

Reporte Resolución 173/2018

Tipo: Observaciones Regularizadas

UAI: UAI-ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - UAI-ENARGAS

Año: 2022

Total de Observaciones: 22

Observación N° 9	Informe N°	CGESTI N° 08/00/2000	de fecha	04/08/2000
	Título	Optimización de la Gestión de TI		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Área de Sistemas Informáticos		

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
---------	-------	--------	--------------	----------	-------------------------------	-------	------------

Hallazgo

Continuidad operativa Desarrollar un Plan para afrontar contingencias. Durante el trabajo llevado a cabo se observó que no existe un plan de contingencia y recuperación ante desastres que indique los procedimientos y acciones a llevar a cabo en caso de un eventual siniestro que afecte la continuidad de los servicios de procesamiento de información. Si bien existen prácticas para la generación de copias de seguridad, estas medidas no son suficientes para asegurar la continuidad operativa.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-12243708-APN-GTIC#ENARGAS: Se ha redactado el plan de contingencia - BCP (ENA-DTI-S-03), que establece los procedimientos para recuperar los sistemas, aplicaciones e infraestructura tecnológica que soportan al ENARGAS.

Recomendaciones

Se deberá generar un plan para afrontar posibles contingencias sobre la Tecnología de Información, que minimice los efectos adversos de las interrupciones y que asegure la continuidad de los sistemas de

información crítica. Este plan deberá contener los procedimientos a llevar a cabo en caso de interrupción por eventuales sinistros, indicando la responsabilidad de cada agente al respecto.

Observación N° 1	Informe N°	s/N°/2003	de fecha	31/10/2003
	Título	Fondo de Contribución de Servidumbres - Decreto N° 1136/96 - Expediente ENRG N° 3669/98.		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Grupo de Trabajo de Servidumbres		

Impacto	Alto	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

Con relación a la deuda de METROGAS S.A. por facturación a Usinas y respecto a la determinación del ajuste, intereses y forma de pago y no obstante la amplitud discrecional del ENARGAS en la materia, a criterio de esta Sindicatura General de la Nación, al establecer el plan de pagos en cuotas de la deuda originada en la diferencia de los cargos por servidumbre facturados a usinas, el ente debió calcular la carga financiera (ajuste mas intereses), aplicando algún criterio análogo al mecanismo de ajuste previsto para calcular el balance entre lo abonado y lo facturado por parte de cada Distribuidora (punto 9.4.2.5 de las RBLD). La determinación del monto a cancelar debió efectuarse a partir del importe de la deuda ajustado al 31-Dic-01, e incluir intereses por la forma de pago en cuotas adoptada.

Acción correctiva/Comentarios

Según los antecedentes de información obrantes en esta UAI, con fecha 20/01/2012 y mediante cheque cargo Banco HSBC N° 48931670, se percibió el total del capital reclamado a Metrogas S.A., que ascendía a la suma de \$1.585.914,37. Por ello, la observación ha sido regularizada.

Recomendaciones

El ENARGAS ha manifestado en su respuesta que los pagos representan anticipos al FONDO o adelantos de dinero. Dado que dicho encuadre no surge suficientemente claro y explicitado en la propuesta de la Licenciataria y su aceptación por parte del ente, este debería establecer los mecanismos de cálculo a aplicar en el futuro para determinar el importe definitivo a cancelar y la forma de cómputo de los adelantos de dinero efectuados.

Observación N° 4	Informe N°	s/N°/2003	de fecha	31/10/2003
	Título	Fondo de Contribución de Servidumbres - Decreto N° 1136/96 - Expediente ENRG N° 3669/98.		

Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS
Sector	Grupo de Trabajo de Servidumbres

Impacto	Alto	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

Hallazgo

No puede dejar de señalarse que existe un perjuicio para el conjunto de los usuarios del sistema, los que debido a la menor recaudación del FONDO (producto de no aplicar la carga financiera al pago de la deuda de METROGAS S.A.), se verán obligados a efectuar un mayor aporte.

Acción correctiva/Comentarios

En el Informe elaborado por la SIGEN, en oportunidad del análisis de la respuesta del Organismo, se advirtió que la observación se refiere puntualmente al perjuicio (para el conjunto de los usuarios del sistema) originado por una menor recaudación del Fondo debida a no aplicar la carga financiera en la determinación de la deuda de Metro, por lo que de NO mediar un recálculo de la deuda, el reparo formulado mantiene su vigencia. En tal sentido, se considera regularizada dado que fueron calculados los intereses conforme surge de lo informado en su oportunidad por la GMAyAD: Mediante Informe de Administración y Control GMAyAD N° 001/2011, se procedió a informar a Metrogas S.A. el monto de los intereses devengados que ascendían a la suma de \$ 916.898.-. El juzgado rechazó la autorización para efectuar el pago en concepto de intereses a ENARGAS. El 12/06/2012, el Ente promovió un incidente de Verificación Tardía por los intereses devengados, procediéndose a formarse los autos "METROGAS S.A. s/Concurso Preventivo s/INCIDENTE DE VERIFICACIÓN TARDÍA (POR ENARGAS)", (Expte. N° 059323). El 26/10/2012, el Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Comercial N° 26 - Secretaría N° 51 resolvió: a) Declarar verificado en el concurso preventivo de Metrogas S.A. un crédito a favor del ENARGAS por la suma de \$ 916.898.- en concepto de intereses resarcitorios, que tendrán carácter quirografario (art. 248 LCQ). b) Costas al incidentista. Posteriormente, el 07/02/2013 el ENARGAS elevó a Cámara la Apelación por la imposición de costas. En la instancia administrativa, el 13/01/2013, Metrogas, por Carta Documento, informó que: "En atención a que Ud. es titular de un crédito quirografario verificado en el Concurso que no tiene causa en obligaciones negociables, le corresponde recibir en virtud de la Propuesta, Obligaciones Negociables Serie A-U (u\$s 116.831,00) y Obligaciones Negociables B-U (u\$s 92.169,00) (las "Obligaciones Negociables")". A efectos de recibir la transferencia de los citados títulos por parte del Banco Macro S.A., que ha sido depositario por parte de Metrogas, se está tramitando la apertura de una Cuenta de Títulos Valores en el BNA.

Recomendaciones

El ENARGAS deberá recalcular la deuda que mantiene Metrogas S.A. con el FONDO, incorporándole la carga financiera.

Observación	Informe N°	Sin N°/2004	de fecha	28/02/2004
-------------	------------	-------------	----------	------------

N° 3					
	Título	Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio			
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS			
	Sector	GD, GT, GR			

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros	Fecha	31/12/2022
---------	-------	--------	--------------	----------	-------	-------	------------

Hallazgo

Publicidad: El ENARGAS no cumplió con el objetivo previsto en oportunidad de crear el Sistema de Indicadores de Calidad, de publicitar la calidad de los servicios prestados por las Licenciatarias, en forma masiva, adecuada y comprensible.

