia de Distribución). De las consultas



realizadas sobre el tema planteado, se informó que se encuentra en tratativas con el Departamento de Delegaciones Regionales para la implementación de un mecanismo de intercambio de información que permita retroalimentar el resultado de la actividad desplegada con los auditores de las Delegaciones.

**Recomendación:**

*En concordancia con la medida impulsada por la Gerencia, resultaría conveniente arbitrar una metodología de trabajo que permita interactuar con las Delegaciones sobre las conclusiones arribadas de la actividad desplegada. Por ello, teniendo en cuenta que los auditores pueden consultar el contenido de los expedientes generados por GDE, se recomienda establecer un mecanismo de consulta que permita rever el resultado del proceso de control practicado por éstos (v.g. pase electrónico del EE a fin de que el auditor interviniente tome conocimiento de las desestimaciones formuladas, previo al archivo de los actuados).*

**C.10.- Aplicativo Unificado de Auditorías. Ejecución del Plan de auditorías. Metodología de cuantificación**

El Sistema de Incidentes y Fugas proporciona datos de tipo estadístico respecto de las fugas reportadas en los sistemas de distribución de gas del área de operación de la Licenciataria. Por ello, para el seguimiento de las tareas realizadas en las auditorías se cuenta con otra herramienta informática de soporte, desarrollada por el Organismo, denominada “Aplicación Unificada de Auditorías” (BDUAuditorías). Esta herramienta también puede ser consultada para el monitoreo de las actividades desarrolladas sobre un incidente que requiriera la realización de tareas “in situ”.

El aplicativo en cuestión se encuentra implementado en el entorno de los sistemas de uso común del Organismo -Aplicenter-. En él se registran las auditorías realizadas por las unidades organizativas, como forma de establecer un procedimiento interno, integral e integrado, para el circuito administrativo denominado “Registro de Auditorías”. En dicho aplicativo se registra el Plan Operativo (PO), y luego se realiza su seguimiento mediante la carga de la ejecución de las auditorías programadas. En caso de corresponder, el sistema permite también el registro de auditorías no previstas en el Plan Operativo.

De las revisiones conceptuales practicadas en la BDUAuditorías, con la salvedad expuesta más adelante sobre la ejecución del PO por GD, se constató el registro de la programación de las actividades de fugas para los períodos relevados (2022 y 2023). Cabe señalar que las Delegaciones ingresan su parte pertinente del Plan respecto de las auditorías consensuadas con la unidad técnica requeriente de la actividad.

Entre los datos solicitados por el sistema para registrar la ejecución de la auditoría se requiere la fecha de inicio de la tarea, así como su fecha de finalización, de forma tal que se modifica automáticamente el estado de situación de la auditoría en el sistema cambiándose la leyenda del estado de “pendiente”



a “inicio”, y de “inicio” a “finalizada”, respectivamente. A su vez, se pueden embeber aquellos documentos derivados de la labor (v.g. Acta de Auditoría e Informe Técnico), como así también se deben completar los diferentes campos de datos habilitados en el sistema para facilitar el seguimiento del caso. En lo que aquí interesa, se puede mencionar la identificación del expediente conformado para el resguardo de la actividad.

De las comprobaciones globales practicadas al sistema, se corroboró la integridad de los registros de auditoría identificados con estado finalizada correspondientes a la actividad de las Delegaciones en el período analizado. En cambio, para todos los casos registrados por GD con esa condición (cerrados) no se pudo constatar la carga virtual del Informe Técnico respectivo. A raíz de ello, se procedió a relevar los EE de las auditorías referidas, constatándose las siguientes circunstancias a considerar sobre la metodología de trabajo aplicada para el registro y cierre de la actividad.

