



Ente Nacional Regulador del Gas

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N.º 577

GESTIÓN DE DELEGACIONES

INFORME EJECUTIVO

El presente Informe tiene por objeto relevar y analizar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones, dependientes del Departamento de Delegaciones Regionales, 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. Para el cumplimiento del objetivo propuesto se centró el análisis en las actividades desarrolladas durante el ejercicio 2024 por las Delegaciones Río Grande y Noroeste.

A fin de determinar el universo de Auditorías se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BDUAuditorías) sobre aquellas programadas y ejecutadas en el ejercicio 2024, seleccionándose una muestra que representa el 70% en Río Grande y el 17,14% en Noroeste. En ella se tuvieron en cuenta los diversos temas auditados durante el período bajo análisis, y se relevó la metodología de trabajo implementada, de acuerdo al objeto y alcance definidos, los puntos sujetos a revisión y las verificaciones consignadas en las Actas e Informes elaborados. Asimismo, se analizó el seguimiento de los hallazgos/observaciones derivadas de la labor realizada, las comunicaciones a las Gerencias de origen de la temática auditada, como así también la continuidad del trámite. Se verificó, además, la información registrada en la BDUAuditorías y, del total de auditorías registradas, se verificó la correlatividad de las Actas labradas. Adicionalmente, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2024.

Con relación a la Atención de Usuarios, el examen se centró en la atención de los reclamos registrados, considerándose el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes para el período auditado. Para ello se seleccionó una muestra al azar de 32 reclamos (8 de NOROESTE y 24 de RÍO GRANDE), que representa un 24,24% del universo considerado.

A continuación, se detallan las observaciones que se consideran más relevantes, elaboradas como producto de la labor de auditoría y del seguimiento de las observaciones y recomendaciones realizadas en Informes de Auditoría anteriores (Informes UAI N.º 509 y N.º 510 - Atención de Usuarios) que se encontraban pendientes de regularización al 31/Dic/2024.



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ *Plan de Auditorías (Obs. C.1.1):* Se observó una baja cantidad de auditorías planificadas en las Delegaciones muestreadas, y que en todos los casos correspondían a auditorías administrativas. No se visualizó la aprobación formal, por parte del Gerente, del Plan de Auditorías del ejercicio. Conforme al seguimiento realizado continúa observándose una baja cantidad de auditorías planificadas en las Delegaciones muestreadas y no se observan mayores cambios a lo verificado en la última auditoría practicada sobre la revisión de los rubros a ejecutar. No obstante, se observó una mejora en la intensificación de las auditorías técnicas planificadas y efectuadas (Obs. C.1.1 del Informe UAI N.º 509). Respecto de la aprobación formal por parte de la Gerencia del Plan de Auditoría de las Delegaciones y/o sus reprogramaciones, se encuentra regularizado.
- ✓ *Carga en la BDUAuditorías (Obs. C.1.5):* Se detectó falta de ingreso y errores en la carga de los datos que deben ser ingresados a la BDUAuditorías. *Se recomienda ajustar los mecanismos implementados para las registraciones efectuadas en la BDUAuditorías, tanto para el registro de todo lo actuado como la corrección en los datos cargados, a fin de posibilitar un adecuado seguimiento del estado de trámite, que permita contar con información integral y veraz de las tareas de fiscalización llevadas a cabo por las Delegaciones.*
- ✓ *Tramitación digital - Respaldo documental Reclamos (Obs. C.2.1):* Se verificaron deficiencias en las tramitaciones agregadas a los Expedientes Electrónicos correspondientes a los Reclamos, lo que dificulta el seguimiento y trazabilidad de la información. Si bien se observaron mejoras con relación a lo auditado en ejercicios anteriores, aún persisten algunas deficiencias en las tramitaciones agregadas a los EE (50% de los casos muestreados de NOROESTE y 4,16% de los casos muestreados de RÍO GRANDE (Obs. C.2.1 del Informe UAI N.º 509).
- ✓ *Resolución de los Reclamos - Metodología de Trabajo (Obs. C.2.2):* Se observó falta de documentación del accionar del Funcionario Responsable (FR) en la evaluación previa al cierre del Reclamo, observándose debilidades en su calificación. Además, no se observó evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la Prestadora en la aplicación de cargos indemnizatorios a favor del usuario. Del seguimiento realizado se observó que en el aplicativo Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR) no se deja constancia de la evaluación realizada por el FR al momento de cerrar el Reclamo en los casos en que no ha sido necesario emitir Resolución expresa por su parte. Tampoco se halló evidencia de la evaluación realizada sobre el accionar de la Prestadora en aquellos Reclamos en que se aplicó un resarcimiento o compensación en favor del usuario (Obs. C.4 del Informe UAI N.º 510 - Atención de Usuarios).
- ✓ *Resolución y Verificación de los Reclamos (Obs. C.2.3):* Se observaron Reclamos pendientes de Verificación sin notificarse al usuario y, por consiguiente, tampoco cerrados. Del seguimiento realizado se observó que continúan Reclamos pendientes en ambas Delegaciones (Obs. C.2.2 del Informe UAI N.º 509).



Ente Nacional Regulador del Gas

De la labor efectuada se concluye que las Delegaciones Río Grande (DRG) y Noroeste (DNO) han dado cumplimiento al Plan de Auditorías. No obstante, resultaría aconsejable continuar con la revisión de la asignación de temáticas a auditar, con el objetivo de intensificar los controles en aquellas materias técnicas y de especial interés para los usuarios. Además, es necesario que las Gerencias sustantivas impulsen los procesos de supervisión sobre las auditorías desarrolladas por las Delegaciones, a fin de retroalimentar el proceso. Respecto de la Atención de Reclamos, las Delegaciones auditadas deben ajustar su accionar al procedimiento vigente, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos y su Verificación. El Departamento de Delegaciones Regionales ha receptado favorablemente las recomendaciones efectuadas en ejercicios anteriores, encarando acciones correctivas a fin de regularizar las observaciones oportunamente formuladas, no obstante, debe reforzar sus mecanismos de control, realizando revisiones periódicas sobre la gestión de los Reclamos. Además, resulta necesario que el Departamento impulse, en coordinación con la Gerencia de Protección del Usuario, modificaciones al Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos y/o en la nueva versión del aplicativo en desarrollo (Reclamos 2.0).



Ente Nacional Regulador del Gas

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME UAI N.º 577

GESTIÓN DE DELEGACIONES

A.- OBJETO

Relevar y analizar el funcionamiento administrativo y operacional de las Delegaciones, dependientes del Departamento de Delegaciones Regionales, 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 2024. A tal efecto, tomando en consideración aquellas Delegaciones auditadas con anterioridad, se relevaron las actividades desarrolladas por las siguientes dependencias regionales:

- Delegación Río Grande (DRG)
- Delegación Noroeste (DNO)

Adicionalmente, 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.

Las tareas de campo fueron realizadas durante los meses de marzo y abril del ejercicio 2025.

B.1.- 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, el Art. 50 establece que deberá preverse, en cada área de distribución, una estructura mínima pero suficiente para tratar la relación entre las Distribuidoras y los usuarios de dicha área. En ese orden, las Delegaciones deben, principalmente, atender los reclamos y consultas vinculadas con el servicio de distribución de gas, ejerciendo las acciones necesarias para la protección de los derechos de los usuarios conforme al marco normativo, y ejecutar el Plan Anual de Auditorías, realizando inspecciones y auditorías que permitan evaluar la actuación de las Distribuidoras y Subdistribuidoras (SDB).