Acción correctiva/Comentarios

"ME-2023-12844660-APN-GT#ENARGAS: En primer lugar, cabe señalar que esta observación es del año 2004, y que el uso de la tecnología y los sitios web ha cambiado desde entonces hasta ahora, así como la normativa que rige al tema indicadores. Con fecha 10/12/2019, el ENARGAS emitió la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS, mediante la cual dejó sin efecto la Resolución N° 1192/99 y complementarias. En tal sentido, actualmente, las mediciones de los Indicadores de Calidad se rigen por aquella. Asimismo, en el Art. 4 de la Resolución N° 818/2019, se establece que: ""Se darán a conocer al público todos los aspectos del cumplimiento de los Indicadores de calidad del servicio para una adecuada protección de los derechos de los usuarios. A tal efecto, se realizarán publicaciones por medios propios, de terceros y vía internet"", lo cual esta siendo cumplido con las publicaciones que hace el Ente. Se señala que, a los efectos de que el público en general tenga a su alcance los valores correspondientes a los Indicadores de Calidad, en la página web del ENARGAS se publican los Indicadores de Operación y Mantenimiento, Protección Ambiental, Transparencia de Mercado, al igual que Índices Técnicos Globales. Asimismo, dichos índices forman parte de los Informes Anuales que emite el ENARGAS, los cuales también se encuentran publicados en el sitio web del Organismo. Por otro lado, se destaca también que, en noviembre de 2021, en la página web del Organismo se publicó una nueva herramienta digital para la visualización dinámica de los Indicadores de Calidad del servicio público de gas por redes. En una primera instancia, se expone información sobre los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y, en la actualidad, se encuentra en proceso extender tal desarrollo a los Indicadores de Calidad del Servicio Técnico. La aplicación expone de forma más amable, adecuada, comprensible y directa los resultados alcanzados para cada indicador por las prestadoras del servicio público de distribución de gas. Asimismo, el usuario podrá, de manera interactiva, realizar comparaciones interanuales y/o entre Prestadoras y también descargar gráficos y tablas."

Recomendaciones

Observación N° 7	Informe N°	Sin N°/2004	de fecha	28/02/2004
	Título	Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	GD, GT, GR		

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

Requisitos exigibles de los sistemas de información: No se exigió a las Licenciatarias disponer de un sistema integral y homogéneo de información, que permita demostrar fehacientemente la validez de los valores, tanto en cantidad de reclamos como en la tipificación de su procedencia, tal como lo determina la normativa.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-09442131-APN-GPU#ENARGAS: En primer lugar se señala que la Resolución ENARGAS N° 1192/99 no se encuentra actualmente vigente, dado que fue reemplazada en su totalidad por la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS. En lo que respecta a la observación realizada en el año 2004, sobre el sistema de indicadores dispuesto por la Res. 1192/99, el cual "debe permitir demostrar fehacientemente la validez de los valores remitidos", y los errores en la información remitida por las Distribuidoras detectados oportunamente en los diferentes actos de control, se indica que los procesos de remisión de datos se han modificado a lo largo de los años. Originalmente, la información para la determinación de los indicadores comerciales, debía ser remitida a través de una planilla, en forma mensual (antes del día 15 del mes siguiente al mes de informe) en soporte magnético. En tal sentido, el Organismo ha emitido las Notas ENRG/GR N° 855/01, ENRG/GR N° 46/02, ENRG/GR/GAL/D N° 3678/05, ENRG/GR/GAL/D N° 8738/05 y ENRG/GR/GAL I N° 6828/07, las cuales establecieron oportunamente lineamientos sobre la periodicidad y formas del envío. Respecto a la información remitida, en dichas planillas se indicaba una cantidad de reclamos para cada tipología y grupo de reclamos, y no se disponía mensualmente de como estaba conformado cada subtotal por grupo y por tipo de reclamos. A dicha apertura se accedía a fin de año calendario cuando la Distribuidora remitía la base de reclamos anual que permitía determinar como se conformaba cada grupo y subgrupo. A partir del 18/05/2018, se emitió un protocolo de remisión de datos para la conformación de los indicadores, a través de un sistema automático, estableciendo las pautas y criterios para el envío (Notas ENRG/GRGC/DTI/GAL/D N° 4687, 4688, 4690, 4691, 4693, 4696, 4697, 4699 y 4700, a cada una de las Licenciatarias de Distribución). Con la implementación de dicho Protocolo SARI de Reclamos, se cuenta con el inventario completo de reclamos y se conforman los indicadores desde el Organismo; previa ejecución de controles y validaciones, y se emiten informes que soportan los cálculos de los indicadores comerciales y se procede a su notificación a la Licenciataria. En el caso de detectarse inconsistencias en la información remitida mediante el protocolo, las mismas son remitidas a la Distribuidora y se analizan para determinar su procedencia o no. Por otra parte, se efectúan auditorías

anuales, en las cuales se analiza el tratamiento dado a los reclamos incluidos en la muestra, y el cumplimiento de la normativa de aplicación sobre recepción, registración, tipificación y clasificación de los reclamos. En el caso de detectarse diferencias entre la información remitida y la documentación soporte, se evalúa la relevancia de las mismas y de corresponder se observan y tramitan en un proceso sancionatorio. Debe considerarse que, en el proceso de registración y resolución de reclamos intervienen recursos humanos, detectándose habitualmente errores de carga de datos, que consecuentemente afecta la información volcada en los sistemas de registración de las Distribuidoras. Sin perjuicio de ello, se considera que a partir de los protocolos de remisión de información y de las validaciones implementadas, como así también de las acciones de seguimiento que realiza el Organismo, se redujeron considerablemente los errores en el información remitida sobre reclamos.

Recomendaciones

·Realizar la revisión de las metodologías de definición, obtención y fiscalización de los indicadores, y proceder al dictado de las normas complementarias necesarias para afianzar su implementación.

Observación N° 6	Informe N°	5/2006	de fecha	18/05/2007
	Título	Obras de Expansión de Transporte de Gas		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Transmisión		

Impacto	Alto	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS Conforme la propuesta de adjudicación elevada por el Ente (mediante Nota ENRG/GT/GAL/D N° 3773 del 15-jun-05), Nación Fideicomiso S.A. contrató los servicios de dos Consultoras para brindar apoyo al ENARGAS respecto de la verificación del desempeño de los "Gerentes de Proyecto" de las obras de ampliación fideicomitidas. Son ellas: CAMIN CARGO CONTROL ARGENTINA S.A. (TGN) y RINA S.P.A. (TGS). Por su parte, personal del Organismo efectúa reuniones para el seguimiento de avance de las obras y lleva a cabo auditorías técnicas "in situ". Del relevamiento efectuado surge que en el Expte. N° 8873 (Control de Gestión Operativa) se agregaron, entre otras, las auditorías técnicas de campo realizadas por el Grupo de Trabajo, observándose además avance de obras y auditorías técnicas en los Expte N° 8787 (TGS); y Expte N° 9324 (TGS). Al respecto, en el ANEXO III se detallan los informes relativos a avance de obras y auditorías técnicas realizadas por el ENARGAS en el ámbito de las obras de Ampliación de los Gasoductos Norte y Sur que obran en los expedientes enunciados precedentemente. Del relevamiento efectuado surge que las auditorías técnicas realizadas no responden a un Plan de Auditorías, decidiéndose su ejecución en forma aleatoria. Asimismo, cabe destacar que si bien la Gerencia de Transmisión lleva un registro de las auditorías (de campo y gabinete) que realiza el personal de la Gerencia y que permite informar la ejecución

de las metas físicas programadas trimestralmente, no pudo verificarse la existencia de un registro que contenga la totalidad de las auditorías llevadas a cabo por el Grupo de Trabajo "Obras Fideicomiso Gas" para el control de ejecución de las obras de expansión de transporte, lo que impide conocer la integridad de las tareas realizadas, dificultándose su seguimiento.