La Gerencia de Distribución procede a la apertura de un registro en el BDU Auditorías por cada Acta confeccionada. En dichas Actas se establece el alcance de la tarea practicada a la Licenciataria, como así también se deja asentado la documentación requerida en esa oportunidad. Luego, la Gerencia elabora un Informe Técnico concluyendo sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a las Prestadoras, en función del análisis de las evidencias obtenidas en una, o más, Actas de Auditoría realizadas. A modo ejemplificativo, se puede mencionar un Informe Técnico sin observaciones formuladas al marco regulatorio, producto del análisis de la documentación recopilada por medio de dos Actas practicadas en sede de la Licenciataria. Es así que, en base a la documentación requerida en una primera Acta, se evaluó la procedencia del plan anual de relevamiento de pérdidas, y en una segunda Acta se recopiló la información necesaria para definir respecto de las observancias vistas en zonas especificadas del plan anual mencionado (EX-2022-137446479-APN-GDYGNV#ENARGAS). Por ende, la tarea en cuestión se cuantificó como dos auditorías en la base de datos respectiva, a través del registro de las dos Actas de Auditorías.

De las revisiones conceptuales, se observa que el 83,33% (5 sobre un total de 6) de los casos analizados presentan una situación similar a la ejemplificada. A continuación, se detallan por EE la cantidad de Actas, o sea de auditorías para la GD, cargadas en la BDU Auditorías:

- EX-2022-137446818-APN-GDYGNV#ENARGAS: se registraron tres Actas de Auditoría en el rubro Fugas para el año 2022.
- EX-2022-137446479-APN-GDYGNV#ENARGAS: se procedió a la apertura de dos registros en el rubro Fugas para el período 2022.
- EX-2023-151562355-APN-GDYGNV#ENARGAS: se registraron dos actas de Auditoría para el rubro Fugas correspondiente al año 2023.
- EX-2023-151562113-APN-GDYGNV#ENARGAS: se ingresó un Acta para el año 2023 y la segunda Acta se registró en el siguiente período (2024), en ambos casos para el rubro Fugas.



- EX-2023-16901114-APN-GDYGNV#ENARGAS: se registraron tres Actas de auditoría en el rubro Trabajo en la vía Pública (incidentes) para el año 2023.

Por otra parte, se constató que el estado visualizado como finalizada de una auditoría registrada en la BDU Auditorías no se condice con las constancias documentales obrantes en el EE (EX-2024-59491335- -APN-GD#ENARGAS), consultado a la fecha de corte establecida para el presente trabajo (junio/2024). Es así que, las últimas actuaciones en el expediente relevado obedecen a una segunda notificación realizada a un Tercero no Prestador sobre la remisión de sus consideraciones a un Informe elaborado por la Licenciataria sobre un incidente reportado en el año 2022 del que fue partícipe. En consecuencia, se encuentra pendiente la elaboración del Informe Técnico con las conclusiones arribadas sobre la posible conducta infractora del sujeto en el hecho reportado.

Asimismo, resulta oportuno señalar que a requerimiento de la Oficina Nacional de Presupuesto (ONP), se cuenta con otro sistema de medición de la actividad regulatoria denominado “e-PEF” para el ingreso de la programación de las Metas Físicas (cuantificación de las auditorías), así como de su ejecución. Por ende, las circunstancias planteadas precedentemente incidieron en la medición de las metas correspondientes a los ejercicios 2022 a 2024.

Observación:

Se constataron debilidades en los mecanismos arbitrados para la medición de las labores ejecutadas, las cuales inciden en el grado de cumplimiento del Plan, como así también en la información de las Metas Físicas ejecutadas. Respecto de esto último, cabe señalar que la circunstancia observada no genera, a nivel global, un impacto significativo en la cuantificación de la meta denominada “Auditorías al Sistema de Distribución” para los períodos referidos.

Retomando la temática tratada, se verificaron inconsistencias en la registración de las auditorías, a través de sus Actas, desvirtuando la información suministrada en la BDU Auditorías para la cuantificación de dichas actividades. A su vez, en uno de los casos relevados se observó que el estado finalizado de la labor visualizado en el sistema no condice con las constancias obrantes en el expediente conformado para su seguimiento.