Ente Nacional Regulador del Gas

De acuerdo a la estructura vigente, las Delegaciones Regionales tienen las siguientes funciones:

1. Atender y resolver las consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados de servicio completo en materia de distribución de gas natural, ejerciendo las acciones necesarias para la adecuada protección de los derechos de los usuarios en el ámbito de su jurisdicción conforme el marco normativo.
2. Elaborar, en conjunto con las Gerencias con competencia específica, el Plan Anual de Auditorías Administrativas y Técnicas a desarrollarse en el ámbito de las Delegaciones Regionales, así como aquellas que pudieran surgir de hechos y/o acontecimientos no contemplados en el plan anual, de acuerdo con los requerimientos establecidos por la máxima autoridad del Organismo.
3. Ejecutar las auditorías que permitan evaluar la actuación de las Distribuidoras y Subdistribuidoras que, a criterio de las Delegaciones Regionales y coordinadas con las Gerencias técnicas correspondientes, se consideren necesarias.
4. Elaborar información estadística de las consultas y reclamos recepcionados en la Delegación.
5. Canalizar las consultas y los requerimientos recibidos en las Delegaciones Regionales desde las distintas entidades representativas de usuarios, organismos municipales y provinciales.
6. Proponer y participar de la elaboración y actualización de las normas y del establecimiento de criterios técnicos y jurídicos uniformes con respecto a la tramitación y resolución de consultas y reclamos de los usuarios, futuros usuarios y terceros interesados, en conjunto con las Gerencias con incumbencia.
7. Elaborar y mantener actualizado el digesto básico de normas de aplicaciones para resolución de reclamos de utilización obligatoria por las Delegaciones Regionales y actualizarlo en forma anual o cuando las características de las normas o notas emitidas impongan su aplicación inmediata.
8. Participar en campañas de difusión de actividades institucionales y comunitarias relacionadas con las funciones del Organismo, en consenso con la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales.

A comienzos del año 2024, conforme la RESOL-2023-759-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (29/Dic/23), las Delegaciones Regionales se encontraban en la órbita de la Gerencia de Protección al Usuario (GPU). En virtud del dictado de la RESOL-2024-127-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se creó, a partir del 01/Abr/2024, el Departamento de Delegaciones Regionales (DDR), dependiente de la Intervención, modificándose la dependencia funcional de las Delegaciones.

Asimismo, en el mes de Dic/2023 la Delegación Noroeste quedó acéfala, asumiendo la responsabilidad de gestionarla, en forma remota y hasta la



Ente Nacional Regulador del Gas

incorporación de un nuevo responsable, el delegado de Tucumán. Se asignó la función de “responsable a cargo” al nuevo Delegado a partir del 19/Feb/2025.

A través de la Resolución ENARGAS N.º 124/95 se organizó el procedimiento sumarísimo y descentralizado para la formulación de consultas y para el tratamiento y solución de reclamos presentados por los usuarios del servicio público de Distribución de Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo por redes, frente a los hechos y actos de las Prestadoras que afecten o puedan afectar la normal prestación del servicio.

Mediante la Resolución ENARGAS N.º I/3463/15 se aprobó el “Procedimiento de Atención de Consultas y Reclamos de Usuarios”, incorporándolo como texto ordenado de la Resolución ENARGAS N.º 124/95. Con fecha 04/Sep/2024 se aprobó la RESOL-2024-518-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, mediante la cual se modificó el procedimiento citado y se incorporó el nuevo texto ordenado (BO 05/Sep/2024).

El ejercicio de la potestad del Art. 66 de la Ley N.º 24.076 fue delegado por la normativa citada, en lo que aquí interesa, en los funcionarios de las Delegaciones Regionales. Desde el dictado de la citada Resolución se introdujeron diversas modificaciones en la estructura del Organismo, cambiando en varias oportunidades la dependencia de las Delegaciones Regionales. En el período auditado, los Funcionarios Responsables de la Atención de Consultas y Reclamos, para el caso que nos ocupa, se desempeñaban en la órbita de la Gerencia de Protección al Usuario y, desde 01/Abr/2024, del Departamento de Delegaciones Regionales.

B.2.- Trabajo realizado

Se comunicó al DDR el inicio de la auditoría mediante ME-2025-15885056-APN-UAI#ENARGAS, requiriendo la remisión de información relativa a la gestión de la atención de reclamos y la planificación y realización de auditorías por parte de las Delegaciones muestreadas.

El Departamento dio respuesta al requerimiento de información mediante ME-2025-21802040-APN-GRD#ENARGAS, y complementó la misma vía e-mail. Esta información fue complementada y ampliada durante el transcurso de la auditoría, mediante la realización de consultas puntuales al personal actuante del DDR y de las Delegaciones.

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 objeto de control.

B.2.1.- Auditorías



Ente Nacional Regulador del Gas

A fin de determinar el universo de Auditorías se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BDUAuditorías). A continuación, se expone el universo ejecutado en el 2024 por las Delegaciones incluidas en el Alcance, conforme la información obrante en la BDUAuditorías y la muestra sujeta a revisión:

AUDITORÍAS - RUBRO	Río Grande		Noroeste	
	Universo	Muestra	Universo	Muestra
ATENCION DE USUARIOS	3	2	2	1
FACTURACIÓN				
INDICES DE GESTIÓN DE RECLAMOS				
INSTALACIONES INTERNAS RESIDENCIALES	2	1	2	2
CONTROL DE PÉRDIDAS	2	2	2	2
ODORIZACIÓN	2	1	2	1
PODER DE POLICIA			1	1
TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA				
SUBDISTRIBUIDORES				
REGISTRO DE MATRICULA HABILITANTE (RMH) (*)				
CONTROL DE OBLEAS EN ESTACIONES DE CARGA	1	1	96	11
ESTACIONES DE CARGA / OTROS				
Totales	10	7	105	18
Representatividad de la Muestra	70%		17,14%	

Para la selección de la muestra se tuvo en cuenta la variedad de temas auditados durante el período bajo análisis por las Delegaciones muestreadas.

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 elaborados.

Asimismo, se analizó el seguimiento de los hallazgos/observaciones derivados de la labor realizada, la comunicación a las Gerencias de origen de la temática auditada, como así también la continuidad del trámite, ya sea para el archivo de las actuaciones que resultaron sin observaciones o, en su caso, el inicio del proceso sancionatorio correspondiente. A tal efecto, se estableció como fecha de corte el 03/Mar/2024.

Se verificó, además, la información registrada en la BDUAuditorías y, del total de auditorías registradas, se verificó la correlatividad de las Actas labradas.

Partiendo de la información registrada en la BDUAuditorías, se verificó el grado de cumplimiento del Plan de Auditorías 2024 por parte de las citadas Delegaciones.



Ente Nacional Regulador del Gas

B.2.2.- 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 para el período auditado.

Respecto del total de 132 reclamos recibidos durante el 2024 en las dos Delegaciones muestreadas, se seleccionó una muestra al azar de 32 reclamos (8 de NOROESTE y 24 de RÍO GRANDE), que representa un 24,24% del universo considerado.

