



ENARGAS
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS

CONTROL DE
FACTURACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 391

Unidad de Auditoría Interna



CONTROL DE FACTURACIÓN

A.- OBJETO

Verificar los procedimientos utilizados por el Ente para la realización de auditorías, con referencia a la facturación a los usuarios del servicio de gas, en función de los Cuadros Tarifarios vigentes para cada tipo de servicio y consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Servicio.

Adicionalmente, verificar el grado de cumplimiento de las metas físicas programadas y, de corresponder, las causas atribuibles a los desvíos.

B.- ALCANCE

A fin de cumplimentar el objetivo propuesto, se relevaron y analizaron los procedimientos internos utilizados por el Ente para el control de la facturación a los usuarios del servicio de Gas Natural por redes. Para ello se tuvo en cuenta, tanto los servicios de auditoría contratados a terceros, como las auditorías efectuadas por personal del Organismo.

Al respecto, se analizaron los métodos de selección de muestras, los procedimientos de auditoría aplicados, el respaldo fehaciente de las observaciones detectadas en los papeles de trabajo, y la comunicación de las conclusiones para la toma de decisiones.

El período sujeto a revisión comprendió a las actividades llevadas a cabo durante los ejercicios económicos 2014 y 2015. En aquellos casos en los que surgieron temas relacionados con otro período al señalado, se han aplicado los correspondientes procedimientos puntuales para su comprobación.

De forma complementaria, se efectuó el seguimiento de aquellas observaciones realizadas en Informes de Auditoría anteriores relativas a la temática tratada, verificando el grado de implementación de las recomendaciones formuladas.

B.1.- Trabajo Realizado

B.1.1.



Ente Nacional Regulador del Gas

Para el desarrollo del presente trabajo, se consideraron los cambios introducidos en la estructura orgánica del ENARGAS, mediante el dictado de las Resoluciones ENARGAS Nros I-2866 (abril de 2014) e I-3403 (junio de 2015).

Como breve reseña, hasta la entrada en vigencia de la Resolución ENARGAS N° I-2866/14, como se desarrolló oportunamente en el Informe UAI N° 343, se encontraban delegadas en las Gerencias de Regiones y de Control Económico Regulatorio aquellas actividades concernientes a la evaluación del desempeño de las Prestadoras del Servicio de Distribución de gas por redes respecto de la correcta aplicación de la normativa vigente en materia de facturación. A su vez, la Gerencia de Regiones tenía a su cargo las tareas de coordinación de las actividades desplegadas en esta materia por los Centros Regionales.

A través de la Resolución ENARGAS N° I-2866/14, se modificaron las facultades referidas precedentemente, delegándose en la Gerencia de Regiones (GR) las competencias señaladas en materia de control del proceso de Facturación. Por otra parte, como se desarrolló en el Informe UAI N° 380, se facultó a la Gerencia de Control Económico (GCER) en aquellos temas concernientes al proceso de fiscalización del cumplimiento normativo vigente por parte de las Licenciatarias y Subdistribuidoras, en materia informativa y operativa que repercuten en aspectos económicos.

Mediante el dictado de la Resolución ENARGAS N° I-3403/15, por un lado, se delegó en la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) aquellas funciones en materia de control del proceso de facturación de la ex Gerencia de Regiones. Por otro lado, se facultó a la redenominada Gerencia de Regiones y Expansiones respecto de las tareas de coordinación entre GRGC y los Centros Regionales para la realización de las auditorías a practicarse por estas últimas en materia de facturación.

Por ende, las tareas de campo se centralizaron en las actividades desplegadas por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial. No obstante ello, se realizó un relevamiento de las tareas efectuadas por la Gerencia de Control Económico Regulatorio en esta materia para el período anterior a la entrada en vigencia de la Resolución ENARGAS N° I-2866/14 (enero a marzo de 2014).

Para ello, por medio de los Memorándums UAI Nros 53 y 54/16, se requirió a las Gerencias de Control Económico Regulatorio y de Regulación de Gestión Comercial, respectivamente, el detalle de la actividad desplegada relativa a las tareas de control de facturación, como así también, las herramientas de apoyo empleadas para el seguimiento de la actividad desplegada.

En función de la información remitida por GRGC, se determinó el siguiente universo sujeto a revisión, exponiéndose además, la representatividad de la muestra de auditoría seleccionada aleatoriamente.



Ente Nacional Regulador del Gas

Concepto relevado	Período	Universo (**)	Muestra	Significatividad
Auditorías de Gestión de Facturación (AGF)	2014	58	5	8,62%
	2015	100	8	8,00%
Auditorías de Gestión de Facturación - Grandes usuarios (AGF - GU)	2014	9	2	22,23%
Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT)	2014	129	7	5,43%
	2015	16	1	6,25%
TOTAL GENERAL		312	23	7,37%

(**) incluye a las Actas de Auditorías informadas en el período auditado, de forma independiente a la remisión de las conclusiones de la labor realizada (Informe de Auditoría) por los Centros Regionales a la Sede del Organismo. A su vez, cabe aclarar que, se encuentran fuera del Alcance del presente Informe dos (2) auditorías efectuadas a las Transportistas en el año 2015.

Con relación a las actividades desplegadas por GCER en esta materia, se tomó vista de dos (2) de los Expedientes conformados para el seguimiento de los procesos de verificación de Segmentación, Categorización y Aplicación de Cuadros Tarifarios practicados a las Distribuidoras y Redengas. La muestra seleccionada al azar representa un 20 % del Universo bajo análisis.

Respecto de la contratación de servicios de terceros sobre la temática analizada, no se tuvo evidencia de esa situación para el período sujeto a revisión.

En base a lo desarrollado precedentemente, se detallan a continuación los procedimientos de auditoría aplicados para la muestra seleccionada.

✓ En el marco de la Ley N° 24076 y su reglamentación (Decretos Nros. 1738/92 y 2255/92), se procedió a recopilar y analizar la normativa aplicable a los temas de facturación de usuarios del servicio de distribución de gas natural (v.g. categorías de usuarios, cuadros tarifarios vigentes en el período bajo análisis).

✓ Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal intervinientes en el tema analizado.

✓ Se realizó una revisión conceptual de la metodología de trabajo implementada para la planificación y ejecución de las auditorías efectuadas a las Prestarias.

✓ Se examinaron los procedimientos internos elaborados por las Gerencias para el ejercicio de las labores realizadas.



Ente Nacional Regulador del Gas

- ✓ Se realizaron pruebas de cumplimiento con relación a las tareas de control practicadas en materia de facturación y los procedimientos mencionados anteriormente.
- ✓ Se analizaron los métodos de selección de las muestras de auditoría.
- ✓ Se constató la consistencia de los Papeles de Trabajo - Legajos y Expedientes - respecto de los hallazgos derivados de las auditorías efectuadas.
- ✓ Se realizó el seguimiento de los resultados de las auditorías practicadas, a los efectos de analizar las observaciones e irregularidades detectadas a la normativa vigente, las medidas adoptadas en esta materia y la comunicación de las conclusiones para la toma de decisiones.
- ✓ Se practicaron revisiones globales sobre el grado de sistematización de la información resultante de las auditorías y su cruce con las tareas de otras áreas del Organismo relacionadas con la temática tratada.
- ✓ Se relevaron y efectuaron comprobaciones globales de razonabilidad sobre los registros de apoyo empleados en la actividad desplegada.
- ✓ Se verificó el cumplimiento de las metas físicas programadas oportunamente por GRGC para el período auditado, y en caso de corresponder, se analizaron los desvíos informados. Para ello, se tuvo en cuenta la labor realizada por esta UAI en las Cuentas de Inversión 2014 y 2015.
- ✓ Se procedió a realizar el seguimiento de las recomendaciones realizadas en auditorías anteriores sobre la temática bajo análisis.

Como resultado de la labor realizada, se han elaborado los anexos detallados a continuación, adjuntos al presente Informe:

- Anexo I, Procedimientos administrativos internos
- Anexo II, Herramientas de apoyo informáticas

Las tareas de campo fueron llevadas a cabo durante los meses de junio a agosto de 2016.