Recomendación:

*Resultaría pertinente la implementación de mayores mecanismos de control interno que permitan garantizar la adecuada exposición de las actividades desplegadas en el año calendario a través de la BDU Auditorías, y su correlato con los datos relativos a la ejecución de las Metas Físicas de un período. Por lo expuesto, se recomienda reforzar la metodología de trabajo aplicada para la registración y medición de la actividad desplegada que permita garantizar una visión integradora y sistematizada del cierre del proceso de control.*

**D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**



El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Distribución mediante el ME-2024-41572328-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder en el ámbito de sus competencias.

Al respecto, se reseñan a continuación las opiniones recibidas de la Gerencia (ME-2024-102905667-APN-GD#ENARGAS), y las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

**D.1.- Instructivo de Trabajo del Sistema de Incidentes y Fugas. Metodología de actualización (Ref. C.1)**

**Opinión del auditado:**

En atención a esta recomendación, se indica que se regularizará la misma incorporando al Instructivo de Trabajo del SIF las notificaciones con los cambios realizados sobre la funcionalidad del aplicativo en una primera instancia, luego, y en la medida que los recursos disponibles lo permitan, se iniciará una revisión de dicho instructivo con el objeto de su actualización.

**Comentario del auditor:**

El auditado comparte la recomendación planteada, señalando el curso de acción a seguir respecto de la actualización del instructivo empleado como herramienta de soporte para la operatividad del Sistema de Incidentes y Fugas. Por ello, se mantiene la observación formulada, y se verificará las medidas arbitradas en las futuras auditorías a realizar.

**Estado: Con acción correctiva informada.**

**D.2.- Usuarios habilitados para el registro de datos. Subdistribuidores. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.2)**

**Opinión del auditado:**

A fin de dar un marco a la respuesta de esta Gerencia (GD) conviene mencionar algunos antecedentes. Con el propósito de obtener un conocimiento de la calidad en la operación de un sistema de distribución de gas, sea operado tanto por una Licenciataria como por un SBD, se realizan auditorías en una tarea relevante, como es el caso de relevamientos de pérdidas, llevada a cabo por el Prestador. Ante la imposibilidad de auditar anualmente el resultado de la tarea ejecutada por el Prestador en todas las localidades abastecidas, se establece un criterio de muestreo para realizar el mencionado control de la calidad en la operación de un Prestador, es decir se asume que anualmente no se verificará el resultado del cumplimiento de la tarea relevante seleccionada -relevamiento de fugas- en la totalidad de las localidades servidas. Asimismo, ello tampoco significa que la adopción de este criterio conlleva un detrimento en la calidad del control desplegado por este Organismo en el aspecto mencionado. En particular para el caso de SBDs el criterio seleccionado prioriza la “localidad” como entidad, donde



desde la visión técnica se da primacía a aspectos como densidad poblacional, bajo índice de urbanización y otros, y no al Prestador, salvo que se tengan indicios particulares que conlleven a su prelación. Así las cosas, para este cuerpo técnico no se contextualiza que la toma de una muestra de un 40% del universo a auditar sea estadísticamente cuestionable. Dicho lo anterior, se considera que, en base a la recomendación realizada por esa UIA relacionada a sumar el detalle de fugas registradas y datos sobre incidentes por las SBDs al aplicativo, resulta más razonable para esta Gerencia intensificar el control mediante auditorías en campo para aumentar la frecuencia de inspección en SBDs con evaluaciones lejanas en el tiempo.

Debe tenerse en cuenta que sobre las Distribuidoras el poder de policía lo tiene esta Autoridad Regulatoria por lo cual debe auditar a las mismas en todas sus actividades. Por otro lado, el control de la operación y el mantenimiento de los SBDs se realiza mediante el Poder de Policía llevado a cabo por las Licenciatarias, quienes realizan las auditorías sobre el tópico correspondientes. En este sentido, las auditorías que realiza esta Gerencia son complementarias a las realizadas por las Distribuidoras y así, este sistema implementado no deja SBDs sin auditar.