Para la selección de la muestra se tuvieron en cuenta las variables: tipo, estado y origen del reclamo. Los reclamos considerados en NOROESTE corresponden a las Licenciatarias Gasnor y Naturgy NOA S.A. Por su parte, en RÍO GRANDE se consideraron reclamos correspondientes a Camuzzi Gas del Sur S.A. (CGS), Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (Cuyana), Naturgy Ban S.A. (Ban), Camuzzi Gas Pampeana S.A. (CGP), Distribuidora de Gas del Centro S.A. (Centro), Metrogas S.A. (Metrogas), Gas Nea S.A. y Cooperativa de Electricidad, Servicios y Obras Públicas San Bernardo Ltda. (Coop. San Bernardo).

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	NOROESTE			RÍO GRANDE		
	U	M	%	U	M	%
1 - Facturación Errónea	4	3		11	3	
2 - Facturación No Recibida	1			26	6	
3 - Factura Recibida con Atraso				1		
4 - Reclamo Deuda Inexistente						
5 - Cobro Cargo Incorrecto						
6 - Error en el Período de Consumo Facturado						
7 - Datos de Usuario Incorrectos						
8 - Corte Improcedente de Suministro	2	2		15	4	
9 - Otros de Facturación y Gestión de Deudas				5	1	
10 - Escaso Suministro (sin gas/poco gas)				3		
11 - Pérdida de Gas (olor a gas)				15	4	
12 - Otros por Inconvenientes en el Suministro de Gas				3		
13 - Demora en Atender Solicitud Cierre de Suministro	1	1				
14 - Habilitación o Rehabilitación Demorada	2	2		21	4	
15 - Reparación Vía Pública Incorrecta o Demorada				3		
16 - Mala Atención al Reclamante				16	2	
17 - Otros por Gestión de Prestaciones						
TOTALES	10	8	80%	122	24	18,03%
Representatividad de la Muestra	32			24,24%		



Ente Nacional Regulador del Gas

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

En base a la muestra seleccionada y a fin de obtener evidencia de los controles internos, se aplicaron los procedimientos de auditoría que se describen a continuación:

- ✓ Relevamiento de la metodología de trabajo empleada para la tramitación del Reclamo por parte de los FR, las comunicaciones mantenidas con las Prestatarias y los usuarios, así como la solución adoptada en cada caso.
- ✓ Revisiones conceptuales relativas a la tramitación, resolución y cierre de los reclamos por parte de los FR.
- ✓ Comprobaciones globales de razonabilidad sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos dictados en la materia.
- ✓ Verificación de las registraciones efectuadas por los FR en el registro informático SGCyR y su congruencia con la documentación agregada en los Expedientes Electrónicos (EE) conformados para el resguardo de las actuaciones, a través de su visualización en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

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.- Auditorías

C.1.1.- Plan de Auditorías

En el Informe N.º 509 (Obs. C.1.1) se observó una baja cantidad de auditorías planificadas para el ejercicio 2021 en las Delegaciones muestreadas oportunamente, y en todos los casos correspondían a auditorías administrativas. No se visualizó la aprobación formal, por parte del Gerente, del Plan de Auditorías del ejercicio.

Seguimiento:

Respecto de la metodología utilizada para la elaboración del Plan, DDR manifestó que las Gerencias sustantivas (GPU, GD y GGNV) envían los proyectos de auditorías a realizar y las Delegaciones indican los meses en los cuales se realizá cada auditoría. Luego, el Plan es formalizado por Memo y es remitido a las Delegaciones.

Respecto al período 2024, DDR informó la remisión, por parte de las Gerencias sustantivas, de la planificación anual de Auditorías a desarrollar por ambas Delegaciones:

- Auditorías de Atención de Usuarios por ME-2024-149481361-APN-GPU#ENARGAS.



Ente Nacional Regulador del Gas

- Auditorías de GNV por ME-2024-08521087-APN-GDYGNV#ENARGAS.
- Auditorías de Control de Pérdidas, Instalaciones Internas, Odorización y Poder de Policía mediante ME-2024-06464191-APN-GDYGNV# ENARGAS.

En virtud de la creación del DDR éste realizó, por ME-2024-44477571-APN-DDR#ENARGAS, una “propuesta de mejora y ampliación” para el Plan Anual de Auditorías Técnicas. Por ME-2024-46783416-APN-GD#ENARGAS, la Gerencia de Distribución aceptó la propuesta y fueron incrementadas las Auditorías de Instalaciones Internas, ampliándose a las Localidades detalladas en el Memo (en lo que aquí interesa a San Salvador de Jujuy y Río Grande).

Se expone a continuación las auditorías planificadas para el ejercicio 2024, desagregadas por rubro para cada Delegación:

- ✓ En el Plan 2024 fueron planificadas, en ambas Delegaciones, sólo Auditorías Técnicas, encontrándose la totalidad ejecutadas y en estado “Finalizada”, según la registración realizada en la BDUAuditorías.
- ✓ NOROESTE planificó y ejecutó Auditorías en los Rubros: Control de Pérdidas (2), Instalaciones Internas (2), Odorización (2), Poder de Policía-SDB (1), Atención de Usuarios (2 en el Subrubro de Oficinas Comerciales), y Estaciones de Carga (96 de Control de Obleas).
- ✓ RIO GRANDE planificó y ejecutó en los Rubros: Control de Pérdidas (2), Instalaciones Internas (2), Odorización (2), Atención de Usuarios (3 en el Subrubro Oficinas Comerciales), y Estaciones de Carga (1 de Control de Obleas).

DDR manifestó que durante el ejercicio 2024 se llevaron a cabo dos jornadas técnicas sobre la NAG 420 (dictadas por la Gerencia de Innovación y Normalización), las cuales se completaron para todas las Delegaciones con tres ediciones sobre auditorías de GNV. Además, conforme lo manifestado por la GGNV, en oportunidad de dar respuesta al Informe UAI N.º 554, se diseñó un programa de trabajo y capacitación en conjunto con las Delegaciones para comenzar, en Ene/2025, la realización de Auditorías Técnicas a las Estaciones de Carga, agregándose el control de sus instalaciones. El DDR manifestó que desde el año 2025 se comenzaron a realizar auditorías bajo el esquema acordado con GGNV (revisión técnica general de las instalaciones además de las auditorías de Control de Obleas), situación que pudo verificarse en la planificación y ejecución registrada en la BDUAuditorías.

Por último, fueron ejecutadas la totalidad de auditorías programadas.

Respecto de las auditorías no programadas, debe señalarse que en virtud del control de correlatividad realizado sobre las Actas cuyas auditorías han sido ingresadas a la BDUAuditorías, se verificó la realización de dos auditorías no programadas (Acta N.º 57 Y 58) y no ingresadas a la BDUAuditorías. DDR informó que GGNV solicitó la realización de auditorías al PEC y CRPC de la firma PRODGAS, y no se generó el EE, sino que las mismas tramitan en EE iniciados por GGNV, en el marco de las trámites para la reinscripción en el Registro de Matrículas Habilitantes (RMH).

Opinión del Auditor:

En las Delegaciones auditadas, fueron planificadas y ejecutadas auditorías técnicas, evidenciándose una mejora respecto a la intensificación de las mismas. No obstante, para el período auditado, no se observan mayores cambios a lo verificado en el Informe UAI N.º 560 sobre la revisión de los rubros a ejecutar. Así, por ejemplo, se



Ente Nacional Regulador del Gas

planificaron y ejecutaron un gran número de auditorías de Control de Obleas en EC para las Delegaciones auditadas y no fueron incluidos otros rubros. Conforme manifestó DDR y fue verificado por esta UAI en la BDUAuditorías, para el ejercicio 2025, se planificaron y comenzaron a ejecutarse auditorías para el control de instalaciones de las EC. Además, se programó una auditoría de Facturación para RÍO GRANDE y una de SDB para NOROESTE.