Acción correctiva/Comentarios

La GT detalla el tratamiento actual sobre la temática, y la UAI efectuó sus revisiones en el Informe UAI N° 398. En dicha auditoría practicada en el ejercicio 2016, en relación a la metodología de trabajo empleada para la planificación de las auditorías de campo, se observó que poseen un proceso de planeamiento dinámico en función de las necesidades, recursos disponibles y oportunidades, en el marco de las competencias asignadas a la Gerencia. No obstante, se recomendó que resulta aconsejable reforzar el proceso de planificación de las auditorías de campo de las obras de expansión de la capacidad de transporte, a los efectos de verificar, en un determinado plazo, la totalidad de las obras bajo análisis. La observación ha sido regularizada en el ejercicio 2018: Durante el ejercicio 2018 la Gerencia trabajó en la programación de auditorías para el año 2019, la que fue aprobada por el Directorio. A raíz de la ejecución de las Inversiones Obligatorias correspondientes al Quinquenio 2017-2022, se efectúan auditorías en las obras de expansión programadas por las Licenciatarias para el cumplimiento de las Inversiones (ver Seguimiento Informe UAI N° 398).

Recomendaciones

Se recomienda elaborar un Plan Anual de Auditorías, programando su ejecución en función de la totalidad de las obras de expansión de transporte previstas para el ejercicio y de los recursos humanos y materiales disponibles para su realización, y que el mismo sea considerado a fin de informar las metas físicas del ENARGAS. Asimismo, resulta necesario implementar un Registro integral e integrado para todo el Organismo, en el que se vuelquen las auditorías realizadas por cada una de las Gerencias y Grupos de Trabajo, identificando el área responsable y asignando numeración correlativa (por unidad organizativa), tanto a las Actas como a los Informes de Auditoría, de modo tal que pueda identificarse el universo de auditorías realizadas, y efectuarse un correcto seguimiento de las observaciones efectuadas. Dicho Registro de Auditorías debería poder relacionarse con el Registro de Sanciones, actualmente en etapa de diseño por parte del Área de Sistemas Informáticos.

Observación N° 2	Informe N°	398	de fecha	30/12/2016			
	Título	EXPANSIONES DE TRANSPORTE					
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS					
	Sector	Gerencia de Transmisión					
Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	27/12/2022

Hallazgo

Del relevamiento efectuado, se pudo constatar que la Gerencia de Transmisión ha elaborado diferentes procedimientos internos, a los efectos de instruir al personal para la aplicación de un criterio uniforme y secuencial en la planificación y ejecución de las actividades que deben llevarse para la consecución de las tareas encomendadas a esa Gerencia. De las revisiones conceptuales practicadas, se verificaron determinados casos con debilidades en su proceso de formalización. Es así que, en los procedimientos remitidos para la realización de una auditoría técnica específica no se pudo obtener evidencia suficiente sobre los lineamientos arbitrados para su aprobación a nivel gerencial.

Acción correctiva/Comentarios

En respuesta al Informe UAI N° 512 - Expansiones de Transporte, y en relación a la presente observación, por ME-2022-136352921-APN-GT#ENARGAS del 19/Dic/2022, GT manifestó que: "En relación con la elaboración de un instructivo específico para la constatación de obras, se le informa que el 31/08/2022 se firmó el IF-2022-91721140-APN-GT#ENARGAS, aprobando los nuevos instructivos de Auditorías de Campo de la Gerencia, los cuales contienen un detalle de cómo realizar las tareas específicas en campo como también Anexos guías como herramientas para los auditores, y actas modelos, de manera de homogeneizar las tareas en el campo."

Recomendaciones

Por ende, si bien la situación descripta no genera un impacto significativo, teniendo en cuenta lo expuesto en el primer párrafo de la presente, resultaría pertinente reforzar los mecanismos arbitrados para la formalización de todos los procedimientos internos elaborados por la Gerencia para la consecución de la actividad desplegada. De esta forma, se contará con una metodología de trabajo para la confección de los procedimientos internos que permita optimizar los procesos de actualización, divulgación y aprobación a nivel gerencial.

Observación N° 3	Informe N°	397	de fecha	30/12/2016
	Título	FONDO FIDUCIARIO PARA SUBSIDIOS DE CONSUMOS RESIDENCIALES DE GAS - FONDO COMPENSADOR		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	GDyE y GCER		

Impacto	Medio	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
----------------	-------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.2.- Metodología para los requerimientos del reintegro del Subsidio C.2.2.- DDJJ de Subsidios – Requisitos de su presentación Del relevamiento realizado se observaron dos DDJJ correspondientes al período febrero y marzo del año 2014 (presentadas en el mes de agosto del 2015), respecto de las cuales resta remitir la información relativa al control de facturación (Formulario F1A). En virtud de ello, no fue posible dar curso a las tareas de validación de Subsidios Patagónicos (GDyE comunicó tal circunstancia a Tecnogas Patagónica S.A. por Notas Nros. 10537/15 y 10538/15). No obstante, no se halló evidencia de requerimientos posteriores por parte de GDyE ni de la GRGC. La GRGC procedió a requerir su presentación en el transcurso de esta auditoría.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-11479861-APN-GDYE#ENARGAS: En relación a la observación, se hace saber que mediante la Resolución RESOL-2022-193-APN-DIRECTORIO#ENARGAS se aprobó el Protocolo “FCU-DS v5.0 Rev. 00”, el cual se encuentra en etapa de implementación. Opinión del Auditor: Con la aprobación del nuevo Protocolo que unifica el envío de la información de Subsidios y Facturación, se regulariza la observación.

Recomendaciones

Se recomienda evaluar la posibilidad de establecer alertas en el Sistema de Subsidios relativas a la presentación del Formulario F1A sobre control de facturación, a fin de realizar, en tiempo oportuno, el análisis de consistencia de las DDJJ presentadas y la prueba global de razonabilidad por parte de la GDyE. Sería conveniente adecuar los procedimientos escritos sobre la presentación, control y aprobación de los subsidios. Para ello, deberían evaluarse los efectos de cada paso del trámite (forma, requisitos y efecto de la presentación de las DDJJ, efectos de la falta de cumplimiento de los requisitos, áreas intervinientes, entre otros.).