Asimismo, se debe tener presente de acuerdo al citado ejemplo por esa UAI, que la implementación del aplicativo “NAG 102” contempla una carga de formulario con periodicidad anual, mientras que la carga administrativa en el SIF es de regularidad diaria, siendo por ello, que inexorablemente sean incomparables, tanto en lo que respecta a los recursos administrativos dispuestos por parte de los actores para la carga, como para su análisis y seguimiento, por parte de esta GD. Si bien es entendible la conveniencia de tener un sistema de incidentes y fugas, integral e integrado, que alcance a todos los sujetos del servicio de distribución de gas, ya se detalló que el mismo no agregaría valor a la gestión de control y tampoco a una posible función estadística, dado su bajo número y la dificultad de validar los datos, requiriendo, por otra parte, aumentar las tareas administrativas necesarias.

#### Comentario del auditor:

En línea con lo expuesto durante la auditoría, el auditado remarca que la habilitación de las Subdistribuidoras en el Sistema de Incidentes y Fugas no agregaría valor a la gestión de control e información estadística sobre los accidentes y las pérdidas acaecidas en sus zonas de incumbencia. Respecto de lo manifestado corresponde señalar que, en opinión de esta Auditoría Interna, la inclusión de estos Sujetos reforzaría la información en poder de la Gerencia para la realización de sus actividades de control, ya que el conocimiento del universo de eventos sucedidos en todo el país permitiría efectuar la planificación y selección de las muestras de auditoría con mayores indicios, basados en los datos estadísticos recogidos del Sistema de Incidentes y Fugas.

Es de remarcar también que cuando la Gerencia hacer referencia a que “establece un criterio de muestreo para realizar el mencionado control”, dicho criterio no ha podido ser constatado en la documentación auditada.

Cabe aclarar en este punto que un Subdistribuidor puede tener una o más localidades abastecidas, autorizaciones que en la mayoría de los casos se han solicitado y otorgado en distintos momentos (v.gr. BAGSA con 81 localidades).



Cuando en el Informe UAI se hace mención a que “se auditó sólo al 40,32% del universo de los sujetos referidos”, no se tuvo en cuenta la cantidad de localidades abastecidas por cada uno de los Subdistribuidores, circunstancia que de haberse considerado hubiera disminuido considerablemente el porcentaje mencionado. Esta situación refuerza el hecho que con los datos registrados en el SIF se podrían optimizar los plazos y las formas del empleo de los recursos en un plan ciclo de auditoría determinado. Por otra parte, esta Unidad ejemplificó las medidas impulsadas por otras Áreas de la propia Gerencia para fortalecer los enlaces de comunicación con las Subdistribuidoras, apreciación que también fue objetada por la Gerencia con argumentos relacionados con los tiempos empleados para el ingreso de los datos en el SIF y en áquel ejemplificado. Ahora bien, no fue intención de esta Unidad señalar un tema operativo puntual, sino remarcar el uso de herramientas tecnológicas ya impulsadas en el ámbito del Organismo para mejorar los canales digitales de comunicación con todos los Sujetos de la Industria del Gas. Por ello, la respuesta del auditado no logra conmover la observación formulada.

*Estado: Sin acción correctiva - No compartida.*

**D.3.- Procedimientos administrativos internos. Proyectos remitidos. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.3)**

**Opinión del auditado:**

A este respecto, se menciona que periódicamente se realiza una revisión de la información vertida en el SIF en las solapas denominadas “Fugas denunciadas” y “Fugas halladas en relevamientos...” a efectos de identificar información faltante, deficiente, que no guarde coherencia o llame la atención de este equipo de trabajo. Ello lleva a tener fluida comunicación con las Licenciatarias a tales efectos, lo cual deja ver que sin estar formalizada en un procedimiento que la revisión de la información es un trabajo asumido y realizado por esta Gerencia. En su informe la UAI reconoció la toma de acciones correctivas por parte de la GD, lo cual fue certificado en respuestas a consultas realizadas previas a aquél. Por otra parte, y en la medida que se entienda que los proyectos de procedimientos confeccionados tanto para el seguimiento de incidentes reportados por los Prestadores del Servicio de Distribución de gas como de aquel referido al tópico de Fugas de la Gerencia de Distribución se encuentren suficientemente confrontados, se gestionará el inicio de la etapa correspondiente de formalización. No obstante, se reitera lo expuesto en otras oportunidades en relación a que contar formalmente con un procedimiento escrito elaborado, el cual podrá contener los pasos que involucran al seguimiento administrativos, no garantizará de ningún modo ser la herramienta más idónea para la elección del evento a seguir o de un sitio a verificar.