Respecto de la aprobación formal por parte de la Gerencia del Plan de Auditoría de las Delegaciones y/o sus reprogramaciones, se encuentra regularizado dada la metodología informada por DDR.

Estado: *Con Acción Correctiva Informada - subsanación según detalle.*

C.1.2.- Procedimientos

En el Informe UAI N.º 499 (C.1.4) se efectuó el seguimiento de lo observado en el Informe UAI N.º 466 (C.1.2) respecto a la demora en la emisión del “Manual de Procedimientos para los Centros Regionales”.

Seguimiento:

Conforme manifestó DDR en el MEMO-2025-21802040-APN-DDR#ENARGAS, se desarrollaron 36 procedimientos en el año 2024, puestos en vigencia en el año 2025. Además, se proyecta la ampliación de los procedimientos escritos a las Auditorías Administrativas de Índices de Gestión Comercial y de Facturación, Auditorías técnicas de Policía de Seguridad y Auditorías de GNV.

Opinión del Auditor:

DDR elaboró y remitió a esta UAI procedimientos para el desarrollo de sus tareas administrativas, técnicas y de gestión. Asimismo, manifiesta que continuará con la confección de los procedimientos sobre otras temáticas a los ya emitidos.

Estado: *Regularizada.*

C.1.3.- Estado de Trámite

En el Informe UAI N.º 509 (C.1.2) se observaron demoras significativas en la emisión de los Informes de las auditorías realizadas. Por tal motivo, se recomendaba a la ex 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 la emisión de los Informes. Asimismo, una vez meritados los hallazgos por parte de las Gerencias intervenientes, se recomendó que se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea con su archivo o con el inicio del proceso sancionatorio.

Seguimiento:

- ✓ Emisión de Informe de Auditoría



Ente Nacional Regulador del Gas

De las verificaciones realizadas pudo comprobarse que las Delegaciones auditadas, en el 100% de los casos muestreados, emitieron el correspondiente Informe de Auditoría, agregaron lo actuado y remitieron el EE a las Gerencias competentes, a fin de que tomen la debida intervención.

- ✓ Remisión a la Gerencia

Las Delegaciones muestreadas cumplieron con los plazos programados (30 días) para la realización de auditorías (tiempo promedio 34,77). No obstante, se observó una demora promedio de 190 días en la remisión del EE a las Gerencias Técnicas (GPU y GD) en la muestra de Auditorías practicada por la NOROESTE.

- ✓ Análisis por la Gerencia sustantiva

GPU emitió Informe en el total de los casos muestreados (3).

Respecto de las Auditorías Técnicas, resta la emisión del Informe por parte de GD en el 70% de los casos muestreados (se emitió Informe Técnico solo en 3 casos del total de 10 muestreados).

El tiempo promedio desde el labrado del Acta hasta en la emisión del Informe por parte de la GPU fue de 41 días (el caso con mayor demora fue de 112 días). En tanto que el tiempo promedio en la emisión de los Informes por parte de la GD fue de 60 días (el caso con mayor demora fue de 299 días).

En el caso de las Actas por Control de Obleas (GGNV) no se emite Informe en los casos en que no se formularon observaciones.

La mayoría de los Informes de Auditoría concluyeron con la inexistencia de observaciones. Sólo en 3 casos muestreados se realizaron observaciones, pero en 2 de ellos fueron dejadas sin efecto por GPU.

En el caso del Acta de Control de Obleas “con observaciones”, la GGNV no emite Informe sino que da traslado a la Distribuidora a fin de que tome intervención, en virtud de la delegación de la potestad sancionatoria sobre las EC (el tiempo promedio de demora para la emisión de la Nota dirigida a la Distribuidora fue de 172 días).

En los Informes UAI N.º 491 (Facturación), N.º 497 (SDB) N.º 553 (Incidentes y Fugas) y N.º 561 (Instalaciones Internas), ante las debilidades observadas en la comunicación del resultado del proceso de supervisión de las auditorías por parte de las Gerencias sustantivas (cuando la observación es dejada sin efecto), se recomendó impulsar las acciones pertinentes para el monitoreo de las labores efectuadas por las Delegaciones y arbitrar una metodología de trabajo que permita interactuar con las Delegaciones sobre las conclusiones arribadas (v.gr. pase del EE a fin de que el auditor interveniente tome conocimiento de las desestimaciones formuladas).

Conforme manifestó DDR, no existe un canal formal donde cada Delegación tome conocimiento de la continuación del trámite, una vez emitido el Informe de Auditoría.

Opinión del auditor:

No observándose demoras significativas en la emisión de Informes por parte de las Delegaciones muestreadas, se regulariza la observación.

Se verificó una demora en la remisión de los EE a las Gerencias sustantivas (GPU y GD) por parte de NOROESTE. No obstante, DDR manifestó (ME-2025-15885056-APN-UAI#ENARGAS) que dicha Delegación operó la mitad del año 2024 con menos personal, lo que afectó significativamente la carga de trabajo y las operaciones. Asimismo, durante el ejercicio 2025 el Departamento aprobó diversos



Ente Nacional Regulador del Gas

procedimientos, entre ellos “DDR-AUD-01 - Auditorías” en el cual se indica el plazo para el pase del EE y la comunicación al grupo de trabajo de Auditorías del propio DDR.

Continúan observándose atrasos en el cierre del circuito de las auditorías por parte de las Gerencias sustantivas (se encuentran pendiente de análisis por parte de la GD la mayoría de los casos muestreados, pero en éstos no se formularon observaciones). No obstante, dicha circunstancia ha sido observada en auditorías específicas (Informe N.º 491 - Facturación, N.º 497 - Subdistribuidores, N.º 553 -Incidentes y Fugas, y N.º 561 - Instalaciones Internas), realizándose su seguimiento en los Informes relativos a cada proceso de auditoría.

Estado: Regularizada - Otros.

C.1.4.- Selección de la muestra - Instalaciones Internas

De las pruebas de cumplimiento practicadas entre los Programas de Trabajo remitidos y las auditorías realizadas por las Delegaciones, en la mayoría de los casos no se ha constatado un apartamiento significativo entre la ejecución de las tareas realizadas y lo instruido en los mencionados Programas.

Según la Guía AUCR-GD-05, basándose en el Registro de Altas de Usuarios de la Prestadora, se deben identificar los usuarios incorporados en los últimos 60 días y elegir 20 Legajos, seleccionando aquellos incorporados el día anterior a la fecha de la auditoría y así sucesivamente hasta completar la muestra. Si la cantidad de usuarios incorporados en el período auditado (60 días) fuese menor a 20, se ampliará el período hasta lograr la muestra deseada, estableciendo como período máximo el año calendario anterior a la fecha de visita.

En el 100% de las auditorías practicadas sobre la temática en NOROESTE, no se seleccionó la muestra conforme al Programa de Trabajo. Es así que en el Acta DDR/DNO N.º 94/2024 (#14948) se seleccionó una muestra de 10 legajos y en el Acta DDR/DNO N.º (#14175) se consideraron los usuarios incorporados en el Registro de Alta de Usuarios desde el día 01/Abr/2024 al día del labrado del Acta (24/May/2024) y se muestraron 10 legajos.