Observación N° 3	Informe N°	467	de fecha	31/12/2019
	Título	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Regulación de Gestión Comercial		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	15/07/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.4.- Acciones preventivas/correctivas – Mejora continua de Procesos Del relevamiento realizado se observó que, como producto de los controles realizados por la GRGC sobre la información periódica remitida y como

resultado de las auditorías practicadas, ésta arbitra las medidas necesarias para instar la regularización de las situaciones detectadas. Como registro de ello, cuenta con archivos en formato Excel en los que consolida la información histórica (por año y por Indicador) de los valores recalculados luego de las auditorías, e inicio del proceso sancionatorio. Asimismo, cuenta con estadísticas sobre la evolución de los Indicadores. No obstante, las actividades de seguimiento desarrolladas sobre la información remitida, la detección de desvíos, la adopción de medidas y, en su caso, la corrección de anomalías, no se encuentran sistematizados en un registro informático para su seguimiento, tanto de la información relativa al período en curso como de la información histórica Indicador.

Acción correctiva/Comentarios

Se realizó el seguimiento en el Informe UAI N° 508: El Área continúa realizando el relevamiento de las anomalías detectadas y realiza un seguimiento de las mismas. Para el período sujeto a revisión (2019), se verificó que, además de contar con planillas Excel de respaldo, elabora Informes por cada tema sujeto a control (v.gr. como producto de los controles de validación sobre la base de reclamos y de Funcionamiento del CAT), en donde plasma las inconsistencias detectadas. Asimismo, conforme las verificaciones realizadas para el período auditado, y conforme manifestó la GPU, las situaciones observadas en el envío de información son puntuales y no sistemáticas. Comentario del Auditor: El Área realiza el monitoreo permanente, emite Informes en los cuales detalla las inconsistencias verificadas (no sistemáticas), y cuenta con los datos (en planillas Excel) sobre los aspectos relevantes del proceso que permiten conocer tendencias, motivos por los cuales se considera regularizada la observación.

Recomendaciones

Dada la información con que ya cuenta la Gerencia para el control y seguimiento del tema, se recomienda desarrollar una base de datos que permita incorporar la información relativa a los desvíos detectados, en virtud de los ciclos rutinarios de análisis de la información remitida por las Licenciatarias; como así también las medidas preventivas y/o correctivas adoptadas y la verificación de la eficacia de la acción tomada. Ello, a efectos de contar con las herramientas necesarias que permitan conocer tendencias sobre la conducta de las Licenciatarias, e insertar el proceso de medición, adecuadamente, en el sistema para la toma de decisiones.

Observación N° 4	Informe N°	467	de fecha	31/12/2019
	Título	INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Regulación de Gestión Comercial		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	15/07/2022
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

Hallazgo

C.5.- Publicaciones En el sitio Web del ENARGAS se publica una breve descripción sobre los Indicadores de Calidad, indicándose la normativa vigente y el deber de cumplimiento de los niveles de referencia. Asimismo, se publican los Indicadores de cada período anual y se hace saber que “los valores publicados son valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme”.

Acción correctiva/Comentarios

Se realizó el seguimiento en el Informe UAI N° 508: En el sitio Web del ENARGAS se publicaron los valores correspondientes al ejercicio auditado (2019). Asimismo, se encuentran publicados los valores preliminares correspondientes al ejercicio 2020 y, al finalizar las tareas de campo, se publicaron los valores correspondientes al último período anual determinado (2021). Se verificó que la información exhibida en el sitio Web del ENARGAS fue modificada. Además de la publicación realizada en Datos Abiertos, en la sección de Visualización dinámica de Datos es posible consultar en forma de tabla o gráfico los niveles alcanzados por las Licenciatarias sobre Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y conocer su evolución (comparada por año y Licenciataria). Se informa, además, la definición de cada Indicador del Servicio Comercial. Respecto de la revisión de la metodología de publicación del valor determinado, a fin de dar a conocer la calificación de cada empresa en fecha próxima a cada período evaluado, fueron publicados los valores correspondientes al año 2021 bajo la leyenda Valores determinados por el ENARGAS a partir de los datos aportados por las Licenciatarias de Distribución para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, en cumplimiento de la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS y normativa complementaria, de acuerdo con los protocolos informativos del Organismo. Por otra parte, el Informe Anual publicado en formato digital, reenvía a la publicación de los Indicadores en el sitio web. Comentario del Auditor: Se modificó la información obrante en el sitio Web sobre los Indicadores del Servicio Comercial, conforme lo recomendado.

Recomendaciones

Continuando con lo recomendado en el punto C.3.- debería revisarse la metodología de publicación del valor determinado, a fin de dar a conocer la calificación de la gestión de cada empresa en fecha próxima a cada período evaluado. Asimismo, se recomienda revisar el contenido de la información relativa a la difusión de los Indicadores de Calidad a fin de que su exposición refleje, de manera clara para los usuarios, los resultados logrados por las Licenciatarias en su gestión. Se recomienda, además, reposicionar su ubicación en el sitio Web para hacerlo más conocido y accesible para el usuario. Ello, con el objeto de garantizar que los ciudadanos puedan acceder a toda la información, comprenderla y utilizarla correctamente, en el marco de la promoción e implementación de acciones que faciliten el acceso a la información pública, la transparencia y promuevan un adecuado ejercicio de los derechos y deberes (conf. a las “Buenas Prácticas en materia de simplificación”, aprobadas por el Decreto N° 891/17 y el Decreto N° 258/19). En particular, se recomienda publicar, además de las posiciones relativas que las Licenciatarias alcanzan en cada Índice de manera anual, las comparaciones históricas que permitan conocer los grados de avance, el comportamiento del Indicador a lo largo del tiempo, y así difundir el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del Servicio.

Observación N° 1	Informe N°	476	de fecha	31/12/2020
	Título	ATENCIÓN DE USUARIOS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Protección del Usuario		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	23/08/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.1.1.- Registración del proceso del reclamo. Mejoras introducidas al aplicativo. Actualización de la información: De las revisiones globales practicadas a la información cargada al aplicativo de Gestión de Reclamos, y teniendo en cuenta las recomendaciones efectuadas en auditorías anteriores, se evidencia una mejora en las medidas arbitradas para el ingreso del reclamo en el sistema. Es así que se han visualizado las siguientes mejoras: apertura de una mayor cantidad de datos para facilitar el seguimiento de la gestión del reclamo, e implementación de mayores filtros en la carga de la información. En esta línea, se constató que el 66,67% de los formularios seleccionados representa fidedignamente el estado del reclamo verificado. No obstante ello, para el porcentaje restante de la muestra continúan observándose debilidades en el proceso de registración del reclamo en el aplicativo en cuestión.