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.

Bleish



C.1.- Metodología de trabajo

La Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (Ex Gerencia de Regiones) junto con los Centros Regionales proceden a realizar las auditorías concernientes a validar los diferentes aspectos de la facturación del servicio de distribución de gas natural, conforme lo establecido en la normativa vigente.

Para ello, en la Guía de Trabajo N° 01-1, citada en el Anexo I del presente Informe, se clasifican a las auditorías en función de su alcance para cumplimentar el objetivo referido precedentemente. Es así que, aquellas denominadas "Auditorías de Gestión de Facturación" (AGF) comprenden un control integral del proceso de facturación sobre aquellos puntos de verificación establecidos en los Instructivos referidos en el citado Anexo. En cambio, aquellas identificadas como "Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios" (ACT) son auditorías parciales que comprenden algunos puntos de control de las auditorías AGF, a los efectos de constatar la correcta aplicación de las tarifas de gas vigentes para un determinado período.

A continuación, se agrupan las situaciones a considerar sobre la metodología arbitrada por la Gerencia para el desarrollo de la actividad referida anteriormente.

C.1.1.- Plan Operativo. Periodicidad en la ejecución de las auditorías a las Prestatarias

En el último trimestre del año calendario, la Gerencia procede a elaborar el Plan Anual de las Auditorías del ejercicio siguiente, con el fin de establecer la frecuencia de visitas que se practicarán a las Prestatarias para el control del proceso de facturación a los usuarios del servicio de distribución de gas natural.

Para ello, la base de Sujetos a auditar se determina en función de aquellas Prestadoras que se encuentren operando en el Sistema, mediante consulta en el Sitio Web del Organismo.

Con relación a la planificación de las auditorías del período relevado, se puede mencionar que, en concordancia con los lineamientos establecidos en la Guía N° 01-1, para el ejercicio 2014 se estableció la realización de una (1) auditoría de gestión de facturación por Prestadora, teniendo en cuenta para ello, el área de incumbencia del Centro Regional. Por ello, se previó la realización de más de una auditoría a un mismo Sujeto, en función de la cantidad de Centros Regionales dentro de su área operación.

En cambio, para la preparación del Plan Operativo 2015 se definió la frecuencia de auditorías, en base a un universo estratificado por la Gerencia. Es así que, se estableció la realización de dos (2) auditorías de gestión de facturación para las Distribuidoras y un grupo definido de grandes Subdistribuidoras y, para el



Ente Nacional Regulador del Gas

resto de los últimos Sujetos citados, se determinó la realización de una sola auditoría integral de facturación (AGF).

Cabe señalar que, en el transcurso del período auditado se aprobaron nuevos cuadros tarifarios derivados en el marco de las disposiciones contenidas en los Acuerdos Transitorios suscriptos entre las Licenciatarias de Transporte y la UNIREN, como así también, de la aplicación del mecanismo de racionalización del consumo del gas natural.

En consecuencia, se comunicó que para el ejercicio 2014 se reprogramaron las auditorías de gestión de facturación, mediante la incorporación de controles puntuales de facturación de los nuevos cuadros tarifarios, auditorías denominadas ACT, las cuales también incidieron en la ejecución de las actividades desplegadas en el año 2015.

A continuación, se exponen las siguientes consideraciones sobre la temática analizada.

Comentario:

Respecto de las bases empleadas en la preparación de la planificación de las auditorías bajo análisis, se procedió a cruzar los registros de las auditorías efectuadas en los ejercicios relevados con el listado de Sujetos detallados en los saldos finales de las Tasas de Fiscalización y Control aprobadas para ese mismo período, constatándose cinco (5) sujetos (Subdistribuidores) como diferencia entre ambos listados.

Por un lado, en los registros de las auditorías ejecutadas no se pudieron cotejar dos (2) Subdistribuidoras informadas en los listados adjuntos a las Resoluciones aprobatorias de la Tasa de Fiscalización y Control. Para uno de ellos se pudo verificar que no posee ingresos por la actividad regulada para ambos períodos informados. En cambio, para el otro caso (Coop. Serv. Pub. Reconquista Ltda.) se constató que comenzó a operar en el último ejercicio relevado, informándose su inclusión en la planificación del año en curso (2016).

Por otro lado, en los listados anexos a las Resoluciones que fijan la Tasa de Fiscalización y Control no se tuvo evidencia suficiente sobre la determinación de la tasa a pagar para tres (3) Subdistribuidores, a los cuales se les practicaron auditorías de facturación (por ejemplo, Comuna de Arteaga). Al respecto, esta situación fue observada en el Informe UAI N° 381 -Subdistribuidores-, concerniente a Prestadoras que están operando en el sistema pero aún se encuentra pendiente la autorización expresa por el Ente.

Observación y Recomendación:

Con relación a la ejecución de los Planes Operativos de Auditoría correspondientes a los períodos relevados, se verificó que se ejecutaron un 110%



Ente Nacional Regulador del Gas

más de auditorías en el ejercicio 2014 respecto de aquellas programadas para ese año. Una circunstancia similar se observó en el siguiente período (2015), donde se constató un incremento del 20 % de las auditorías programadas de facturación.

De las consultas realizadas sobre el tema, se comunicó que se realizaron mayores controles puntuales en los procesos de facturación (auditorías "ACT") como consecuencia de la aprobación de los cuadros tarifarios vigentes para los períodos analizados (abril de 2014 y junio 2015).

De las revisiones conceptuales practicadas sobre el tema, se observan inconsistencias entre la frecuencia de auditorías realizadas a un sujeto y los parámetros definidos sobre el tema en cuestión en el Plan Operativo.

A modo ejemplificativo se puede mencionar que, en líneas generales, para el ejercicio 2014 se estableció 1 (una) auditoría integral de facturación por Prestadora, incrementándose ese número en el caso de cuatro (4) Distribuidoras y una (1) Subdistribuidora, como consecuencia de la cantidad de Centros Regionales dentro de su área de prestación. Cabe señalar que, hasta la aprobación de los nuevos cuadros tarifarios del ejercicio analizado se encontraba ejecutado el 14,60 % (13 sobre un total de 89) del Plan. De las verificaciones practicadas sobre la temática tratada, se observa un criterio disímil en la periodicidad de las tareas programadas, constatándose la ejecución de tres o más auditorías a cuarenta y tres (43) sujetos sobre los cuales no se tenía previsto la realización de más de una visita en el período.

Es decir, se observa un apartamiento en la ejecución de las auditorías respecto del criterio de periodicidad de auditorías a un sujeto establecido en el proceso de preparación del Plan Operativo.

En mérito de ello, se entiende necesario arbitrar las medidas necesarias en la ejecución del Plan de auditoría, a los efectos de adecuarlo a aquellos parámetros definidos en su preparación, los cuales deberán responder a las necesidades detectadas por la Gerencia, en base a la experiencia empírica acumulada sobre esta materia.

Ello con el objeto de garantizar una mayor efectividad en la aplicación de los recursos del Organismo para el cumplimiento del proceso de control de facturación del servicio de distribución de gas natural.

C.1.2.- Universo de facturación. Tipos de servicios auditados

Del relevamiento efectuado en el período auditado pudo constatarse que el universo objeto de análisis del proceso de facturación comprende a las diferentes categorías de usuarios del servicio completo y "unbundling" relativos a la distribución del gas natural.

Blanco



Ente Nacional Regulador del Gas

Las auditorías de control tarifario (ACT) verifican la correcta aplicación del cuadro tarifario para las siguientes categorías de usuarios: Residenciales, Servicio General P, SDB, SGG, Grandes Usuarios y GNC.

Las auditorías integrales denominadas de gestión de facturación se ejecutan en función del tipo de servicio de distribución de gas: completo o "unbundling".

Por un lado, los Centros Regionales y Sede Central realizan auditorías al servicio completo integrado por las categorías de usuarios Residenciales y SG P -1 y 2-, ampliándose esta última categoría a los P3 con consumos anuales < 180.000 m³, a raíz del empleo de las herramientas informáticas de apoyo desarrolladas en el Anexo II del presente Informe.