Comentario:

DDR manifestó que el responsable de la Delegación (nombrado en Feb/2025), considerará lo verificado por esta UAI para futuras auditorías. Asimismo, advirtió que confeccionó Procedimientos que detallan paso a paso el proceso como así también comenzó a instrumentar modelos de Actas e Informes para cada auditoría específica en el año en curso.

Por otra parte, en el Informe UAI N.º 561 (Instalaciones Internas) se observó la inexistencia de un procedimiento interno único por parte del personal de la GD y de las Delegaciones, verificándose debilidades en los procedimientos respecto del alcance en las tareas (criterios disímiles para la selección de la muestra de



Ente Nacional Regulador del Gas

auditoría). Por ello, el seguimiento sobre la unificación del procedimiento y su aplicación, será realizado en el Informe referido.

C.1.5.- Carga en la BDUAuditorías

En el 50% de los casos de NOROESTE y en el 28,57% de los casos de RÍO GRANDE, se observó la falta de ingreso de información y errores en la carga de datos:

Se detallan a continuación los casos verificados:

- ✓ fecha de finalización de la Auditoría (en uno de los casos se consignó la fecha del Informe de la Gerencia Técnica como fecha de finalización de la auditoría).
- ✓ errores de carga de la información relativa a las Actas o Informes (v.gr. error en la carga del IF respectivo).
- ✓ falta de ingreso del Número de EE: en el único caso con observaciones relevado respecto del Control de Obleas (#14107) de NOROESTE no fue ingresado el número de EE.
- ✓ NOROESTE planificó auditorías a las EC como auditorías administrativas.
- ✓ NOROESTE ingresó una auditoría en el rubro EC, pero el Sujeto cargado es un taller de GNV. Dado el error en la carga, los reportes no reflejan la misma cantidad de auditorías ejecutadas (en un reporte indica 104 auditorías y en otro reporte 105).
- ✓ NOROESTE no ingresó las Actas N.º 57 y 58. DDR manifestó que las Actas corresponden a auditorías no programadas solicitadas por GGNV en el marco de las tramitaciones para la reinscripción en el RMH.

Observación:

Del relevamiento realizado se observó la falta de ingreso y errores en la carga de los datos que deben ser ingresados a la BDUAuditorías.

Recomendación:

Se recomienda ajustar los mecanismos implementados para las registraciones efectuadas en la BDUAuditorías, tanto para el registro de todo lo actuado como la corrección en los datos cargados, a fin de posibilitar un adecuado seguimiento del estado de trámite y contar con información integral y veraz de las tareas de fiscalización llevadas a cabo por las Delegaciones.

C.2.- Atención de Reclamos

C.2.1.- Tramitación digital- Respaldo documental

En el Informe UAI N.º 509 (C.2.1) se observaron deficiencias en las tramitaciones agregadas a los EE correspondientes a Reclamos, lo que dificultaba el seguimiento y trazabilidad de la información. En algunos casos sólo se encontraba agregada la carátula del EE. Se verificó una demora significativa en la agregación de documentación en los EE iniciados para la tramitación de los Reclamos.



Ente Nacional Regulador del Gas

Seguimiento:

Continúan verificándose debilidades en el resguardo de la documentación de respaldo que da cuenta de la gestión del Reclamo en el EE:

- NOROESTE: No fue agregada al EE la Nota de Verificación y Acuse de Recibo en los Reclamos DNO N.º 2709/2024-Gasnor y DNO N.º 2695/2024-NOA. No se visualizó en el EE las presentaciones realizadas por la Licenciataria en el Reclamo DNO N.º 94/2024-Gasnor. En el caso del Reclamo DNA N.º 5425/2024-NOA no fue posible visualizar la documentación de respaldo sino sólo la “Carátula” del EE. Dichas situaciones fueron puestas en conocimiento del DDR, corrigiéndose las mismas durante el desarrollo de las tareas de campo.
- RÍO GRANDE: En el Reclamo DRG N.º 2865/2024-NEA no fue agregada la reiteración de fecha 11/Sep/2024 y la correspondiente respuesta de la Licenciataria. Tampoco se halló evidencia de la emisión de otra Nota comunicando al usuario la respuesta de la Licenciataria (en el Formulario del Reclamo se consignó la primer Nota enviada antes de la reiteración del Reclamo). DDR informó que procederá a la normalización del EE, dado que la respuesta emitida por la Licenciataria en virtud de la reiteración no fue comunicada al usuario.

El Departamento de Delegaciones Regionales aprobó diversos procedimientos que entraron en vigencia en Ene/2025, entre ellos el Procedimiento “DDR-CYR-01 - TRATAMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS” en el cual se detallan los pasos a seguir por los FR para la recepción y tramitación del Reclamo. Asimismo, conforme lo manifestado por DDR, en los procedimientos confeccionados se detalla específicamente las responsabilidades de monitoreo y control de cada Delegado Regional.

Opinión del auditor:

Si bien se observaron mejoras con relación a lo auditado en ejercicios anteriores, aún persisten algunas deficiencias en las tramitaciones agregadas a los EE. Es así que se observaron debilidades en la documentación agregada a los EE formados para la gestión de Reclamos en el 50% de los casos muestreados de NOROESTE y en el 4,16% de los casos muestreados de RÍO GRANDE. En el año en curso (con posterioridad al período sujeto a revisión), DDR aprobó procedimientos relativos a la temática.

Estado: *Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

C.2.2.- Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo. Seguimiento de Informe UAI N.º 510 (C.4)

En el Informe UAI N.º 510 (Obs. C.4) no se observaron cambios sobre la necesidad de documentar el accionar del FR en la evaluación previa al cierre del Reclamo, observándose debilidades en su calificación. Asimismo, no pudo obtenerse evidencia suficiente sobre la evaluación del accionar de la Prestadora en la aplicación de cargos indemnizatorios a favor del usuario en los casos en que corresponda. Al respecto, se reiteró la necesidad de documentar en el legajo del



Ente Nacional Regulador del Gas

Reclamo la determinación del FR con relación a la solución del caso, aún en aquellos supuestos en que no es necesario el dictado de la Resolución. En aquellos casos en los que corresponde un resarcimiento económico para el usuario, se sugirió la adopción de un check-list o planilla de seguimiento (agregada al EE) sobre la verificación de lo impuesto.

Seguimiento:

NOROESTE calificó incorrectamente el 25% de los casos muestreados (Reclamo DNO N.º 94 y N.º 4800/2024 de Gasnor). Durante el transcurso de las tareas de campo, fueron corregidos por DDR.

En el aplicativo Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos (SGCyR) no se deja constancia de la evaluación realizada por el FR al momento de cerrar el Reclamo, en los casos en que no ha sido necesario emitir Resolución expresa por parte del FR. Tampoco se halló evidencia de la evaluación realizada sobre el accionar de la Prestadora en aquellos Reclamos en que se aplicó un resarcimiento o compensación en favor del usuario.

DDR manifestó que en años anteriores (2020 a 2024) no fue comunicada la observación y recomendación realizada por la UAI. No obstante, manifestó que confeccionará un instructivo modificando el accionar de cierre de los Reclamos, especificando lo recomendado e instará la modificación del aplicativo SGCyR. Además, procederá a realizar una capacitación a todo el personal de NOROESTE.