Acción correctiva/Comentarios

De las verificaciones practicadas al SGCyR, y considerando lo constatado en la auditoría anterior sobre la actualización de las registraciones, se evidencia una mejora en el resguardo de los datos en el sistema llevadas a cabo por GPU, que permite contar de forma completa y oportuna con información consistente sobre el procedimiento de atención, tramitación y solución del reclamo. (Informe UAI Nro 501 pto C.6 ítem a.)

Recomendaciones

Por ello, resulta necesario reiterar la recomendación efectuada en la auditoría anterior relacionada con extremar los recaudos en la carga manual de los datos, tanto en su integridad como en su exactitud, de modo tal que permita resguardar de forma completa y consistente el procedimiento de atención, tramitación y solución del reclamo.

Observación N° 3	Informe N°	476	de fecha	31/12/2020
	Título	ATENCIÓN DE USUARIOS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Protección del Usuario		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	23/08/2022
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

Hallazgo

C.2. – Herramientas de apoyo de la gestión. Seguimiento de auditorías anteriores: De las revisiones efectuadas sobre los recursos de apoyo a la actividad, se observa la debilidad en la disponibilidad de la herramienta informática “Aplicación para Análisis de Recepción de Reclamos y Consultas” (AARRCO). Es así que, no se tuvo evidencia suficiente sobre el empleo de esta herramienta por parte de los FR de la Sede Central. Ello, como consecuencia de lo observado en auditorías anteriores sobre la falta de consentimiento y/o aprobación para su implementación, por parte de todas las Gerencias con competencia sustantiva en la materia (Gerencias de Protección al Usuario y Asuntos Legales). Cabe recordar que este sistema fue impulsado y desarrollado para uso de las Delegaciones por la ex Unidad de Coordinación de los Centros Regionales con la colaboración de cada uno de los Centros y el ex Departamento del Tecnología de Información (actual Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación).

Acción correctiva/Comentarios

Del relevamiento efectuado en la auditoría de atención de usuarios programada para el año 2022, se puede concluir que la Gerencia de Protección al Usuario instrumentó las medidas suficientes mediante la implementación de un aplicativo de asistencia y soporte en la gestión del reclamo, disponible para su utilización por parte de todos los FR. (pto C.1. del Informe UAI Nro. 510)

Recomendaciones

Resulta pertinente rever la funcionalidad del aplicativo AARRCO, a fin de que pueda servir de elemento de apoyo para todas las unidades organizativas intervinientes en el proceso de atención, tratamiento y solución del reclamo. Para lo cual resulta necesario que se efectúen las pertinentes revisiones por parte de la GPU y de la GAL. Esto coadyuvaría a la unificación de los criterios de gestión para la tramitación de los reclamos.

Observación N° 5	Informe N°	483	de fecha	31/12/2020
	Título	INSTALACIONES INTERNAS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Distribución		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

Hallazgo

C.2. Auditorías C.2.3.- Ejecución del Plan de Auditorías 2020 No obstante en la planificación aprobada para el ejercicio 2020 se indicó la realización de auditorías administrativas relativas al rubro Instalaciones Internas, en el marco de las tareas de trabajo remoto impuestas a partir de Marzo/2020 la Gerencia no estableció procedimientos alternativos de control, a fin de dar cumplimiento a los controles programados, ejecutando al 30/Nov/20 sólo tres (3) auditorías No Programadas (no registradas en la BU Auditorías). Por su parte, al 30/Nov/20, las Delegaciones habían ejecutado cinco (5) auditorías, sobre un total de cuarenta y cinco (45) programadas para el ejercicio (11.11%) y una (1) auditoría No Programada. Asimismo, se ha dado inicio a tres (3) auditorías de campo (entre los meses de Feb y Mar/2020), asentadas en la BU Auditorías en estado de "Iniciadas", respecto de las cuales a la fecha de relevamiento no se había registrado la emisión del correspondiente Informe de Auditoría.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-13585550-APN-GDYGNV#ENARGAS: Se mantiene lo manifestado en diciembre de 2021. Corresponde destacar que el año 2022 se ha cumplido íntegramente respecto a la planificación cargada a inicios de ese año. Consecuentemente se han generado cuarenta y dos Auditorías (42), tal como estaban previstas en el cronograma, de las cuales en la actualidad se finalizaron veintiséis (26), todas ellas en sus correspondientes Expedientes Electrónicos, los que se han registrado en el Aplicativo del Aplicenter2 (BD de Auditorías), -INFFC de tratamiento y, de corresponder su PV de guarda temporal-, estando en proceso de análisis el resto de las auditorías que aún no se han cerrado con INFFC (gran parte de ellas corresponden al último trimestre 2022). Por su parte, en cuanto a los trabajos virtuales, es de destacar que, de manera remota, se ha podido acceder a documentos electrónicos de las instalaciones internas a controlar (Legajos electrónicos de las prestadoras), pero vale resaltar que esta actividad de control carece de sustento sin la concurrencia a los lugares de emplazamiento de aquellas instalaciones a verificar, ello por cuanto se perdería objetividad por la propia naturaleza de los controles a realizar. Se detallan los EE: EX-2022-37136653- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-37137113- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-52346291- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-52345991- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-52345748- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-54154415- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-68059078- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-60376437- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-68059565- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-68066466- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-61433629- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-68066757- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-68066928- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08232392- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-52345991-APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-130587624- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-104365671- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-105902737- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08233022- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08232675- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2022-130619487- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08792093- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08793319- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08232850- -APN-GDYGNV#ENARGAS; EX-2023-08795605- -APN-GDYGNV#ENARGAS y EX-2023-08795127- -APN-GDYGNV#ENARGAS. Opinión del Auditor: Dado que se han levantado las restricciones impuestas por la pandemia, y que la Gerencia ha planificado y realizado auditorías durante el ejercicio 2022, se entiende regularizada la observación.

Recomendaciones

Atento la situación de trabajo remoto implementada en el marco del DISPO, y hasta tanto no resulte posible realizar auditorías de campo, se recomienda arbitrar los medios para establecer procedimientos alternativos de control a fin de verificar las tareas llevadas a cabo por las Distribuidoras, en el marco de sus obligaciones de control de la normativa vigente en materia de instalaciones internas.

Observación N° 2	Informe N°	486	de fecha	29/04/2021
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2020 ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	19/04/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

V.1.2. Continuando con el análisis de las licencias de software, se constataron criterios disímiles en la registración de bienes de similares características funcionales, en cuanto al plazo otorgado para el derecho de su uso. En tal sentido, se observa que ciertas licencias con duración de un año se imputaron en la cuenta Gastos pagados por adelantado del Activo Corriente, y otros casos se incorporaron en el inventario patrimonial del Organismo como se describió en el numeral anterior (cuenta “Programas de Computación” del rubro Activo No Corriente). Cabe remarcar que, éstas últimas se adquirieron presupuestariamente por partidas de bienes de capital –Inciso 4–, y las no incorporadas al patrimonio se reclasificaban contablemente como un gasto a prorratear entre el ejercicio analizado y el siguiente, generándose en esta última reclasificación, una justificación en la conciliación de la contabilidad con la ejecución presupuestaria expuesta en el Cuadro 9 de la Cuenta de Inversión. Como resultado de las verificaciones practicadas, se corroboró que el 77,30% de las licencias adquiridas o renovadas por el término de un año, se encuentran tratadas contablemente como Bienes Intangibles.