Por otro lado, Sede Central realiza auditorías integrales a los servicios "unbundling" correspondientes a aquellos usuarios que sólo contratan los servicios de Distribución y/o Transporte (v.g. GNC).

Observación y Recomendación:

Con relación al seguimiento de la auditoría anterior (Informe UAI N° 343) se evidenció una mejora en los procedimientos aplicados por la Gerencia para el control de los diferentes tipos de servicios facturados por el servicio de distribución de gas natural.

En tal sentido, de las revisiones practicadas sobre el tema en cuestión, se verificó que en el año 2014 se realizaron auditorías a las diferentes categorías de usuarios de los servicios "completo" y "unbundling".

En cambio, en el ejercicio 2015 sólo se constató la situación planteada para las auditorías de facturación del servicio completo de distribución de gas natural. Respecto de las tareas de control de la facturación del servicio "unbundling", se informó que éstas no fueron previstas para dicho ejercicio, como así tampoco se planificaron en el Plan Operativo del año en curso (2016).

En virtud de ello, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos de la Gerencia, resultaría pertinente continuar con la medida arbitrada en el año 2014 concerniente a la realización de mayores controles sistémicos a los diferentes tipos de servicios de distribución de gas natural -servicio completo y "unbundling"- que permitan asegurar el correcto desempeño normativo por parte de las Prestadoras en materia de facturación.

C.1.3.- Técnicas de muestreo. Representatividad de la Muestra de auditoría

En la Guía de Trabajo 01-1 se establecen los lineamientos generales para la determinación de la muestra para las auditorías de gestión de facturación para las categorías de usuarios Residenciales y Servicio General P1 y P2, como así



Ente Nacional Regulador del Gas

también para las auditorías parciales relativas a la aplicación de cuadros tarifarios. En tal sentido, se instruye sobre la metodología a aplicar para la determinación del período a analizar, el tamaño de la muestra, y las categorías de usuarios a considerar en la tarea.

A raíz de la implementación, por parte de la Gerencia, de las herramientas informáticas de apoyo en las tareas de facturación (referidas en el Anexo II), el universo objeto de control se determina en función de la información remitida por las Prestatarias vía el Sistema Automatizado de Remisión Informativa -S.A.R.I.-.

Para aquellos aspectos de la facturación procesados automáticamente por las herramientas informáticas, se estratifica el universo referido anteriormente en función del resultado obtenido en cada proceso o módulo ejecutado. Para ello, previamente la Gerencia estableció determinados filtros -marcas- relativos al apartamiento normativo verificado.

Respecto al proceso de selección de la muestra, en los casos en los que se encuentra pendiente la remisión de datos a través del S.A.R.I., se continúa con los lineamientos establecidos en la Guía de Trabajo citada, en lo concerniente a los parámetros mínimos a considerar en la muestra de auditoría para las categorías de usuarios Residenciales y del Servicio General P1 y P2. Para el resto de las Prestatarias se establece el tamaño máximo de la muestra a considerar para cada una de las marcas -filtros- establecidas en los módulos desarrollados de facturación. Para aquellos puntos de control sin procesamiento automático se establecen las cantidades mínimas de comprobantes a seleccionar (alta de usuario, factura estimada y aplicación de intereses por pago fuera de término).

Con relación a las Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios, de los casos relevados se verificó que la metodología de trabajo consistió en incorporar a todas las categorías de usuarios, teniendo en cuenta el mecanismo de racionalización del consumo del gas natural. Para ello, en líneas generales, se seleccionó un (1) comprobante para cada categoría de usuario y tipo de servicio prestado.

Una situación similar a la descrita anteriormente se constató para las auditorías de facturación a grandes usuarios, donde se definió la muestra en base a la selección de un (1) caso para todas las categorías de esos sujetos que posea la Distribuidora.

Observación y Recomendación:

De las verificaciones practicadas sobre el proceso de muestreo, como se observó en la auditoría anterior (Informe UAI N° 343) no se tuvo evidencia suficiente sobre la representatividad del grupo de elementos seleccionados para la ejecución de las tareas -muestra- con relación a la población objeto de análisis.



Ente Nacional Regulador del Gas

En concordancia con ello, como se examinó oportunamente, la Gerencia define determinados parámetros, mínimos o máximos, para el muestreo de auditoría, los que pueden o no estar relacionados con el tamaño del universo objeto de análisis.

En tal sentido, se puede mencionar que se aplican criterios disímiles en el proceso de selección del tamaño de la muestra de un mismo universo - Residenciales y SG P-, en función del tipo de auditoría aplicada, Auditorías de Gestión de Facturación o Auditorías de Aplicación de Cuadros Tarifarios.

Al respecto, resulta importante destacar el avance en los recursos tecnológicos implementados en el Organismo, de forma tal de disponer de los datos necesarios sobre el universo sujeto a revisión, que permiten coadyuvar en las tareas de campo realizadas sobre la temática tratada.

En virtud de ello, se sugiere arbitrar los mecanismos necesarios en las técnicas de muestreo aplicadas, que permitan inferir la importancia relativa de los casos examinados con relación a la población total de sujetos auditados, con el fin de optimizar los recursos aplicados en la ejecución de las tareas encomendadas, como así también reducir el riesgo de muestreo concerniente a obtener conclusiones distintas al comportamiento del universo analizado.

C.1.4.- Procedimientos administrativos internos. Actualización de los lineamientos generales para el desarrollo de la actividad

La Gerencia de Regulación de Gestión Comercial remitió a esta Unidad de Auditoría Interna aquellas Guías de Trabajo o Instructivos, donde se instruye al personal competente sobre las tareas de control a considerar para la constatación del correcto desempeño normativo en temas de facturación, por parte de las Prestadoras del servicio de distribución de gas natural.

Como se desarrolló en los numerales anteriores, se implementaron diferentes herramientas informáticas de apoyo para las tareas de facturación (Anexo II).

En virtud de ello, se establecieron nuevos lineamientos para el desarrollo de la actividad derivados de los recursos informáticos mencionados, los cuales fueron comunicados en reuniones previas mantenidas con los auditores, a fin de capacitarlos en el tema en cuestión.

Entre las medidas arbitradas sobre el tema planteado, se puede mencionar la elaboración de nuevos modelos de Acta de Auditoría respecto del establecido en la Guía 01 - 2, como así también la determinación de nuevos parámetros para el proceso de selección de la muestra de auditoría con relación al instruido en la Guía N° 01 - 1.

Comentario:



Ente Nacional Regulador del Gas

Como resultado de las pruebas de cumplimiento practicados a los casos relevados por esta Unidad, no se ha observado un apartamiento significativo en la ejecución de las tareas de campo respecto de los puntos de control establecidos en los programas o instructivos de trabajo.

Observación y Recomendación:

De las revisiones conceptuales sobre las guías o instructivos de trabajo de la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (ex GR), referidas en el Anexo I del presente Informe, no se tuvo evidencia suficiente sobre el proceso de adecuación de estas en función de las novedades tecnológicas desarrolladas para las tareas de soporte relativas al control del proceso de facturación a los usuarios del servicio de distribución de gas natural.

No obstante ello, se realizaron reuniones con el personal competente en el tema, a fin de instruirlos sobre las modificaciones desarrolladas en el proceso de control de facturación.

En virtud de ello, se recomienda arbitrar los mecanismos necesarios que permitan mantener actualizado los Programas de Trabajo, con aprobación a nivel Gerencial, de forma dinámica con las modificaciones realizados en los procedimientos de control de la facturación. De esta manera, se contará con una herramienta de apoyo vigente que coadyuve en las actividades desplegadas por el personal de la Gerencia y los Centros Regionales.

C.2.- Evidencia de las verificaciones practicadas. Estado de Situación

Como resultado de la actividad desplegada por la GRGC (ex GR) y los Centros Regionales, se forma un legajo de auditoría donde se archiva el Acta de inicio de la auditoría, los papeles de trabajo y el Informe con las conclusiones de la labor desempeñada. Los Centros Regionales remiten dicho legajo a la Gerencia para su evaluación, y posterior tratamiento de los hallazgos detectados.