Opinión del Auditor:

En virtud de las verificaciones practicadas sobre los Reclamos de las Delegaciones muestreadas, no se halló evidencia de la implementación de procedimiento alguno y/o modificación en el SGCyR en virtud de lo recomendado oportunamente en el Informe UAI N.º 510.

No obstante, según lo verificado en la auditoría de Atención de Usuarios ejecutada en el ejercicio 2024 (Informe UAI N.º 565), durante el ejercicio 2023 GPU instrumentó una planilla Excel a fin de controlar y llevar registro de los resarcimientos y compensaciones económicas generados en ocasión de la tramitación de los Reclamos y se comprometió a incorporar al EE (en el año 2024), por cada Reclamo que así lo requiera, un informe gráfico (IFGRA) que refleje un resumen con el cálculo de los resarcimientos/compensaciones en beneficio del usuario. Asimismo, durante la realización de las tareas de campo, DDR fue puesto en conocimiento de la observación y recomendación realizada en el Informe UAI N.º 510 - Atención de Usuarios (Sede Central). Al respecto, DDR manifestó que confeccionará un instructivo para el cierre de los Reclamos conforme lo recomendado e instará las medidas necesarias tendientes a la modificación del SGCyR. Conforme a lo manifestado por ambas unidades organizativas, el estado de trámite de la recomendación es “Con acción correctiva informada”.

Estado: *Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

C.2.3.- Resolución y Verificación de los Reclamos



Ente Nacional Regulador del Gas

En Informe UAI N.º 509 (Obs. C.2.2) se observaron Reclamos pendientes de *Verificación*, no habiendo sido notificados al usuario y, por consiguiente, tampoco cerrados. Por ello, se reiteró la recomendación realizada en Informes anteriores (N.º 476 - C.1.2, N.º 480 - C.2.3 y N.º 499 - C.2.2) sobre la necesidad de instrucción a los FR de las Delegaciones para que procedan a la *Verificación* (cierre) de los Reclamos que se encuentran pendientes, y se efectúen las registraciones correspondientes en el aplicativo informático, 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.

Seguimiento:

De las labores de auditoría se observó que continúan Reclamos pendientes de resolución en ambas Delegaciones. En 1 caso de los relevados en la muestra (3,12% del total), no había sido puesto en conocimiento del usuario la respuesta de la Licenciataria (Reclamo DRG N.º 2865/2024-NEA). En los restantes casos pendientes de cierre, restaba la debida registración de los campos respectivos en el aplicativo de SGCyR. No obstante, durante el transcurso de las tareas de campo fueron corregidas las registraciones referidas (Reclamos DNO N.º 4800-NOA; N.º 1832-NOA S.A.; Reclamo DRG N.º 4867-BAN; y N.º 3081-BAN, este último no incluido en la muestra pero relevado de la consulta realizada al aplicativo SGCyR Vista 06. - Todos x Estado - Cía. y Vista 13.).

A la fecha de finalización de las tareas de campo, continúan pendientes Reclamos que se encuentran en estado “Reiterados”.

Debe señalarse que DDR informó la creación de un grupo de trabajo encargado de controlar la totalidad de Notas Parciales y de Verificación que las Delegaciones remiten a la Secretaría del Directorio. Este equipo de trabajo comenzó, en el año 2025, a revisar la confección del EE, la correcta registración en el SGCyR y la tramitación dada a los Reclamos. Conteste con ello, se elaboró el procedimiento “DDR-CYR-09 - Revisión de Reclamos”. Además, DDR manifestó que arbitrará los medios para la implementación de los controles periódicos sobre el cierre de los Reclamos.

Opinión del Auditor:

Continúan pendientes de resolución Reclamos en ambas Delegaciones. Por ello, se reitera la recomendación de instruir a los FR a que procedan a la Verificación y Cierre de los Reclamos, efectuándose las registraciones correspondientes en el aplicativo. En orden a evitar que las situaciones observadas se repitan en el futuro, deberían reforzarse los controles mediante el establecimiento de verificaciones periódicas sobre los Reclamos pendientes de resolver al cierre de cada ejercicio, a fin de instar a su Resolución y Verificación.

Estado: *Sin acción correctiva informada - Sin acción.*

C.2.4.- *Registraciones en el Aplicativo de Gestión de Reclamos*



Ente Nacional Regulador del Gas

En el Informe UAI N.º 509 (C.2.3) se observaron demoras en la registración de la Verificación (cierre) de los Reclamos en una de las Delegaciones auditadas, así como un alto porcentaje de Reclamos tipificados dentro del rubro “Otros”.

Seguimiento:

Se verificaron deficiencias en la registración en el Formulario de Reclamos del SCyGR, conforme las verificaciones realizadas en la muestra seleccionada:

✓ *Registración de Resolución y/o de Verificación del Reclamo*

Tal como fue expuesto en el punto C.2.3, se observaron reclamos sin cerrar debido a deficiencias en la registración: a) falta de carga de los campos sobre la Resolución del Reclamo (Reclamo DNO N.º 4800/2024-NOA), y b) falta de carga la fecha de “Verificación de la Resolución del Reclamo” (Reclamo DRG N.º 4867-BAN).

Además, en otros 2 Reclamos incluidos en la muestra se verificó que la fecha consignada en el campo “Verificación de la Resolución del Reclamo” excede el plazo de 30 días otorgado desde la Nota remitida al reclamante sin que el mismo realice una nueva presentación (Reclamos DNO N.º 2709/2024 - Gasnor y N.º 1832-NOA). En NOROESTE el total de casos muestreados con deficiencias en la registración de la Resolución y Verificación de los Reclamos es del 42,85% y en RIO GRANDE del 8,69%.

✓ *Estado - “Avance de Resolución del Reclamo”*

Tal como fue expuesto en el punto C.2.3.-, el Reclamo DNO N.º 1832-NOA, se encontraba en estado “a Verificar” pese a encontrarse cargados los campos de “Resolución” y “Verificación de la Resolución del Reclamo”.

El Reclamo DRG N.º 4402-Coop. San Bernardo, al momento de la selección de la muestra se encontraba en estado “Verificado Procedente” y se consignaron los datos respectivos en los campos de “Resolución” y “Verificación del Reclamo”. Durante las tareas de relevamiento el Reclamo fue modificado a “Reiterado” pero, en el campo “Comentario sobre la Resolución del Reclamo”, continúa visualizándose los datos mencionados (consignándose que el Reclamo se encontraba “Verificado Procedente”).

✓ *Prestadora*

En algunos casos, no se encontró cargado en el aplicativo en el campo respectivo el nombre de la Prestadora indicándose “Seleccionar”. Se consultó a DDR y a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicación, advirtiéndose que el error ocurrió por el cambio en la razón social de Gasnor S.A. a Naturgy Noa S.A., corrigiéndose los campos respectivos.

✓ *Calificación del Reclamo*

No consta en el aplicativo la evaluación realizada por el FR al momento del cierre del Reclamo respecto de su “Procedencia” o “Improcedencia”. Al respecto ver seguimiento realizado en el punto C.2.2 del presente Informe (seguimiento al punto C.4. del Informe UAI N.º 510 - de Atención de Usuarios).

✓ *Documentación adjunta*

En el Reclamo DNO N.º 4659/2024-NOA no fueron remitidos los archivos adjuntos a la Licenciataria. Se realizaron varias reiteraciones, y en la 5ta. reiteración (ante la respuesta de la Licenciataria) se detectó que no se adjuntaron los archivos. No



Ente Nacional Regulador del Gas

obstante tratarse de un solo caso, se produjo una demora en remitir el Reclamo completo a la Licenciataria.