Acción correctiva/Comentarios

De las verificaciones practicadas a la cuenta de inversión 2021, se evidenció una mejora en la metodología de trabajo arbitrada para el reconocimiento contable de los programas de computación adquiridos en el ejercicio. Es así que, en función del plazo otorgado para el derecho a su empleo se constató que se activarán en las cuentas del activo corriente (con una duración igual o inferior a los 12 meses), o bien, se registrarán en el activo no corriente como un bien intangible (con una vigencia superior a un año).

Recomendaciones

Por lo expuesto, resulta necesario que se implementen procedimientos que permitan unificar los criterios de registración de las variaciones patrimoniales producidas en el ejercicio económico. En tal sentido, y en línea con lo sugerido en el numeral anterior, resultaría pertinente implementar mayores controles sistemáticos para la identificación, evaluación, y registración de las transacciones derivadas por la adquisición de bienes y servicios.

Observación N° 3	Informe N°	486	de fecha	29/04/2021
	Título	CUENTA DE INVERSIÓN - EJERCICIO 2020 ANEXO I - RESOLUCIÓN N° 10/2006-SGN		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	19/04/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

V.2.- Sistema Integrado de Información Financiera. Herramienta de gestión contable y presupuestaria. Seguimiento de Informes anteriores Como se expuso en auditorías anteriores, el aplicativo de gestión de administración financiera en la órbita nacional denominado “e-Sidif” cuenta con determinadas limitaciones en cuanto a su operatividad para la registración económico – financiera de las transacciones derivadas de la actividad regulatoria. Por ello, continúa empleándose el sistema contable denominado SOFTLAND para la registración de los procesos de liquidación de sueldos, como así también de determinados hechos contables (v. gr. cobranzas a cuenta de venta de obleas –anticipos-). Al respecto, considerando que este punto no constituye una observación al ambiente de control implementado por el Organismo, dado que la herramienta informática corresponde a un desarrollo del Órgano rector en la materia, se puede colegir que se duplicarían las tareas al tener que cargar los mismos datos en dos aplicaciones distintas, conllevando el riesgo de producir inconsistencias en la información. En virtud de ello, la Gerencia de Administración manifiesta que efectúa controles diarios (por ejemplo, al constatar la registración de las Órdenes de Pagos en los dos sistemas), y mensuales para detectar diferencias entre ambos sistemas a los efectos de mantener su consistencia. En definitiva, estos últimos controles constituyen un adelanto de las tareas de elaboración del Cuadro 9 de la Cuenta de Inversión –Compatibilidad de los Estados Contables-. A su vez, en su oportunidad, se comunicó que personal de GA mantiene diversos correos electrónicos con el Órgano Rector a los efectos de poner en conocimiento las limitaciones del sistema tratado. Por ello, se recomendó formalizar esas consultas, a fin de unificar en un solo sistema las transacciones derivadas de la actividad regulatoria; situación que es compartida por la Gerencia, en base a las opiniones vertidas por esta sobre la temática tratada en informes anteriores (Informes UAI N.° 473 – Obs. V.5 y N.° 453 – Obs. V.3). De las tareas de relevamiento a la Cuenta de inversión 2020, no se constataron cambios con relación a este punto, como así tampoco se tuvo evidencia suficiente sobre la comunicación, vía formal, de la situación descripta al Órgano Rector.

Acción correctiva/Comentarios

Por recomendación de esta UAI en los Informes UAI Nros. 486, 473, 453 y 425, el SAF remitió al Órgano Rector la NO-2021-41038781-APN-GA#ENARGAS, mediante la cual reiteró todas las limitaciones de ese sistema oportunamente comunicadas vía correo electrónico. En respuesta a ello, éste manifestó que se informaría sobre el avance de los pedidos de nueva funcionalidad (NO-2021-42989174-APN-DAYAU#MEC); no obstante lo cual a la fecha no se informaron novedades. Por este motivo el SAF continúa empleando el sistema contable denominado SOFTLAND para la registración contable de los eventos contable-financieros. En virtud de ello, se deja constancia que la Gerencia compartió la recomendación efectuada por esta Unidad. A su vez, en base a lo comentado se aclara que se expondrá dicha situación en los comentarios de los futuros informes de Cuenta de Inversión hasta su regularización por el Organó Rector.

Recomendaciones

En consecuencia, y teniendo en cuenta la experiencia en la operatoria del e-Sidif, resulta pertinente reiterar la necesidad de formalizar la comunicación de las limitaciones de ese sistema para la registración de los eventos de la actividad del ENARGAS, de forma tal de poner en conocimiento de esas circunstancias al Órgano Rector y, en caso de ser factible, que éste implemente, con la colaboración del Ente, las medidas suficientes que permitan registrar de manera integral e integrada la actividad regulatoria en un único Sistema de Administración Financiera.

Observación N° 1	Informe N°	498	de fecha	31/12/2021
	Título	Gestión de Compras y Contrataciones		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Administración		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.8.- Garantía de mantenimiento de oferta En un caso muestreado no se encuentra vinculada la póliza electrónica al expediente de la contratación. No se halló evidencia del cotejo de los datos de las Pólizas Electrónicas de Seguro de Caucción integradas como garantía. A través del COMPR.AR las Unidades de Compras y Contrataciones deben cotejar los datos y estado de las pólizas y descargar el documento de la póliza electrónica, en la sección "Consulta de Póliza Electrónica", dentro de los 2 días siguientes al Acto de Apertura.

Acción correctiva/Comentarios

El seguimiento fue efectuado en el Informe UAI N° 515 (C.8) En los expedientes analizados se evidencia la implementación de las constancias de las Pólizas de Seguro de Caución ingresadas por los Oferentes, cumpliendo con el instructivo para la administración de las pólizas electrónicas de seguro de caución.

Recomendaciones

Se recomienda dejar constancia en el Expediente de la consulta realizada en el COMPR.AR sobre el cotejo de los datos de las Pólizas de Seguro de Caución ingresadas por los Oferentes, y cumplir con el instructivo para la administración de las pólizas electrónicas de seguro de caución, conforme las Comunicaciones emitidas por el Órgano Rector.