Al respecto, en uno de los campos de los registros, remitidos por la Gerencia, utilizados para el seguimiento de las auditorías se visualizó el estado de las mismas en función de la recepción del legajo en la Gerencia. Para ello, se estableció la siguiente clasificación:

- Pendiente: el Centro Regional no remitió el legajo de auditoría a la Gerencia.
- Devuelta: el Centro Regional remitió el legajo a la Gerencia, el cual fue revisado y devuelto por ésta, en virtud del apartamiento constatado a los lineamientos generales establecidos para su preparación.
- Recibida: el Centro Regional remitió el legajo de auditoría a Sede para su análisis.

B. Hueb.



Ente Nacional Regulador del Gas

Continuando con las conclusiones de la labor realizada, se comunicó que, para aquellas auditorías sin observaciones que formular, la Gerencia procede a elaborar un Informe de cierre de la auditoría, enviándose el legajo al archivo.

Por otro lado, en caso de constatare una situación distinta a la planteada anteriormente, la Gerencia evalúa las inobservancias detectadas a la normativa vigente, para luego proponer las medidas correctivas que se consideran pertinentes y, en caso de corresponder, promover el inicio del proceso sancionatorio.

En líneas generales para ambas circunstancias, se procede a la formación de un Expediente por cada auditoría. En determinadas situaciones se anexa más de un legajo en un mismo Expediente.

De las revisiones efectuadas, se constataron algunas situaciones a considerar sobre los procedimientos aplicados para el cierre del circuito de control de la facturación a los usuarios del servicio de distribución de gas natural. Para una mejor comprensión del tema se han agrupado las verificaciones practicadas.

a) Presentación, en tiempo y forma, de los legajos de auditoría

De las comprobaciones globales efectuadas sobre el universo de auditorías informadas, se observó que el 11,87 % (37 sobre un total de 312) de los legajos de auditoría se encuentran pendientes de remisión a la Gerencia a la fecha de corte establecida (01/06/2016).

En esta línea, el 64,86% (24 sobre un total de 37) de los casos planteados anteriormente corresponden a legajos de auditorías del año 2015 que se encuentran clasificados como "pendientes". Es decir, a la fecha de corte se puede inferir que el centro Regional no tenía completo el legajo de auditoría para su remisión a Sede Central.

b) Volumen de documentación a procesar

De los legajos relevados se visualizó un gran volumen de documentación -facturas u otra documentación pertinente- remitida a Sede para el cierre del circuito de las auditorías de facturación a usuarios Residenciales y del Servicio General P (SG P1, P2 y P3 con consumos anuales < 180.000 m³).

Ello a raíz de la implementación de las herramientas informáticas de apoyo en la gestión del control del proceso de facturación (referido en el numeral C.1.3), donde se establecieron nuevos parámetros para la determinación del tamaño de la muestra, incrementándose en un 422 % las cantidades máximas de la muestra con relación a los valores mínimos sugeridos en la Guía de Trabajo N° 01 - 1. Por ende, en base al resultado de los procesos automatizados citados en el Anexo II del presente Informe, en algunos casos se constató gran volumen de

B. Lopez



Ente Nacional Regulador del Gas

documentación para el análisis de cada aspecto facturado (v.g. categorización de usuarios).

Al respecto, resulta importante señalar que se suministró copia de un reporte de la Gerencia donde se propone actualizar el proceso de generación de las muestras de auditoría (Memo GRGC N° 99/2016), reduciéndose significativamente a un 25,29 % los valores máximos referidos anteriormente.

Continuando con la temática tratada, se constató que en determinados legajos se adjunta toda la documentación y normativa relacionada con los aspectos facturados de naturaleza tributaria o contributiva de orden Nacional, Provincial o Municipal.

Cabe destacar que el Organismo implementó una base de datos sobre el régimen tributario aplicable a la actividad del transporte y distribución de gas, en base a la información remitida por las Distribuidoras, vía S.A.R.I, en cumplimiento con lo normado en la Resolución ENRG N° 1976/10.

En virtud de ello, no se tuvo evidencia suficiente sobre el empleo de la base referida anteriormente para el apoyo de la actividad desplegada, como así también, que permita retroalimentar la consistencia de los datos almacenados en ella.

c) Recursos humanos disponibles

Como se expuso en el numeral B.1.-Trabajo Realizado-, en el período auditado (2014 - 2015) se realizaron 312 auditorías relativas al control del proceso de facturación del servicio de distribución de gas natural.

Del relevamiento practicado sobre los recursos humanos asignados en el tema, se informó que el área pertinente de la Gerencia cuenta con 3 agentes más un Jefe de Área para el análisis de las Auditorías de Facturación practicadas por los Centros Regionales a las categorías de usuarios Residenciales y SG P, como así también, para la ejecución de las auditorías de facturación propias de Sede del Organismo.

En resumen, se cuenta con cuatro (4) agentes para el cierre del circuito del resultado obtenido en las auditorías de facturación. Ello, sin considerar las licencias ordinarias o extraordinarias acontecidas en el año laboral para cada uno de los agentes.

En esta línea de ideas, se comunicó que, como consecuencia de la carga de tareas al área referida, se efectuaron las auditorías de facturación a Grandes Usuarios con la colaboración de otra Área de la Gerencia.

d) Coordinación de actividades



Ente Nacional Regulador del Gas

En los Informes de Auditoría de gestión de facturación a las categorías de usuarios Residenciales y del Servicio General P (SG P1, P2 y P3 con consumos anuales < 180.000 m3), se describe el alcance de las tareas para determinados aspectos del proceso de control de facturación, los cuales podrán ser objeto de análisis por otras Gerencias del Organismo.

De las revisiones practicadas en auditorías anteriores por esta UAI sobre el tema planteado, resulta importante recordar que las Gerencias de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) y de Control Económico Regulatorio (GCER) aplican diferentes técnicas en el proceso de verificación de un mismo aspecto que repercute en el proceso de facturación.

A modo ejemplificativo, se puede mencionar el alcance de las labores efectuadas por ambas Gerencias sobre el proceso de facturación de las Tasas y Cargos autorizados por el ENARGAS, en concepto de retribución de los servicios operativos prestados derivados del servicio de distribución de gas natural.

Como se expone en el Anexo I, uno de los puntos de control realizados por GRGC y los Centros Regionales corresponde a "Otros conceptos facturados de naturaleza no tributaria o contributiva", el cual contempla las Tasas y Cargos incorporados en la factura emitida al usuario.

Por otra parte, como se desarrolló en el Informe UAI N° 380, la Gerencia de Control Económico Regulatorio fiscaliza el proceso de percepción de las Tasas y Cargos aplicados por la Prestadora en un año calendario. En virtud de ello, el universo bajo análisis comprende a los autorizados para su inclusión en la factura emitida al usuario (como GRGC), como así también, aquellas facturadas por separado.

Es decir, se puede colegir que, en las tareas practicadas por GCER se tiene una visión más integradora del universo relativo al aspecto analizado.

Comentario:

Como se referenció en el numeral B.1.- Trabajo Realizado, mediante el dictado de la Resolución ENARGAS N° I-2866/14, se adecuaron las tareas delegadas a la Gerencia de Control Económico Regulatorio sobre el tema objeto de análisis. En virtud de ello, los casos relevados comprenden a las actividades desplegadas por GCER hasta el mes de abril de 2014.

Como resultado de la labor expuesta anteriormente, se constató que se elaboró un Informe complementario para el cierre de las tareas de verificación de los procesos de categorización de usuarios y aplicación de tarifas para el período referido, donde se concluye el pase a archivo del Expediente conformado para el seguimiento de la tarea, como consecuencia de la escasa significatividad de las inconsistencias detectadas para los meses Enero a Marzo de 2014.