**Comentario del auditor:**

En base a lo manifestado por el auditado resulta oportuno ejemplificar la siguiente circunstancia sobre la falta de formalización de un circuito administrativo de constatación sobre los datos reportados al SIF. Es así que, si bien la Gerencia



informa sobre un proceso implícito para la revisión periódica de los datos ingresados al sistema, durante el desarrollo de la presente auditoría se comprobaron debilidades en el accionar de ésta para la verificación del cumplimiento normativo respecto de las fugas de grado 1, informadas como no reparadas en el sistema bajo análisis (numeral C.6 del presente Informe). En consecuencia, corresponde señalar que la formalización del procedimiento interno administrativo debe entenderse como la aprobación a nivel organizacional de una herramienta de soporte para la gestión, mediante el establecimiento de pautas generales y uniformes, para el desempeño del personal de la Gerencia en la realización de la actividad encomendada. Por ello, se mantiene el hallazgo detectado, y se verificará el grado de avance en la formalización de los proyectos elaborados por la GD sobre la temática tratada en futuras auditorías a realizar.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

**D.4.- Mecanismos de alerta del SIF. Cumplimiento normativo formulario 102.1 - Informe de Accidente (Ref. C.4)**

Opinión del auditado:

Al respecto, se impulsará a través del apoyo de GTIC la incorporación de una herramienta que permita apagar una alarma en el caso que esta GD interprete que la misma no responde a la exigencia normativa y su justificativo.

Comentario del auditor:

El auditado comparte parcialmente la observación formulada sobre la incorporación de mayores controles respecto de la constatación del cumplimiento normativo de la NAG 102 - Informe de Accidentes - F. 102.1. Por otro lado, no realiza ningún comentario sobre la dilación de los tiempos empleados para la carga de presentación de dicho informe en el sistema. Por ende, se mantiene la observación formulada y se verificará en futuras auditorías la medida propuesta por el auditado sobre la incorporación de una alarma para el control de la presentación del formulario referido.

Estado: *Sin acción correctiva.*

**D.5.- Planificación de Auditorías de Fugas. Consulta al SIF. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.6)**

Opinión del auditado:

De acuerdo con lo mencionado, esta Gerencia estima que no existe una “insuficiencia en el empleo de los datos obrantes en el SIF para la programación de las auditorías de relevamiento de pérdidas” en tanto en la respuesta al punto C.2 se indicó el criterio utilizado para la confección del Plan Anual de auditorías en este tema que es distinto al que la UAI da predilección.

No obstante, se está trabajando en el procedimiento escrito donde se intentará contemplar la validación de los datos aportados en el aplicativo SIF.



Se entiende que, la UAI insiste en imponer a la GD la utilización de la información registrada en dicha aplicación con el fin de seleccionar las auditorías a efectuar dentro del Plan Anual de auditorías sin conocer que existen diferentes aspectos técnicos que involucran una auditoría en campo en relevamientos de fugas que no se visualizan a través de un análisis de los datos suministrados en el SIF. Con base en lo explicado en la respuesta al punto C.2, se reitera que el criterio utilizado por esta Gerencia que se considera resulta superior al recomendado. En cuanto al señalamiento que involucra el registro que informa en el SIF como Grado 1 una cantidad de fugas detectadas mayor a la de reparadas, se tomarán las medidas para detectar y corregir el motivo de dicho desfasaje.

Comentario del auditor:

La respuesta del auditado no logra conmover la observación planteada. Al respecto, resulta importante señalar que esta Unidad realiza sugerencias sobre los hallazgos detectados que en ningún momento resultan imperativos como señala la GD. Es así que, se entiende necesario aclarar que entre los objetivos primarios de esa Unidad se establece la continua optimización de los niveles de eficacia, eficiencia y economicidad de la gestión. A raíz de ello, la recomendación propuesta propone afianzar el uso de un aplicativo desarrollado por esa Gerencia como una de otras fuentes de información utilizadas para la planificación de las auditorías de fugas, teniendo en cuenta los datos de tipo estadístico registrados en el sistema sobre los eventos acontecidos en la zona de incumbencia de cada Licenciataria. Por otra parte, la Gerencia afirma que “existen diferentes aspectos técnicos que involucran una auditoría en campo” hecho que no pudo ser verificado por esta Auditoría Interna en la documentación relevada durante la auditoría, ya que no se exponen los criterio de muestreo en los informes.