Observación N° 5	Informe N°	492	de fecha	09/09/2021
	Título	CAPITAL HUMANO		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.4. Medidas arbitradas en el marco de la emergencia sanitaria. Capacitación al personal: En el marco de las medidas de prevención y mitigación del COVID-19, el ENARGAS implementó el Protocolo de Higiene y Seguridad COVID-19 para garantizar la continuidad laboral y asegurar el cuidado de la salud en atención a la evolución de la situación epidemiológica. Del relevamiento practicado no se tuvo evidencia sobre el dictado del curso relacionado con las buenas prácticas para la realización del teletrabajo, producto de la contratación realizada, teniendo en cuenta que se encontraba entregado y disponible para su dictado desde el último bimestre del año 2020.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-16374773-APN-GRHYRI#ENARGAS: Como resultado de la contratación se logró capacitar al mes de Septiembre de 2022, a más de 400 trabajadores y trabajadoras del Organismo en buenas prácticas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19 (Protocolo) y en las buenas prácticas para el desarrollo del Teletrabajo. Y se generó un Protocolo COVID-19 de manera individual para cada Delegación. Todos los documentos se encuentran en respaldo digital en el Área de Seguridad e Higiene. Opinión del auditor: El auditado señala el curso de acción en materia del caso observado sobre la capacitación a los trabajadores en buenas prácticas sanitarias y teletrabajo. Asimismo señala que se elaboraron Protocolos COVID-19 para las Delegaciones.

Recomendaciones

Se recomienda que ante la contratación de un servicio su producto sea analizado e implementado, teniendo en cuenta en este caso particular que su contratación tuvo como objetivo la prevención de riesgos en materia de teletrabajo, modalidad que no había sido utilizada hasta la situación de emergencia acontecida durante el ejercicio 2020.

Observación N° 2	Informe N°	499	de fecha	31/12/2021
	Título	GESTIÓN DE DELEGACIONES REGIONALES		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia Regional Delegaciones - Delegación Mar del Plata y Sur		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
---------	------	--------	--------------	----------	----------------------------	-------	------------

Hallazgo

C.1.2.- Análisis de la Muestra - Estado de Trámite Respecto de la muestra seleccionada se observa que el 33,33% de las auditorías en estado de ejecución se encontraban pendientes de realización, y en los EE sólo se registra la Carátula de apertura del expediente. Por otra parte, se verificó un caso (auditoría técnica) en el que, a la fecha del relevamiento, no se había realizado aún el análisis correspondiente por parte de la Gerencia de Distribución (hoy GDyGNV), dado que el Informe emitido por la Delegación resultó con Observaciones, a pesar que registra una demora en su tratamiento de más de un año y medio.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-14808254-APN-GRD#ENARGAS: Se reitera lo expresado en ME-2022-09491490-APN-GRD#ENARGAS, en el 2020 se ejecutaron auditorías del PAA hasta el mes de marzo. Luego la tarea se vió interrumpida por el ASPO-DISPO decretado por el PEN, que entre otras cosas suspendió la libre circulación y los plazos de respuestas por parte de los sujetos Auditado, situación que determinó la discontinuidad de las tareas de auditorías, truncando el proceso y la finalización de las mismas. Opinión del auditor: El auditado reitera lo ya manifestado en el ejercicio anterior y no detalla las acciones encaradas en el ejercicio sobre el cierre de las auditorías por parte de las Delegaciones como así también el cierre del proceso por las Gerencias Técnicas. De la consulta realizada a los EE de las Auditorías incluidas en la muestra (período 2020 - desarrolladas por las Delegaciones Sur y Mar del Plata), esta UAI no pudo visualizar en el EE trámites posteriores a los relevados al momento de la emisión del Infor UAI N° 499. No obstante, dado que se realizó el seguimiento de esta observación en el Informe UAI N° 509 (Obs C.1.2.-), se regulariza la misma y se realiza el seguimiento en el Infor UAI N° 509.

Recomendaciones

Atento que las auditorías son realizadas por las Delegaciones en función de requerimientos de las Gerencias con competencia en cada una de las temáticas objeto de análisis, resulta necesario que, una vez merituados los hallazgos por parte de las Gerencias requirentes, se efectúe el cierre de los procesos de control iniciados, ya sea para su archivo o para el inicio del proceso sancionatorio que amerite la conducta infractora. Se recomienda a la Gerencia Regional Delegaciones reforzar los procesos de control para el seguimiento, análisis y tratamiento de las conclusiones arribadas en las auditorías practicadas por las Delegaciones y su oportuna comunicación a las Gerencias requirentes.

Observación N° 6	Informe N°	497	de fecha	30/12/2021
	Título	SUBDISTRIBUIDORES		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Otros (a Satisfacción UAI)	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

Se verificó que la Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular no emplea la herramienta informática desarrollada a nivel Institucional (BDUAuditorías) para la gestión de la planificación anual de las actividades regulatorias. En su lugar se emplean planillas de elaboración propia, en formato de excel.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-13585550-APN-GDYGNV#ENARGAS: En primer orden, se señala que esta Gerencia no tiene planificado la realización de auditorías de sobre los SDBs, sino que las mismas las realizan las Delegaciones Regionales. Asimismo en la actualidad, se está procediendo a la carga del cronograma de ejecución y acta correspondiente de las auditorías en la Base Unificada de Auditorías en el Aplicativo del Aplicenter2 (BD de Auditorias) realizadas en el año 2021 y 2022. Consecuentemente, es necesario destacar que periódicamente, y en función de la generación de avances en las tramitaciones, se registrarán en el Aplicativo los actos administrativos correspondientes. Opinión del Auditor: Conforme lo manifestado por el auditado, GDyGNV no tiene planificada la realización de auditorías sobre SDB, salvo las que realizarán las Delegaciones. Al respecto, pudo verificarse que las Delegaciones registraron en la BUAuditorías la planificación de las auditorías a realizar en los SDB en materia de Poder de Policía, Fugas y Odorización.

Recomendaciones

Se recomienda arbitrar los mecanismos necesarios para la utilización en forma íntegra del aplicativo

informático disponible para el registro de las auditorías, a los efectos de contar con una herramienta informática que no solo coadyuve en la gestión de las etapas de programación así como de su ejecución, sino que además garantice una visión sistemática de todas las tareas realizadas en materia de fiscalización y control por las distintas Gerencias Técnicas.