Observación y Recomendación:

De los casos seleccionados para el seguimiento de las tareas realizadas por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial para el período relevado se observa que, excepto por una (1) auditoría, el resto de las labores practicadas al proceso de facturación de las Prestadoras se encuentran pendiente de resolución a la fecha de corte establecida (01/06/2016), según el siguiente detalle:

- En uno de los casos se procedió a devolver el legajo de auditoría al Centro Regional, a los efectos de su revisión conforme a las pautas establecidas en las Guías de Trabajo.
- Otro de los casos posee un Informe del Centro Regional sin observaciones que formular, encontrándose pendiente el análisis en Sede Central para el cierre del circuito de control.
- El resto de las auditorías relevadas (20 casos) posee Informe con observaciones basadas en incumplimientos normativos, encontrándose pendiente su análisis por parte de la Gerencia, a fin de arbitrar las medidas pertinentes.

De las revisiones practicadas sobre la temática tratada, se observan las siguientes circunstancias a considerar con relación a los procedimientos arbitrados para el seguimiento y cierre de la actividad desplegada, a saber:

- Irregularidades en el cumplimiento, en tiempo y forma, de la remisión de los legajos de auditoría por parte de los Centros Regionales.
- Debilidades en la gestión de las herramientas informáticas de apoyo del proceso de control de la facturación emitida al usuario, generándose en consecuencia grandes volúmenes de documentos para su procesamiento. Al respecto, se puso en conocimiento de esta Auditoría Interna sobre la reducción significativa de los parámetros establecidos para la generación de la muestra de auditoría derivada del resultado de los procesos informáticos automatizados, referidos en el Anexo II del presente.
- Insuficiencia de recursos humanos para las tareas de cierre de la actividad desplegada, teniendo en cuenta para ello, la sobre-ejecución de tareas para el período analizado (2014 - 2015).
- Debilidades en los mecanismos de coordinación de las actividades desplegadas por más de una Gerencia con relación a determinados aspectos económicos que repercuten en el proceso de facturación del servicio de distribución de gas.

En virtud de lo desarrollado, se reitera lo recomendado en la auditoría anterior (Informe UAI N° 343) concerniente a la necesidad de impulsar las acciones necesarias que permitan garantizar un adecuado cierre del circuito de control, de forma que el resultado de la labor realizada sea oportuno para la



Ente Nacional Regulador del Gas

toma de decisiones respecto del cumplimiento del régimen tarifario, conforme lo dispuesto en la normativa vigente (punto 9.7.3. de las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución).

Al respecto, teniendo en cuenta los recursos humanos disponibles afectados a las tareas en cuestión, y en concordancia con lo sugerido en el numeral C.1.1.-, se entiende necesario arbitrar las medidas necesarias en la programación de las actividades que permita su cumplimiento y resolución en plazos razonables.

A su vez, considerando lo planteado en el numeral C.1.3.- Técnicas de muestreo, se recomienda mejorar las técnicas de muestreo a través del empleo de los recursos informáticos de apoyo, que permita lograr una mayor economía, eficiencia y eficacia para la conformación de los papeles de trabajo remitidos para el cierre de las tareas encomendadas.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta lo recomendado en el Informe UAI N° 343, resultaría necesario rever los procesos de control aplicados por las distintas Gerencias sobre aquellos aspectos económicos que repercuten en la facturación del servicio de distribución de gas. De forma de obtener una visión integradora de la actividad desplegada que permita optimizar los recursos afectados a las labores en cuestión.

C.3.- Recursos de Tecnología de Información. Soporte de apoyo de las actividades de control. Seguimiento de recomendaciones anteriores

A continuación, se describen las siguientes consideraciones sobre los medios informáticos referidos en el Anexo II del presente Informe, concernientes a las actividades de apoyo para la gestión del proceso de control de la facturación por la prestación del servicio de distribución de gas por redes.

C.3.1.- Remisión de la información vía S.A.R.I. Cumplimiento normativo

Como se expone en el Anexo II, las Prestadoras deben remitir mensualmente los datos de la facturación y cobranza en formato digital, a través del Sistema Automático de Remisión Informativa (S.A.R.I.). Para ello, se estableció que los datos sean remitidos dentro de un plazo perentorio, el cual vence el día 10 de cada mes.

A raíz de lo descripto precedentemente, se desarrollaron diferentes herramientas informáticas que coadyuvan en el seguimiento de la remisión de la documentación requerida en cuestión (Anexo II).

En este orden de ideas, se observa la apertura de un Expediente por sujeto para el resguardo de las actuaciones mantenidas con la Prestadora respecto de la información remitida vía S.A.R.I.

B. F. S.



Comentario:

Del relevamiento practicado, se observó que cinco (5) Subdistribuidoras no remitieron, en forma parcial o total, los datos de la facturación y cobranza requeridos vía S.A.R.I. En consecuencia, se procedió a imputar a esos Sujetos a fines del año 2015.

De las consultas realizadas en el aplicativo de Mesa de Entradas sobre la temática tratada, no se obtuvo evidencia suficiente sobre la resolución del proceso activado anteriormente, a la fecha de corte establecida para la presente labor (01/06/2016). Sólo en un (1) caso se constató la presentación del descargo respectivo.

En virtud de ello, si bien se encuentra fuera del Alcance del presente trabajo, caben las recomendaciones practicadas en la auditoría de Sanciones (Informe UAI N° 374) a la Gerencia competente en el tema, concerniente a imprimir celeridad y eficiencia en la gestión del proceso sancionatorio iniciado. En este caso, a fin de disponer de una herramienta informática, integral e integrada, que sea cumplimentada por todos los sujetos del servicio de distribución de gas.

C.3.2.- Consistencia de la información. Herramientas informáticas de apoyo

Continuando con la temática del numeral anterior, validada la calidad de la información recibida, se ejecuta un proceso importador de datos con el objeto de almacenarlos en las bases del Organismo, relativas a la facturación del servicio de distribución de gas por redes.

A raíz de la adecuación de la estructura del Organismo, referida en el numeral B.1.- Trabajo Realizado, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial verifica la consistencia de la información almacenada en dichas bases mediante el empleo de las herramientas informáticas de apoyo, desarrolladas para la gestión del proceso de control de la facturación del servicio de distribución de gas natural.

Es así que, el sistema denominado "AGF" (detallado en el Anexo II) prevé la carga posterior de la muestra de auditoría generada por dicho sistema, en base al resultado obtenido por el auditor. Estas validaciones tienen como objetivo mejorar la precisión de los procesos analíticos ejecutados sobre la información de las bases de datos en cuestión.

Por otro lado se informó que, en base a los reportes emitidos por el "Cubo" de información de la facturación del servicio de distribución de gas natural, se analizan aquellos desvíos detectados, si así correspondiera, respecto de los datos remitidos por las Prestadoras, a través del S.A.R.I.

B. F. B.



Ente Nacional Regulador del Gas

A modo ejemplificativo, se comunicó sobre un reporte del volumen de gas facturado de una Licenciataria donde se constató que informaba un consumo de gas en una localidad fuera de su área de prestación.

En esta línea, se comunicó que las gestiones realizadas sobre la temática analizada se resguardan en los Expedientes referidos en el numeral anterior, conformados para el seguimiento del cumplimiento de la remisión de la información, vía S.A.R.I.

Observación y Recomendación:

De las revisiones conceptuales sobre la integridad de las bases de datos de la temática analizada, se constataron debilidades en la continuidad de las tareas arbitradas para la verificación de la consistencia de la información almacenada en dichas bases.

En tal sentido, de los legajos de auditoría relevados, sólo en un (1) caso se pudo constatar la constancia emitida por el Sistema "AGF" relativa a la carga de los comprobantes seleccionados en la muestra, en base a las conclusiones de la auditoría realizada "in situ"; ello a fin de que la sede central tome conocimiento del resultado obtenido en el proceso de retroalimentación del sistema en cuestión.

En esta línea de ideas, se comunicó que, como consecuencia de los requerimientos de información sobre la facturación del servicio de distribución de gas por redes, mediante la utilización de la herramienta "Cubo de Facturación" se analizan los posibles desvíos en los datos remitidos por las Prestadoras en esta materia vía S.A.R.I.

En virtud de lo expuesto, resultaría pertinente implementar una metodología de trabajo, mediante la realización de mayores controles sistémicos, que permita garantizar la consistencia de la información almacenada en las estructuras de datos utilizadas de soporte en las tareas de verificación de la normativa aplicada por las Prestatarias en materia de facturación.