Estado: Sin acción correctiva.

**D.6.- Seguimiento de incidentes. Actualización de los registros. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.7)**

Opinión del auditado:

Con relación a ello, se debe tener presente que la puesta en funcionamiento del SIF y su función bajo análisis, fue anterior a la implementación de la Gestión Documental Electrónica (GDE). En tal sentido, se indica que en la actualidad todos los usuarios del Organismo pueden acceder y ver el estado de seguimiento de un incidente de acuerdo a su Expediente asignado, a partir de su número de identificación. Por tal motivo, y en virtud a la recomendación dada por esa UAI, esta GD utilizará esta función del SIF para indicar el número de expediente asignado al incidente bajo seguimiento, evitando así, recaer en las continuas desactualizaciones de su estado, debido al dispendio administrativo que significaba ingresar para plasmar las continuas modificaciones. Por otra parte, se reitera que las altas de seguimiento en el aplicativo, identificando sus Expedientes, se dan una vez que el proceso administrativo se encuentre previo al fehaciente inicio del procedimiento sancionatorio, esto es, una vez analizada y evaluada toda la información obrante por parte de esta GD.



**Comentario del auditor:**

El auditado señala el curso de acción a seguir sobre la registración en el SIF de los expedientes conformados para el monitoreo de los incidentes seleccionados para su tratamiento. A raíz de ello, dicho sistema sólo se empleará para la identificación del expediente conformado para la labor referida, y se consultará el estado de su avance a través del GDE. Por ello, se mantiene la observación formulada y se verificará la suficiencia de la medida propuesta para el seguimiento de los eventos reportados en futuras auditorías a realizar.

**Estado:** Sin acción correctiva.

**D.7.- Seguimiento de incidentes. Actualización de los registros. Seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores (Ref. C.8)**

**Opinión del auditado:**

La UAI mencionó que un 29,41% (5 sobre un total de 17 Expedientes) de las auditorías seleccionadas de relevamiento de pérdidas posee pendiente el análisis sobre la correspondencia de las inobservancias a la normativa vigente detectadas. Y agregó que es así que, tres de ellas tienen pendiente la revisión del Informe Técnico emitido por la Delegación, que fuera remitido a la GD en el ejercicio 2023 y que, los dos restantes se encuentran para el análisis jurídico desde principios del año 2024. Sobre lo anterior, caben hacer dos aclaraciones, una de ellas está referida a la cantidad mencionada por la UAI de 5 Expedientes que tramitan las auditorías seleccionadas de relevamiento de pérdidas que poseen pendiente el análisis de esta Gerencia, donde se incluyó dentro de dicha cantidad 2 Expedientes que se encuentran para el análisis jurídico desde principios del año 2024. En razón de ello, se estima erróneo considerar la cantidad señalada por la UAI (5 Expedientes, indicada como un 29,41%, sobre un total de 17) dado que ella contiene 2 Expedientes que ya tienen informes técnicos firmados por la GD y prosiguen el trámite en otra Gerencia; lo cual los extrae del universo reprochado. La otra aclaración, concierne al verdadero conjunto reprochado, compuesto por 2 Expedientes no especificados, los que podrían referir a aquellos que tramitan auditorías con desvíos leves y tenían destino de Guarda Temporal, quedando su tramitación rezagada por haberse dado prioridad a los que ameritaban un trámite sancionatorio. Vale mencionar que si estos 2 Expedientes fueron remitidos en el último mes del período auditado, como sucede habitualmente con aquellos que tramitan auditorías planificadas a fin de año, no estarán dentro del grupo de tramitación urgente salvo que tengan observaciones severas.