Observación N° 7	Informe N°	497	de fecha	30/12/2021
	Título	SUBDISTRIBUIDORES		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Distribución y Gas Natural Vehicular		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

En línea con lo observado en la auditoría anterior continúan verificándose debilidades en la difusión de ciertos aspectos de carácter general de estos Sujetos, a través del sitio web Institucional. Por ejemplo, no se puede visualizar el 0800 informado por el Sujeto para los casos de emergencia, así como también los datos sobre las localidades que abastece. Por otra parte, en determinados casos se constató desactualizada la información publicada del Sujeto en función de sus antecedentes regulatorios, circunstancia esta última que fue regularizada durante el desarrollo del presente trabajo.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-13585550-APN-GDYGNV#ENARGAS: Sin comentarios por parte de GDYGNV. ME-2023-11777024-APN-DIRECTORIO#ENARGAS: se informa que los datos relativos a las subdistribuidoras que aparecen en la sección «Directorio de la industria del gas natural» (<https://www.enargas.gob.ar/secciones/directorio-industria/directorio-industria.php>) son actualizadas en la aplicación «Entidades» del Aplicenter y se ven reflejadas automáticamente en la web del ENARGAS. El área responsable de esa carga es Asuntos Institucionales, de la GRHRI, razón por la cual, este punto será respondido por ese sector. ME-2023-16374773-APN-GRHYRI#ENARGAS: Se procedió a un barrido de toda la información concerniente a las SDB en el sitio web del organismo para así contrastarla con la existente en la base desarrollada por la GDYGNV. En función de ello y luego de haber hallado alguna inconsistencia, se solicitó la subsanación de dichos datos a la mayor brevedad posible. Opinión UAI: Conforme lo manifestado, se implementaron medidas a efectos de regularizar la observación. De la consulta realizada al Sitio Web del ENARGAS, pudo observarse que se incluyó un campo con la información del 0800, como así también del sitio web del Sujeto siempre y cuando para ambos casos se cuente con esa información en la base de datos de las SDB administrada por la GDYGNV. Para la actualización de la información publicada se suministró un usuario con permisos de consulta a la GRHyRI.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta la disponibilidad de datos de tipo comercial en la herramienta de apoyo desarrollada para la gestión de la actividad de los Subdistribuidores (Aplicativo SDB), resultaría pertinente que la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales impulse una metodología de trabajo para la recopilación y difusión de la información, acorde con los contenidos mínimos de contacto con el usuario establecidos para la WEB del Prestador, conforme lo instruido en la Resol-2021-96-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (presupuestos mínimos para la atención del público). Asimismo, se entiende necesario reforzar las tareas de coordinación con la GDyGNV que permitan mantener un esquema de actualización de los datos publicados en base al proceso de alta/modificación/baja de las localidades operadas y mantenidas por las SDB.

Observación N° 1	Informe N°	500	de fecha	31/12/2021
	Título	Composición Accionaria		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Desempeño y Economía		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	15/02/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.2.1.- Composición Accionaria – Años 2018 y 2019 No se halló evidencia en el EE del control de coincidencia entre la información remitida por las Licenciatarias y la expuesta en sus Estados Contables. En el EE correspondiente al Ejercicio 2018, remitido a Guarda Temporal, se omitió vincular la documental presentada por una Distribuidora. A la fecha de relevamiento no se halló constancia de la emisión del Informe en que se evalúe la Composición Accionaria de las Licenciatarias al 31/Dic/2019, para proceder al cierre del EE.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2022-14681513-APN-GDYE#ENARGAS : Se aceptaron las observaciones realizadas por la UAI. Respecto del expediente 2018, se procedió a solicitar el expediente en guarda temporal para incorporar la providencia PV-2022-13016947-APN-GDYE#ENARGAS, en donde se reconoce que por error no se vinculó una actuación, se adosaron los EECC de las Licenciatarias y nuevamente se remitió a guarda temporal el expediente. Asimismo, en el expediente 2019 se procedió a adosar la providencia PV-2022-13039225-APN-GDYE#ENARGAS, en donde se reconoce que se cometió un error material en la caratulación del expediente y se vincularon los EECC de las Licenciatarias, el informe de cierre y posteriormente se remitió a guarda temporal el expediente. Opinión del auditor: GDyE manifiesta que, una vez incorporada la documentación y el informe faltante en los expedientes electrónicos relevados, se los remitió a guarda temporal. Habiéndose verificado tal situación en GDE, se considera regularizada la observación.

Recomendaciones

Resulta necesario que los expedientes electrónicos respalden las actividades desplegadas en materia de control de la composición accionaria. En ese sentido, se recomienda establecer mecanismos de control que permitan asegurar que los EE contengan la totalidad de la documental que corresponde considerar al momento de elaborarse los Informes en los que se evalúa la composición accionaria de las Licenciatarias al cierre de cada ejercicio. A fin de documentar los controles que se realicen, se recomienda agregar a los expedientes la parte pertinente de los Estados Contables contrastados o, en su defecto, referenciar en las planillas de trabajo el documento verificado (v.g. IFy/o EE en el que se agregaron los EECC remitidos por la Licenciataria y/o, en su caso, por la sociedad controlante). Finalmente, una vez emitido el Informe que dé respaldo a la información a ser publicada en el Informe Anual del ENARGAS, correspondería el cierre del EE.

Observación N° 6	Informe N°	510	de fecha	23/08/2022
	Título	ATENCIÓN DE USUARIOS		
	Ente	ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS - ENARGAS		
	Sector	Gerencia de Protección del Usuario		

Impacto	Bajo	Estado	Regularizada	Encuadre	Cumplimiento Recomendación	Fecha	31/12/2022
----------------	------	---------------	--------------	-----------------	----------------------------	--------------	------------

Hallazgo

C.7.- Publicación en la web. Información útil para el usuario: De las revisiones conceptuales realizadas en la información brindada a través de la web institucional para que el usuario pueda efectuar su reclamo ante el ENARGAS, se constataron inconsistencias en la información sobre plazos de respuesta con que cuentan las Prestadoras ante diversas situaciones de falta de suministro.

Acción correctiva/Comentarios

ME-2023-15342106-APN-GPU#ENARGAS: Se mantuvieron reuniones con Relaciones Institucionales, en las que esta Gerencia de Protección al Usuario se comprometió a revisar los plazos de tratamientos de reclamos que se encuentran en nuestra pagina web. ME-2023-11777024-APN-DIRECTORIO#ENARGAS: Con respecto a la observación relacionada con los trámites que pueden realizar usuarios de gas domiciliario, (<https://www.enargas.gob.ar/secciones/tramites/tramites-gas-por-redes.php>), se analizó toda esta sección y se acordó con GPU la reformulación íntegra de esta página. Como consecuencia de esta revisión, se advirtió que la información está organizada de acuerdo a la tipificación de consultas y reclamos que otorgan internamente los funcionarios responsables (FR) de dar respuesta, pero que puede resultar muy confusa o ambigua para el usuario al momento de realizar su reclamo. Se está trabajando junto con GPU en generar información de calidad que sea consistente con la normativa vigente y que resulte accesible, útil y relevante para la persona que necesita realizar un reclamo ante el ENARGAS. Opinión del Auditor: Conforme lo

manifestado, se implementaron medidas a efectos de regularizar la observación. De la consulta realizada al Sitio Web del ENARGAS, pudo observarse que se incluyó un campo con la información del 0800, como así también del sitio web del Sujeto. Ello, conforme a la información registrada en la base de datos de las SDB administrada por la GDyGNV que para la actualización de la información publicada suministró un usuario con permisos de consulta a la GRHyRI.

Recomendaciones

Se entiende necesario reforzar los mecanismos empleados en la recopilación y difusión de la información, a través del sitio web Institucional, que permita mantener un esquema actualizado y uniforme del contenido de interés para el usuario o, tercero interesado, del servicio de distribución de gas.



Ingrese su firma digital