Para ello, se recomienda la adopción de un check-list o planilla de seguimiento (agregada al Expediente) de los procesos de control practicados, como parte de una metodología que, no sólo facilite la labor desarrollada, sino que aporte al control posterior del trabajo desplegado.

C.3.3.- Base de datos. Regulación. Políticas de Seguridad de la información

Como se expone en los numerales anteriores, el Organismo cuenta con estructuras de datos para el almacenamiento de la información remitida por las Prestadoras sobre su proceso de facturación, como así también desarrolló diversas herramientas informáticas de soporte de las actividades desplegadas

Bledy



Ente Nacional Regulador del Gas

sobre la consistencia de la información referida, de acuerdo con lo regulado en esta materia.

En virtud de ello, mediante la Resolución ENARGAS N° I-3.403, se delegó en la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial aquellas tareas relativas a la generación de información inherente a la facturación del servicio de distribución por redes.

Es así que, para la presente auditoría, se requirió a la Gerencia propietaria de la Información (GRGC) el acceso a los aplicativos referidos en el Anexo II del presente, disponibles en el entorno del Aplicenter del Organismo. En virtud de ello, mediante la autorización de esa Gerencia, el Departamento de Tecnología de la Información procedió a crear los usuarios con permisos de modo de consulta para los sistemas de "Control de Facturación" y de "AGF - Auditoría de Gestión de Facturación".

En esta línea, como se citó en auditorías anteriores (Informe UAI N° 380) la Gerencia de Control Económico Regulatorio emplea la información de las bases de datos de facturación para la realización de determinadas labores asignadas a temas regulatorios de incidencia económica. En virtud de ello, se comunicó que se le provee de la información necesaria a una determinada fecha, a los efectos de no generar inconsistencias en los datos almacenados en las bases producto de los softwares (paquete propietario "ACL") aplicados por dicha Gerencia para el desarrollo de las tareas de campo.

Continuando con este orden de ideas, la GRGC procesa y prepara la información almacenada en las bases de datos en cuestión, como consecuencia de los requerimientos efectuados por otras Gerencias u otros Organismos del Estado Nacional sobre la temática analizada.

Observación y recomendación:

De las revisiones efectuadas se constataron las siguientes circunstancias sobre el acceso a la información almacenada en las bases del Organismo analizadas en el presente numeral, a saber:

- Los permisos de acceso a la información de las bases de datos de facturación del servicio de distribución, a través de las herramientas informáticas pertinentes, son autorizados por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC), conforme las modificaciones introducidas en la estructura orgánica vigente.
- Los privilegios de acceso a los aplicativos en cuestión son otorgados por el responsable del Departamento de Tecnología de la Información (DTI), en base a las instrucciones de GRGC.
- Mediante una interfaz denominada Aplicenter se controla el acceso a las funciones de los sistemas de aplicación.



Ente Nacional Regulador del Gas

- La información de las bases de datos en cuestión se limita para determinados softwares (paquete "ACL"), empleados por otras Gerencias en las tareas de soporte de la actividad desplegada.

En resumen, si bien no se obtuvo evidencia suficiente sobre la formalización de las políticas de seguridad de la información en el Organismo, resulta importante destacar que DTI se encuentra arbitrando las medidas acordadas con esas políticas, para la gestión del acceso a la información de la facturación de las Prestadoras almacenada en los servidores del Organismo.

En virtud de lo expuesto, y en concordancia con lo sugerido en las labores anteriores requeridas a esta Unidad sobre la "Infraestructura Crítica de Tecnología de Información" -Circulares SIGEN-, se entiende necesario que entre las medidas implementadas por el Departamento de Tecnología de la Información en materia de seguridad de la información se impulse los mecanismos necesarios que permitan contar con la aprobación formal de las "Políticas de Seguridad de la Información" por la Máxima Autoridad del ENARGAS.

A raíz de ello, se recomienda su divulgación a todo el personal del Organismo a los efectos de lograr un compromiso por parte de todos ellos, de modo tal de garantizar la seguridad de los sistemas de información empleados.

Continuando con esta línea de ideas, del relevamiento practicado sobre la reglamentación vigente en materia de protección de datos personales - Ley N° 25.326-, no se tuvo evidencia suficiente sobre la registración de las bases de datos objeto del presente análisis en el Registro Nacional pertinente, si así correspondiere.

Cabe recordar que se remiten diversos informes ante requerimientos de otras Dependencias del Estado Nacional, en base a la información de facturación de las Prestatarias almacenada en los servidores del Organismo.

En mérito a ello, resultaría pertinente que DTI, con la asesoría de la Gerencia de Asuntos Legales, identifique la legislación aplicable en materia de almacenamiento de datos y evalúe la correspondencia sobre el cumplimiento por parte del ENARGAS de las obligaciones relativas a la protección de los datos y servicios.

C.3.4.- *Aplicativo Unificado de Auditorías. Registro de la actividad desplegada*

Como se detalla en el Anexo II del presente Informe, se implementó un Aplicativo Unificado de Auditorías para el registro de las auditorías propias de la actividad regulatoria, en el marco del ambiente de control del Organismo. Ello, con el objetivo de establecer un procedimiento interno, integral e integrado, común a toda la organización.

B. J. B.



Ente Nacional Regulador del Gas

Al respecto, en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 343 y 380), se constataron debilidades en el proceso de registración de las auditorías en el aplicativo referido precedentemente.

Seguimiento de observaciones anteriores:

De las comprobaciones globales realizadas a la Base Unificada de Auditorías (“BUAuditorías”) a la fecha de corte establecida (01/06/2016), se constataron las siguientes circunstancias a considerar sobre el proceso de registración de la actividad desplegada por las Gerencias de Control Económico Regulatorio (GCER) y de Regulación de Gestión Comercial (GRGC).

En concordancia con lo observado en auditorías anteriores (Informes UAI Nros. 343 y 380), no se obtuvo evidencia suficiente sobre el uso del referido aplicativo por parte de GCER. En su lugar, continúa empleando planillas de cálculo, en formato de Excel, para el registro de las verificaciones, fiscalizaciones y auditorías ejecutadas.

En cambio, una situación distinta se corroboró para el registro de la actividad desplegada por GRGC y los Centros Regionales, constatándose diferencias poco significativas en la carga de las auditorías en el sistema bajo análisis. Esos desvíos fueron notificadas oportunamente a la Gerencia a los efectos de su regularización.

No obstante ello, como se expuso en el numeral C.2.- del presente Informe, la GRGC emplea también planillas en Excel para el registro y seguimiento de las tareas objeto del presente análisis. Cabe señalar que estas planillas poseen un mayor grado de detalle de información respecto de la “BUAuditorías”. En tal sentido, en dichas planillas se expone el estado de remisión de la auditoría por los Centros Regionales para su posterior análisis por Sede Central.

Por ende, en el caso de GRGC se observa que se requiere una duplicidad de tareas para el registro de este tipo de transacciones, el cual puede conllevar al riesgo de producir inconsistencias en la información.

En virtud de ello, se entiende necesario rever la parametrización del sistema informático en función de las medidas que propongan los usuarios para su efectivo funcionamiento.

De esta forma, el Departamento de Tecnología de la Información podrá analizar la factibilidad de los cambios propuestos, y continuar, de este modo, con las medidas ya implementadas para la optimización de dicha base.

Ello, a fin de contar con un único registro, integral e íntegro, para la toma de decisiones en materia de las actividades desplegadas para el cumplimiento de la normativa vigente.

B. J. B.



C.4.- Metas Físicas. Metodología de trabajo. Cuantificación de las actividades

Cabe aclarar que la Meta Física del ENARGAS identificada como “Auditorías de Calidad del Servicio Comercial” comprende, entre otras auditorías practicadas por la Gerencia, a aquellas analizadas en el presente trabajo relativas a la gestión de la facturación, como así también a la aplicación de los cuadros tarifarios.