**Comentario del auditor:**

La respuesta del auditado no logra conmovir la observación formulada. Cabe aclarar que los expedientes referidos como “no identificados” se encuentran detallados en los papeles de trabajo de esta auditoría, los cuales se encuentran siempre a disposición del auditado si así lo requiere. Aclarado esto, con relación al universo “reprochado” merece señalarse que en primer lugar no hubo una equivocación en el porcentaje de los casos pendientes de evaluación para la



activación del proceso sancionatorio, en caso de corresponder; puesto que en línea con lo manifestado por la propia Gerencia se encontraban en una instancia previa de evaluación de la inobservancia por las unidades organizativas con incumbencia en el proceso. A su vez, con relación al estado de ese universo es importante señalar que lo comunicado se refiere a una instancia de análisis posterior a la fecha de corte citada en el Informe, el cual se considerará para las tareas de seguimiento del estado de la muestra de auditoría. No obstante ello, esta circunstancia no evidencia una mejora en los tiempos de resolución de los casos observados, por parte de GD, ni resuelve el envío a Guarda Temporal de auditorías con desvíos en las cuales no consta el análisis del descargo del sujeto. Por ende, y teniendo en cuenta lo relevado oportunamente, se verificará en futuras auditorías los mecanismos arbitrados por las unidades organizativas que permitan imprimir celeridad en la activación del proceso sancionatorio en un plazo cercano a la inobservancia detectada.

Estado: *Con acción correctiva informada.*

**D.8.- Supervisión de la actividad desplegada por las Delegaciones. Comunicación de las conclusiones (Ref. C.9)**

Opinión del auditado:

Conforme las medidas impulsadas sobre el particular comunicadas a esa UAI, y a la recomendación efectuada, al presente la Gerencia se encuentra analizando poner en práctica un mecanismo general y formal de comunicación que permita retroalimentar el resultado de la actividad desplegada con los auditores de las Delegaciones a los efectos que estimen corresponder.

Comentario del auditor:

El auditado comparte la recomendación formulada refiriéndose a la posibilidad de implementar un mecanismo de retroalimentación sobre las conclusiones arribadas de la GD al resultado de las auditorías practicadas por las Delegaciones. Por ello, se mantiene la observación formulada y se verificará las medidas impulsadas sobre la temática planteada en futuras auditorías a realizar.

Estado: *Sin acción correctiva.*

**D.9.- Aplicativo Unificado de Auditorías. Ejecución del Plan de auditorías. Metodología de cuantificación (Ref. C.10)**

Opinión del auditado:

En relación con la observación efectuada, se indica que la misma obedece a un error involuntario de la registración efectuada dentro del aplicativo, la cual será subsanada generándose controles adicionales a la metodología de trabajo.

Comentario del auditor:

En base a lo manifestado por el auditado, merece señalarse que ese error involuntario se constató en la mayoría de los casos registrados en la base para el



período auditado. Por ello, se interpreta que la metodología de trabajo adoptada no se adecúa a un circuito administrativo de auditoría, ya que se desvirtúa la forma de cuantificación de la tarea practicada. Por ello se mantiene la observación formulada y se relevará en futuras auditorías los mecanismos de control arbitrados por la GD sobre el proceso de registración de la labor desplegada.

Estado: Sin acción correctiva.

#### **D.10.- Conclusiones**

##### Opinión del auditado:

En primer lugar, se debe tener presente que la prioridad de esta Gerencia es dar seguimiento a los incidentes ocurridos en el sistema de distribución y que revisten consideración, disponiendo como medio para enterarse de gran parte de éstos, de una herramienta que confeccionó, tal es el caso el SIF.

En esa línea, se menciona que al momento de diseñar ese aplicativo, se instrumentó que las Distribuidoras informen a través del mismo, los reportes de fugas; todo ello, con el objetivo de disponer de una base estadística de los hechos que pueden originar pérdida de fluido, contando con la posibilidad de utilizar, cotejar y evaluar esos datos, por parte del ENARGAS, si así fuese necesario.