Asimismo, se verificaron casos puntuales con errores en la registración en los campos “Nombre o Razón Social”, “Solicitud - Plazo de Respuesta”; y “Reiteración”.

Respecto del “Tipo” de Reclamo, no se observaron deficiencias relativas a la toma del Reclamo y su tipificación. No obstante, se señala que los reclamos tipificados como “Otros” (tipos 09, 12 y 17) representan un 6,05% del total de los registrados en el 2024 en ambas Delegaciones (6,55% en RIO GRANDE y ningún caso en NOROESTE). Por otra parte, debe señalarse que DDR aprobó diversos procedimientos que entraron en vigencia en Ene/2025, entre ellos el Procedimiento DDR-CYR-01 - TRATAMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS y DDR-CYR-02 - USO DEL SISTEMA GESTIÓN DE RECLAMOS.

Opinión del Auditor:

Respecto de las deficiencias en el aplicativo SGCyR, sobre el ingreso de los datos de los campos relativos a la “Resolución del Reclamo” y “Verificación de la Resolución del Reclamo”, se efectuará su seguimiento en el punto C.2.2 del Informe UAI N.º 509, dadas las verificaciones indicadas en el punto C.2.3 del presente Informe.

Respecto del “Tipo” de Reclamos se regulariza la observación dado que no se observaron deficiencias relativas a la toma del Reclamo y su tipificación en los casos incluidos en la muestra.

Respecto de algunas inconsistencias entre el “estado” del Reclamo y los campos de “Resolución” y “Verificación del Reclamo” (v.gr. Reclamo sin verificar pese a encontrarse cargados los datos relativos a la “Resolución” y “Verificación”. y Reclamo en estado “Reiterado” con información anterior sobre Verificación de la Resolución del Reclamo), debe advertirse que DDR manifestó que se encuentra en análisis la modificación de los campos relativos al “estado” del Reclamo, a fin de reflejar en el Formulario del Reclamo los datos históricos de los sucesivos “estados” durante la tramitación del Reclamo.

Por último, respecto del Reclamo DNO N.º 4659/2024-NOA en el cual no fueron enviados los archivos adjuntos en sucesivas reiteraciones (lo que produjo una demora en remitir el Reclamo completo a la Licenciataria) debe señalarse que, aunque se trate de un caso puntual, DDR informó que capacitará a la totalidad del personal de la NOROESTE.

Por lo expuesto, se regulariza la observación.

Estado: Regularizada - Otros.

C.2.5.- Reporte del sistema. Consistencia. Seguimiento Informe UAI N.º 510 (C.6)

En el Informe UAI N.º 510 (Obs. C.6) se observaron debilidades en la consistencia de la información suministrada por determinados reportes del SGCyR.

Seguimiento:

Del cruce de datos entre los reportes “Vista 06. - Todos x Estado - Cía.” y “Vista 13. - Pendientes de Resolver por Responsable”, se constata que los valores totales



Ente Nacional Regulador del Gas

expuestos en el estado “Reclamo Reiterado” de las Vistas 06. y 13. condicen entre ellos, pero son superiores al visualizado en la “Vista 00 - Fecha Límite de Respuesta Gral.” (en este último no se visualiza ningún reclamo reiterado para NOROESTE y RÍO GRANDE).

Además, las cantidades totales informadas en la Vista citada 06. son superiores a la segunda Vista referida (13.).

Opinión del Auditor:

Conforme las verificaciones realizadas sobre las Delegaciones Noroeste y Río Grande respecto de los reportes emitidos por el SGCyR, continúa sin poder arribarse al mismo resultado a partir de la información proveniente de los diferentes reportes (“Vista 06. - Todos x Estado - Cía.”, “Vista 13. - Pendientes de Resolver por Responsable” y “Vista 00. Fecha Límite de Respuesta Gral.”). Por ello, continúa pendiente revisar la parametrización de los reportes disponibles. No obstante, según lo verificado en la auditoría de Atención de Usuarios ejecutada en el ejercicio 2024 (Informe UAI N.º 565), atento que los cambios introducidos en la clasificación de los Reclamos reflejan más adecuadamente su estado de trámite y no se detectaron diferencias significativas entre las vistas consultadas, se considera en trámite de regularización.

Estado: En implementación - subsanación según detalle.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento del Departamento de Delegaciones Regionales mediante ME-2025- 63786840-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

Al respecto, se reseña a continuación la opinión recibida (ME-2025-72193970-APN-DDR#ENARGAS del 03/Jul/2024), así como las consideraciones que le merecen a esta Auditoría Interna.

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

Opinión del Auditado:

El DDR no realiza ninguna manifestación sobre el seguimiento realizado.

Opinión del Auditor:

Dado que el auditado no da respuesta se entiende que comparte el contenido de la observación.

Estado: Con Acción Correctiva Informada - subsanación según detalle.

D.2.- *Carga en la BDUAuditorías (Obs. C.1.5)*



Ente Nacional Regulador del Gas

Opinión del Auditado:

El DDR manifiesta que puso en vigencia, con fecha 20/01/2025, la aplicación de Procedimientos Internos orientados específicamente a asegurar el cumplimiento integral del Plan Anual de Auditorías, en todas sus etapas. En particular, se implementaron los siguientes procedimientos de Gestión Interna del Departamento de Delegaciones Regionales (DDR-AUD-01 - SEGUIMIENTO AUDITORIAS; DDR-AUD-02 - SEGUIMIENTO DEL PAA - APLICENTER 2; DDR-AUD-03 - EXPEDIENTE Y DOCUMENTAL ELECTRONICOS - SISTEMA GDE; DDR-AUD-04 - NOTAS - MODELOS - AUDITORIAS; DDR-AUD-F01 - FORMULARIO - PLAN ANUAL AUDITORIAS; DDR-AUD-F02 - FORMULARIO - DETALLE EXPEDIENTE POR AUDITORIA). En dichos documentos se detallan los plazos, la información requerida y las planillas que deberá confeccionar cada Delegación Regional, con el objetivo de garantizar que toda la documentación vinculada a las auditorías se encuentre debidamente cargada al momento de remitir los informes al equipo de revisión de auditorías del Departamento. Esta acción busca corregir los desvíos señalados en informes previos de esa UAI. A través de esta herramienta, y con el monitoreo permanente del personal del DDR mencionado, se espera que durante el presente año se logre un seguimiento eficiente del estado de los trámites, y se cuente con la totalidad de la documentación correspondiente a cada auditoría, asegurando la consistencia de la información entre el BDUAuditorías y los respectivos Expedientes Electrónicos.

Opinión del Auditor:

Lo manifestado por el auditado fue considerado al elaborar la observación y recomendación. No obstante, el auditado comparte la observación e indica las medidas implementadas con posterioridad al período auditado, a fin de corregir los desvíos durante el ejercicio 2025. En virtud de ello, se verificará en futuras auditorías si la implementación de las medidas señaladas coadyuva a la registración en la BDUAuditorías.

Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.