Comentario:

De la revisión de los Informes de Metas elaborados por la Gerencia de Administración al cierre de los ejercicios fiscales relevados, se puede mencionar que, en ambos períodos, se ejecutaron una cantidad mayor de auditorías con relación a las programadas. En tal sentido, en el año 2014 se ejecutaron 529 auditorías con relación a un total de 479 programadas. En el ejercicio 2015 se cuantificaron un total de 439 auditorías realizadas, sobre una programación de 405 auditorías de calidad del servicio comercial.

Básicamente, con relación a las auditorías objeto del presente Informe, en concordancia con lo desarrollado en el numeral C.1.1.-, los desvíos referidos anteriormente obedecen principalmente al incremento de los procesos de control de la facturación del servicio de distribución de gas natural con motivo de la implementación de los cambios acontecidos en los cuadros tarifarios vigentes para los períodos relevados.

Observación y recomendación:

De la conciliación de los datos de las Metas Físicas con los registros empleados por la GRGC para el período relevado, se constataron criterios disímiles en la medición de uno de los aspectos -objeto de la presente labor- que conforman la meta denominada “Auditorías de Calidad del Servicio Comercial”.

Es así que, en el ejercicio 2014 se informaron aquellas auditorías con legajo de auditoría completo para la cuantificación de la meta analizada. En cambio en el siguiente ejercicio relevado se consideraron, además de los legajos completos, los casos observados en el numeral C.2.- relativos a los legajos pendientes de remisión a la Sede Central del Organismo. Es decir, para este último ejercicio se puede colegir que se cuantificaron aquellas tareas de control de facturación pendientes de finalización al cierre del año 2015.

Por ello, se entiende necesario la implementación de un criterio uniforme para la medición de los aspectos que conforman la Meta Física analizada, a los efectos de gestionar adecuadamente los desvíos detectados de un período en concordancia con los registros obrantes en la Gerencia sobre la actividad informada.

B. P. B.



Ente Nacional Regulador del Gas

D.- CONCLUSIÓN

A partir de las tareas desarrolladas y los hallazgos detectados, se puede concluir que, en líneas generales, el Organismo se encuentra instrumentando las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de la normativa vigente, en lo atinente al proceso de facturación por la prestación del servicio de distribución de Gas Natural.

Para ello, resulta importante destacar el desarrollo de diversas herramientas informáticas en las tareas de soporte de la gestión del proceso de control del correcto desempeño de las Prestatarias sobre la temática analizada.

En esta línea, se entiende aconsejable que la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial refuerce los mecanismos implementados para la programación, desarrollo y coordinación de los procedimientos arbitrados para el control de la facturación emitida a los usuarios del servicio de distribución de gas por redes.

Ello, con el objeto de optimizar, de manera más económica, eficiente y efectiva, los recursos disponibles para la ejecución de las actividades desplegadas en esta materia, a fin de garantizar un cierre oportuno de dichas tareas para la toma de decisiones respecto del cumplimiento del régimen tarifario.

Buenos Aires, Septiembre de 2016.

Cra. BEATRIZ SUAREZ TRILLO
GERENTE
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS



ANEXO I - Procedimientos Administrativos Internos

Para el desarrollo de trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes Programas de Trabajo correspondientes al período auditado, a saber:

A.- Programa remitidos por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial

- Guía N° 01- 1 - Instructivo para la realización de las auditorías de Gestión de Facturación (AGF) y de Aplicación de Cuadros Tarifarios (ACT). Comprende a los Anexos I y II, correspondientes a “Instructivos” y “Papeles de Trabajo” de cada uno de los puntos de control mencionados a continuación:
 - Detalle de Facturas de la muestra
 - Lectura de Medidor, Consumo y Periodicidad
 - Conversión de M3 a 9300 Kcal
 - Segmentación
 - Aplicación Cuadros Tarifarios: Cargo Fijo, Valor Gas, Factura mínima, Res. ENARGAS N° I-2407/12 F.O.C.E. Gas
 - Subsidio Zona (Aplicación de Cuadros Tarifarios Diferenciales)
 - IIBB de Transporte e IIBB Distribución
 - Costo del Gas Importado
 - Fondo Fiduciario Art. 75 Ley 25.565
 - I.V.A.
 - Otros conceptos facturados de naturaleza tributaria o contributiva
 - Otros conceptos facturados de naturaleza no tributaria o contributiva
 - Composición de Facturas: Exposición de conceptos, indicaciones y leyendas obligatorias
 - Estimaciones de Consumo
 - Aplicación de Tasas de Interés por Mora
 - Alta de Usuarios 1° Factura Emitida
- Guía N° 01- 2 - Modelo de Acta para las Auditorías de Gestión de Facturación
- Guía N° 01- 3 - Modelo de Acta para las Auditorías concernientes a la Aplicación de los Cuadros Tarifarios
- Guía N° 01- 4 - Pautas acerca de la confección del Informe de Auditoría de Gestión de Facturación
- Guía N° 14 - “Instructivos y Papeles de Trabajo” para las Auditorías de Gestión de Facturación a Grandes Usuarios para cada uno de siguientes puntos de control, a saber:
 - Detalle de Facturas de la muestra
 - Lectura de Medidor - Consumo y Periodicidad
 - Conversión de M3 a 9300 Kcal

Blanch



Ente Nacional Regulador del Gas

- Segmentación
- Aplicación Cuadros Tarifarios: Cargo Fijo, "Cargo por m3 de consumo, Cargo por m3 día, Cargo por transporte, y en su caso Factura Mínima, Res. ENARGAS N° I-2407/12 F.O.C.E. Gas
- IIBB de Transporte e IIBB Distribución
- Costo del Gas Importado
- I.V.A.
- Otros conceptos facturados de naturaleza tributaria o contributiva
- Otros conceptos facturados de naturaleza no tributaria o contributiva
- Composición de Facturas: Exposición de conceptos, indicaciones y leyendas obligatorias
- Aplicación de Tasas de Interés por Mora
- Alta de Usuarios 1° Factura Emitida
- Cargo Fideicomiso Gas I Y Cargo Especifico II

B.- Programa remitidos por la Gerencia de Control Económico Regulatorio

- Programa N° 601 - 14, concerniente a los procesos de verificación sobre la aplicación de los Cuadros Tarifarios por parte de las Distribuidoras y Subdistribuidoras
- Programa N° 602 - 14, perteneciente a los procesos de fiscalización aplicados a las Distribuidoras y Subdistribuidoras con motivo de las inconsistencias detectadas en el programa señalado precedentemente
- Programa N° 604 - 14, correspondiente a los procesos de verificación sobre el cumplimiento por parte de las Distribuidoras y Subdistribuidoras de la categorización de los Usuarios Residenciales, Consorcios y del Servicio General P (SGP)

[Handwritten signature]



ANEXO II - Herramientas de apoyo informático

A continuación se describen brevemente los medios informáticos de apoyo relevados para las tareas de control de facturación a los usuarios del Servicio de Distribución de Gas.

A.- Desarrolladas por la Gerencia

- **Planillas de cálculo**

Para la ejecución y seguimiento de las auditorías practicadas sobre el proceso de facturación se emplean planillas de cálculo, en formato de Excel, como soporte de la actividad en cuestión.

En tal sentido, se elaboraron distintas planillas de cálculo para la realización de las pruebas sustantivas -consistencia del cálculo- de cada uno de los puntos de control de los conceptos de facturación referidos en los Instructivos de Trabajo confeccionados por la Gerencia de Regiones, a partir de la Resolución ENARGAS N° I-3403 red denominada Gerencia de Regulación de Gestión Comercial. Los cuales se encuentran detallados en el Anexo I del presente Informe.

En esta línea, se remitieron registros en Excel para el seguimiento de las auditorías planificadas por la Gerencia, donde se detallan entre otras cosas: el estado de la auditoría (recibida, devuelta y pendiente) con relación a su remisión por los Centros Regionales a la Sede del Organismo.

B.- Desarrolladas por el Departamento de Tecnología de Información

- **S.A.R.I. - Sistema Automatizado de Remisión Informativa**

Mediante el uso de la web institucional se desarrolló un aplicativo que permite el intercambio de información con las Prestatarias, para las tareas de control y fiscalización propias de la Actividad Regulatoria del Organismo.

