



ANEXO I
Procedimientos Administrativos Internos

Para el desarrollo de trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes Programas de Trabajo, remitidos por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, correspondientes al período auditado, a saber:

I. Procedimientos Administrativos Internos

- Procedimiento “Acta de Auditoría” (GRGC - G01): se establecen los lineamientos generales a considerar para el labrado de las actas de auditoría en cuanto a su estructura como así también, a su contenido.
- Procedimiento “Auditoría Índices de Gestión Comercial Índices Grupo A y B” (G02): se instruye sobre los procedimientos y acciones a practicar en la verificación de las distintas fases de la conformación de los índices Facturación y Gestión de Deudas, Inconvenientes en el Suministro de Gas y Gestión de Prestaciones, en vistas al cumplimiento de la Resolución ENRG N° 1192/99 y notas accesorias.
- Procedimiento “Auditoría Índices de Gestión Comercial - Técnicas de Muestreo 1” (G05): se establecen las bases de la técnica de muestreo a tomar como procedimiento referencial en las auditorías de Índices de Gestión Comercial - Grupos “A” y “B”.
- Procedimiento “Auditoría de Tratamiento de Reclamos” (G07): se determinan los lineamientos a considerar en el proceso de verificación del correcto tratamiento de los reclamos presentados en las distribuidoras y subdistribuidoras (prestadoras) por usuarios y terceras personas.
 - Procedimiento “Auditoría de Tratamiento de Reclamos - Aplicación de intereses” (G07 - Anexo I).
 - Procedimiento “Auditoría de Tratamiento de Reclamos” (G07 - Anexo II).
- Procedimiento “Control de Acreditaciones” (G10): se instruye sobre los controles a realizar, como así también, el procedimiento de extracción de muestras de control, en aquellos casos que las Prestadoras efectúen acreditaciones a los usuarios producto de observaciones detectadas en una auditoría del Centro Regional (Atención de Usuarios, Índices de Gestión Comercial - Grupos A y B, Tratamiento de Reclamos u otras).
- Procedimiento “Auditoría Índices de Gestión Comercial - Plan de Contingencia” (GRGC - P - CGEC - 02): se establecen las pautas para verificar el cumplimiento de la normativa regulatoria respecto a la aplicación de los Procedimientos de Plan de Contingencia.



- Procedimiento “Auditoría Índices de Gestión Comercial - Grupo C - Índice Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal” (GRGC - P - CGEC - 03): tiene como objetivo instruir sobre los controles a los procedimientos aplicados por la Prestadora para la notificación del acuse de recibo, en forma expresa, de los reclamos presentados por libro de quejas o por vías postales durante el año calendario (Resolución ENARGAS N° 1192/99 y notas complementarias).
- Procedimiento “Auditorías de Atención de Usuarios” (GRGC - P - CGEC - 04): se instruye sobre los controles a realizar a las Prestadoras respecto de los aspectos inherentes a la Atención del Público como así también, de la Exhibición de Información General, en cumplimiento de la normativa de aplicación.
- Procedimiento “Auditoría de Subdistribuidoras” (GRGC - P - CGEC - 06): se determinan los lineamientos a tener en cuenta en las auditorías practicadas a los Subdistribuidores concernientes a los siguientes aspectos, a saber: recepción, registración y tratamiento de los reclamos, presentados por usuarios y terceras personas, de tipo comercial o de emergencia, ingresados por todas las vías de ingreso, como así también, cumplimiento de la normativa de aplicación en los aspectos inherentes a la Atención al Público y la exhibición de información general.

II. Modelos de Actas de Auditoría

- Modelo de Acta GRGC - P - CGEC - 03 - Anexo 1 - aplicada en las auditorías integrales correspondientes a los Indicadores de Gestión Comercial identificada como “Auditoría Índices de Gestión Comercial Grupo C - Índice Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas O Vía Postal”.
- Modelo de Acta GRGC - P - CGEC - 03 - Anexo 2 - empleada para una auditoría parcial del indicador referido precedentemente.
- Modelo de Acta GRGC - P - CGEC - 04 - Anexo - desarrollada para las auditorías de Atención de Usuarios.
- Modelo de Acta GRGC - P - CGEC - 06 - Anexo - aplicada en las auditorías de Subdistribuidores.