Por otra parte, se interpreta que las recomendaciones plasmadas por esa UAI hacia lo expuesto por esta GD, no cuestionan unánimemente la gestión de resultados obtenida en materia de seguimiento de incidentes y fugas, sino que pretenden automatizar procedimientos administrativos, todo ello, a costas de recaer en posibles dispendios administrativos, los que en definitiva, como ya se desarrolló, no modificarían el resultado de la gestión auditada.

Así las cosas, se menciona que esta Gerencia no refuta las recomendaciones impartidas por parte de la UAI, pero en muchos casos, dado los recursos limitados para alcanzar un mismo resultado, estos resultan impracticables. En esa línea, se pone de resalto que el SIF es una herramienta que es utilizada básicamente como “input”, y que si bien, cuenta con funciones colaterales, se debe entender que éstas son administradas con la medida que su dependencia lo demanda, y no por ello requieren que deban ceñirse estrictamente o en su defecto, descartarse por obsoletas.

Por último, es importante señalar que la puesta en funcionamiento del SIF fue anterior a la implementación de la Gestión Documental Electrónica (GDE), por lo cual, los miramientos de esa Auditoría hacía como se efectúa el seguimiento de los distintos incidentes, y la puesta en conocimiento de ello hacia el resto del Organismo, en la actualidad puede resultar poco conveniente, encontrándose ello permanentemente en proceso de evaluar cómo lograr, al menos, mismos resultados, pero minimizando la asignación de recursos.

En cuanto a dar agilidad en el tratamiento de los actuados en los que se verificaron incumplimientos a la normativa vigente hasta la conclusión del trámite, actualizándose su registración en dichos medios, se toma en consideración el señalamiento efectuado con el fin de hacer más eficiente el proceso de mejora que esta Gerencia pueda establecer.



**Comentario del auditor:**

En concordancia con lo manifestado por el auditado, en el presente Informe se concluyó que en líneas generales la GD se encuentra arbitrando las acciones necesarias para el registro de los incidentes y fugas acaecidos en la zona de incumbencia de cada Licenciataria, a través de la herramienta informática denominada “Sistema de Incidentes y Fugas”. Ahora bien, como se desarrolló en cada subpunto del presente numeral, se entiende necesario reforzar los mecanismos de apoyo a la gestión que permitan agilizar el tratamiento de las actividades desplegadas en esta materia. Ello, contrariamente a lo señalado por la GD, mediante la automatización de ciertos procesos de la labor regulatoria que garanticen la reducción del riesgo inherente y los posibles dispendios administrativos, así como optimicen, de forma eficaz y eficiente, la aplicación de los recursos de esa Gerencia.

**E.- CONCLUSIONES**

De la labor realizada se permite concluir que, en líneas generales, la Gerencia de Distribución se encuentra instrumentando acciones para el registro y seguimiento de los incidentes/accidentes y fugas reportados a los sistemas de distribución de gas. Al respecto, se ha tomado en consideración lo recomendado en la auditoría anterior sobre la elaboración de procedimientos sistemáticos para el tratamiento de los incidentes, así como la implementación de mayores controles que permitan garantizar la calidad de los datos registrados en el Sistema de Incidentes y Fugas (SIF) a causa de una denuncia de pérdida, o de un relevamiento de fugas al sistema de distribución.

No obstante ello, se entiende necesario reforzar las metodologías de trabajo para la utilización, de forma íntegra y oportuna, de los medios informáticos de soporte disponibles para la gestión de la actividad desplegada en esta materia; así como agilizar el tratamiento de los actuados en los que se verificaron incumplimientos a la normativa vigente hasta la conclusión del trámite, actualizándose su registración en dichos medios.

En concordancia con lo observado en auditorías anteriores, continúa sin obtenerse evidencia suficiente sobre la funcionalidad del SIF para la recopilación de los incidentes/accidentes y fugas acaecidos en las áreas operadas por las Subdistribuidoras.

Todo ello, a fin de fortalecer el sistema de control interno para el monitoreo del accionar de las Prestadoras respecto de su comportamiento en la atención de los eventos producidos en sus respectivos ámbitos de actuación.