Respecto al tema bajo análisis, a través de un protocolo establecido para el requerimiento de información, se verifica la calidad de la información recibida vía web que, en caso de una transferencia de datos positiva, se comunica esa situación, vía e-mail, al emisor y al personal competente del Organismo. A su vez, esos archivos se importan automáticamente en las bases de datos creadas para el control de la Facturación.

B. J. J.



Ente Nacional Regulador del Gas

En esta línea, un servicio de generación de DDJJ genera y, envía por e-mail, los formularios con la información recibida consolidada, a los efectos de su remisión con carácter de declaración jurada, en formato de papel, por las Prestatarias dentro de un plazo perentorio.

Los datos relativos a la facturación de las Prestadoras a los Usuarios del servicio se remiten por períodos mensuales.

- **Bases de datos relativas al proceso de facturación de las Prestadoras**

Validada la calidad del archivo remitido, se ejecuta un proceso importador, a fin de almacenar la información suministrada por la Licenciataria en las estructuras de datos diseñadas para el control de la facturación.

Cabe aclarar que, como consecuencia de las auditorías practicadas por el Organismo, o bien por inconsistencias en la información (no vinculadas con el protocolo) remitida por el Sujeto, se podrá rectificar, de manera indefinida, la información de un período presentado. No obstante ello, en las bases los datos sólo se registrarán los datos del último archivo recibido para el período rectificado. Respecto de las presentaciones anteriores, éstas se resguardan en los servidores del Organismo para su posterior recuperación, si así correspondiera.

- **Planillas de cálculo**

Para el control de la recepción de la información relativa con la facturación de las Prestadoras se confeccionaron diversas planillas de Excel, que permiten realizar el seguimiento de los archivos recibidos e importados en los servidores del ENARGAS.

En tal sentido, a modo de un tablero comando, se cuenta con una planilla con indicadores de color que permiten visualizar para un Sujeto el estado de presentación de los datos mensuales requeridos.

En otra planilla se exponen los archivos importados por Sujeto y por período informado. En esta planilla queda un registro de la cantidad de archivos recibidos para un mismo período.

- **Aplicativo Control de Facturación**

En el entorno de los aplicativos de uso común del Organismo - Aplicenter- se encuentra disponible una herramienta informática denominada "Control de Facturación", que permite obtener distintos tipos de reportes respecto de los datos almacenados en las bases de datos creadas para el control del proceso de facturación.

B. León



Ente Nacional Regulador del Gas

A modo ejemplificativo, se puede consultar el historial de facturación de un determinado usuario.

Otra de las funciones del aplicativo referido consiste en relacionar los archivos recibidos e importados en los servidores del Organismo con las declaraciones juradas, en soporte de papel, remitidas por las Prestadoras. Para ello, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial se encuentra habilitada para registrar en el sistema en cuestión aquellas actuaciones relativas a las declaraciones juradas generadas por la remisión de la información vía S.A.R.I.

Como se observó en el Informe UAI N° 380, el aplicativo continúa generando diversos reportes respecto del procesamiento de determinados datos de facturación (v.g. Cargo Dto. 2067/08) que fueran remitidos en su oportunidad, en base a una estructura de requerimiento de información en desuso. Por tal motivo, se recomendó a la Gerencia competente en el tema finalizar con las tareas de campo de esos conceptos procesados, a los efectos de no sobre cargar artificialmente los recursos tecnológicos disponibles.

• Procesos analíticos automatizados

Diariamente se ejecutan diversos procesos analíticos automatizados en las bases de datos de facturación, a fin de verificar los posibles apartamientos normativos en la facturación de los usuarios del servicio de gas natural.

Básicamente, se recalculan los comprobantes remitidos vía S.A.R.I. por la Prestadora, a los efectos de comparar los datos suministrados en éstos con el resultado derivado de la ejecución de los procesos automatizados detallados a continuación:

- Periodicidad: se analiza el plazo facturado con relación a la normado en materia de lectura del medidor, como así también se constata la concordancia entre la cantidad de comprobantes emitidos en un año calendario y la frecuencia regulada en la emisión de éstos, dependiendo del tipo de servicio completo facturado (Residencial - R - o Servicio General P -SG P 1, 2 y 3 con consumos anuales < 180.000 m³).
- Segmentación: se verifica la correcta aplicación de la categoría por tipo de usuario (R o SG P), de acuerdo con lo normado en este tema (Resoluciones ENRG Nros. I-409, I-630 y I-694).
- Cargo Dto. 2067/08: se corrobora el cálculo de los conceptos del Cargo Dto. 2067, en función del alcance normativo y estado de beneficio del usuario.
- Tarifación: se cotejan los valores de la factura con la tarifa vigente respecto del cargo fijo, cargo variable, factura mínima y cargo F.O.C.E.

En consecuencia, se contará mensualmente con un universo de comprobantes estratificado en función de la inconsistencia detectada para cada uno de los módulos referidos precedentemente; los cuales se emplearán en la generación de las muestras de las auditorías de facturación.



Ente Nacional Regulador del Gas

Para ello, la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (ex GR) define los parámetros -marcas- que permiten tipificar el apartamiento observado en los comprobantes procesados.

- **Sistema AGF - Auditorías de Gestión de Facturación**

En el entorno del Aplicenter se desarrolló un aplicativo denominado "Sistema de Auditorías de Gestión de Facturación", que permite el apoyo de las tareas de control de facturación mediante una interfaz amigable con el usuario, en base a la información procesada en las bases de datos relativas a la facturación de los Prestadores.

Es así que, a través del aplicativo, se podrán generar las muestras de auditoría derivadas de los módulos de control referidos precedentemente; visualizar distintos tipos de reportes de los módulos ejecutados de las muestras generadas, y de los listados sobre la documentación a requerir a las empresas; y la carga de datos de la muestra seleccionada en el sistema, a los efectos de analizar la calidad de los datos remitidos vía S.A.R.I., como así también mejorar los resultados derivados de la ejecución de los módulos de control del proceso de facturación (retroalimentación del sistema).

- **Cubo de Facturación**

A principios del año 2013 se implementó una herramienta informática conocida como "cubo", la cual fue desarrollada utilizando los conceptos de Inteligencia de Negocios -transformar datos en información-.

Sintéticamente, es una herramienta de consulta sobre datos históricos, a través de una base de datos multidimensional que contiene la información consolidada de las distintas estructuras de datos de facturación.

Para ello, se emplean tablas dinámicas de Excel como mecanismo de explotación de la herramienta en cuestión.

Cabe aclarar que, como se expuso oportunamente, el protocolo de requerimiento de información fue modificado en el año 2011, por ende, los datos almacenados hasta ese período (2008 - 2010), si bien fueron extraídos y transformados para su carga en la base de datos multidimensional, no poseen toda la información necesaria (conforme al protocolo vigente) que permita hacer un análisis comparativo con los datos registrados a partir del ejercicio 2011.

En definitiva, se desarrolló un medio informático eficiente para el análisis de grandes volúmenes de datos históricos, de modo tal de obtener información útil en temas de facturación para la toma de decisiones.

Spish.



Ente Nacional Regulador del Gas

La Gerencia de Regulación de Gestión Comercial tiene delegadas las competencias para la administración de esta herramienta informática, a fin de elaborar información estadística relacionada con los procesos de facturación. Ello, con el objeto de brindar un soporte sobre el tema para otras Gerencias del Organismo y/u otros Organismos del Estado Nacional.

- **Aplicativo Unificado de Auditorías**

Para el registro de las auditorías realizadas por las Gerencias, se implementó en el entorno del Aplicenter un aplicativo denominado “Aplicación Unificada de Auditorías”, como forma de establecer un procedimiento interno, integral e integrado, para el circuito administrativo denominado “Registro de Auditorías”. De esta forma, se podrán generar reportes estadísticos, detalle de Informes de auditorías planificadas, y reportes de los desvíos de ejecución según lo planificado, todo aquello necesario para la toma de decisiones.

[Handwritten signature]