D.3.- Atención de Reclamos - Tramitación Digital - Respaldo documental (Obs. C.2.1)

Opinión del Auditado:

En fecha 20/01/2025 este DDR puso en vigencia la aplicación de los Procedimientos confeccionados a fin de abarcar todas las temáticas comprendidas en la correcta tramitación administrativa de los reclamos y consultas que se asumen en las Delegaciones Regionales (DDR-AYR-01 - MODELOS DE PROVIDENCIAS; DDR-CYR-01 - TRATAMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS; DDR-CYR-02 - USO DEL SISTEMA GESTIÓN DE RECLAMOS; DDR-CYR-03 - PLANTILLAS PARA RECLAMOS; DDR-CYR-04 - EXPEDIENTE Y DOCUMENTAL ELECTRÓNICOS - GDE; DDR-CYR-05 - NOMENCLATURAS GDE; DDR-CYR-06 - ASTREINTES; DDR-CYR-07 - PLAZOS; DDR-CYR-08 - CONFECCION DE RESOLUCIONES; DDR-CYR-09 - REVISIÓN DE RECLAMOS). Asimismo, se creó un Equipo de Revisión encargado de controlar que lo instruido en los mencionados Procedimientos se refleje tanto en el SGCyR como en el EE que se confecciona para



Ente Nacional Regulador del Gas

cada reclamo, tarea detallada en el procedimiento “DDR-CYR-09 - REVISIÓN DE RECLAMOS”. Parte de las acciones correctivas que gestiona el equipo que tiene a cargo ese análisis, se reflejan en las Providencias firmadas por el Responsable del Departamento, correspondientes a la normalización de los Expedientes Electrónicos de reclamos, habiéndose firmado (en el 1er semestre del año 2025) un total de 159 providencias de 139 reclamos y la remisión de un informe mensual dirigido a cada Delegado Regional con el detalle de las observaciones que persisten sin ser subsanadas a fin de procurar su pronta normalización. Tal lo anticipado en reuniones mantenidas con esa UIA, se realizaron durante el primer semestre de las 2025 capacitaciones a diecisésis (16) Funcionarios Responsables (FR) y seis (6) Delegados Regionales abarcando en la misma el tratamiento de los reclamos de principio a fin fortaleciendo la incorporación de los Procedimientos como material de consulta permanente. Se adjunta al presente el proyecto de capacitación del Departamento, presentado durante el año 2024 al Sr. Interventor, el cual fue utilizado en las capacitaciones del año 2024 y diferentes módulos, en las capacitaciones del año 2025 dependiendo de la experiencia y del conocimiento de cada equipo.

Opinión del auditor:

Lo manifestado por el auditado fue considerado al realizar el seguimiento de la observación. Se verificaron mejoras con relación a lo auditado en ejercicios anteriores en el seguimiento realizado en el presente Informe. No obstante, el auditado indica las medidas implementadas con posterioridad al período auditado, a fin de corregir los desvíos durante el ejercicio 2025. En virtud de ello, se verificará en futuras auditorías si la implementación de las medidas señaladas coadyuva a la regularización de la observación.

Estado: Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.

D.4.- Resolución de los reclamos. Metodología de trabajo (Obs. C.2.2)

Opinión del Auditado:

Para aquellos casos en los que, mediante la intervención del Organismo, el reclamante perciba alguna compensación indemnizatoria, este DDR implementará el procedimiento de registración de esta en el EE, con fecha de aplicación octubre de 2025. Con respecto a la opinión que esa UAI efectúa con relación a los comentarios vertidos por el FR a fin de justificar la clasificación del reclamo, este DDR trabajará en conjunto con la GPU y GTIC en la habilitación de un campo “COMENTARIOS” en el SGCyR que permita desarrollar lo sugerido. Actualmente y conforme la necesidad de adecuar los campos relacionados con el cierre del reclamo, Resoluciones y Casos Formales, se informa que se llevaron a cabo reuniones entre las mencionadas Unidades Organizativas, detalladas anteriormente para avanzar con las modificaciones necesarias.

En ese sentido, durante el mes de Julio GTIC solicitó a este DDR iniciar la prueba de nuevos campos de estados habilitados para cubrir esta falencia, en el entorno DESARROLLO del SGCyR. El plazo sugerido para entrar en vigor es el año en curso.



Ente Nacional Regulador del Gas

Opinión del auditor:

Lo manifestado por el auditado fue considerado al realizar el seguimiento de la observación. No obstante, el auditado indica las medidas implementadas con posterioridad al período auditado, a fin de corregir los desvíos durante el ejercicio 2025. En virtud de ello, se verificará en futuras auditorías la implementación de las medidas señaladas. Conforme al seguimiento realizado en la auditoría de Atención de Usuarios ejecutada en el ejercicio 2024 (Informe UAI N.º 565) respecto de GPU y lo manifestado por DDR durante la realización de las tareas de campo y en esta oportunidad, el estado de trámite de la recomendación es “Con acción correctiva informada”.

Estado: *Con acción correctiva informada - Subsanación según detalle.*

D.5.- Resolución y Verificación de los Reclamos (Obs. C.2.3)

Opinión del Auditado:

Dentro de las responsabilidades definidas en los PROCEDIMIENTOS del DDR, se reforzarán los controles mediante verificaciones periódicas.

Opinión del Auditor:

El auditado comparte la recomendación y el estado de situación conforme al seguimiento realizado en el presente Informe. Además, advierte las medidas que implementará en el año en curso, situación que será verificada en futuras auditorías.

Estado: *Sin acción correctiva informada - Sin acción.*

D.6.- Reporte del sistema. Consistencia (Obs. C.2.5)

Opinión del Auditado:

DDR destaca que según lo indicado en el Informe UAI N.º 510 (C.6) GPU y GTIC serían las Gerencias intervenientes de procurar la acción correctiva.

Opinión del Auditor:

En el presente Informe se verificó el estado de situación de los reportes. Conteste con ello y lo manifestado por el auditado, se efectuará el seguimiento en la próxima auditoría de Atención de Usuarios. No obstante, según lo verificado en la auditoría de Atención de Usuarios ejecutada en el ejercicio 2024 (Informe UAI N.º 565), atento que los cambios introducidos en la clasificación de los Reclamos reflejan más adecuadamente su estado de trámite y no se detectaron diferencias significativas entre las vistas consultadas, se considera en trámite de regularización.

Estado: *En implementación - subsanación según detalle.*

D.- CONCLUSIÓN



Ente Nacional Regulador del Gas

De la labor efectuada se concluye que las Delegaciones Río Grande (DRG) y Noroeste (DNO) han dado cumplimiento al Plan de Auditorías. No obstante, resultaría aconsejable continuar con la revisión de la asignación de temáticas a auditar, con el objetivo de intensificar los controles en aquellas materias técnicas y de especial interés para los usuarios. Además, es necesario que las Gerencias sustantivas impulsen los procesos de supervisión sobre las auditorías desarrolladas por las Delegaciones, a fin de retroalimentar el proceso de auditoría.

Respecto de la Atención de Reclamos, las Delegaciones auditadas deben ajustar su accionar al procedimiento vigente, fundamentalmente en aspectos relacionados a la resolución de los Reclamos y su Verificación. El Departamento de Delegaciones Regionales ha receptado favorablemente las recomendaciones efectuadas en ejercicios anteriores, encarando acciones correctivas a fin de regularizar las observaciones oportunamente formuladas, no obstante, debe reforzar sus mecanismos de control, realizando revisiones periódicas sobre la gestión de los Reclamos. Además, resulta necesario que el Departamento impulse, en coordinación con la Gerencia de Protección del Usuario, modificaciones al Sistema de Gestión de Consultas y Reclamos y/o en la nueva versión del aplicativo en desarrollo (Reclamos 2.0).