



**DESBUROCRATIZACIÓN DE PROCESOS**  
**ANÁLISIS DE PROCESOS RELEVANTES**

**A.- OBJETO**

Relevar en el ENARGAS los tiempos de gestión de los procesos con mayor incidencia y relación directa con los servicios que reciben los usuarios y los ciudadanos en general, en el marco de las “Buenas Prácticas en materia de simplificación”, aprobadas por Decreto N° 891/17.

**B.- ALCANCE**

En el marco de las actividades de colaboración y asesoramiento en materia de control interno a toda la organización, y a solicitud del Directorio del Ente, se procedió al cumplimiento del objetivo propuesto en la presente auditoría no programada.

Para ello, se relevaron los procesos que tienen como principal destinatario al ciudadano, partiendo del trabajo efectuado por esta UAI en el mes de marzo de 2018 sobre los procesos identificados e informados por cada Gerencia, y adicionando aquellos detectados y relevados por esta UAI en las auditorías realizadas en los últimos ejercicios en las que se evidenciaron demoras en las tramitaciones.

En esta línea, la tarea se centró en determinar el grado de resolución y los tiempos insumidos en los siguientes circuitos:

- ✓ Atención de Reclamos realizados por los usuarios del servicio público de distribución de gas;
- ✓ Resolución de Casos Formales;
- ✓ Inscripción y Renovación de Matrículas Habilitantes de los Sujetos del Sistema de Gas Natural Comprimido;
- ✓ Tramitación de denuncias de robo de equipos de GNC; y
- ✓ Sustanciación de controversias derivadas de afectaciones al dominio por instalaciones de transporte o distribución de gas (canon de Servidumbres).

En aquellos casos en que esta UAI poseía información de los procesos involucrados, en virtud de auditorías practicadas en el 2017 (período



sujeto a revisión 2016), se consideraron los datos ya auditados y, adicionalmente, se incluyó la revisión de tramitaciones realizadas durante el año 2017 y hasta la fecha de la realización de las tareas de campo.

La labor fue desarrollada entre los meses de abril y mayo de 2018.

### **B.1.- Trabajo Realizado**

Para la revisión de los tiempos insumidos en los procesos seleccionados, se realizaron las tareas de relevamiento que a continuación se detallan, según cada tipo de trámite.

#### **✓ Atención de Usuarios**

Los procedimientos para la Atención de Usuarios se encuentran contenidos en la Resolución ENARGAS N° 124/95 - t.o. 2015 s/Resolución ENARGAS N° 1/3463. Cabe señalar que mediante dicha norma se delegó en la actual Gerencia de Gestión de Regulación Comercial (GRGC) la potestad de resolver los reclamos que formulen los usuarios del servicio público, mediante un procedimiento sumarísimo y descentralizado.

Para el análisis de los tiempos insumidos en la tramitación y resolución de los Reclamos, se consideraron los registrados en el aplicativo informático “Gestión de Reclamos” por los siguientes “motivos”:

- ✓ Corte improcedente de suministro
- ✓ Escaso suministro (sin gas/poco gas)
- ✓ Pérdida de gas (olor a gas)
- ✓ Habilitación o rehabilitación demorada
- ✓ Mala atención al reclamante

A tal fin, se consideraron Reclamos correspondientes a los siguientes períodos:

| Período | Casos | Sede/Centro Regional | Fuente                         |
|---------|-------|----------------------|--------------------------------|
| 2016    | 20    | Sede Central         | Informe UAI N° 405             |
|         | 7     | Rosario y Trelew     | Informe UAI N° 413             |
| 2017    | 17    | Sede Central         | Aplicativo Gestión de Reclamos |

Mediante acceso en modo “consulta” al aplicativo informático se obtuvieron impresiones de los registros efectuados por los Funcionarios Responsables (FR) en cada uno de los Reclamos.

Adicionalmente, para los Reclamos verificados en el marco de las auditorías anteriores, se comparó la información registrada en el aplicativo con los legajos en soporte físico.



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Para calcular los plazos en que los Reclamos presentados ante el ENARGAS han sido resueltos, se realizó el control desde la fecha de inicio indicada en el aplicativo informático y hasta la última fecha de cierre consignada por el FR en el campo “Solución del Reclamo (a verificar por el encargado)”.

Para la determinación de tiempos insumidos se consideraron los plazos de traslado a la Licenciataria y, de existir, las reiteraciones y/o la realización de consultas a otras Gerencias.

Se comparó, además, la fecha de registro del Reclamo en el aplicativo informático y la obrante en el legajo (en papel), para los casos en que el ingreso al Organismo se realizó por correspondencia, e-mail, carta documento o vía web.

### ✓ **Casos Formales**

Del aplicativo informático “Gestión de Reclamos” se obtuvieron reportes de los Reclamos iniciados que se convirtieron en Caso Formal, en los períodos 2016, 2017 y 2018 (hasta la fecha de corte considerada - 13/04/18). A tal fin, se consideraron la totalidad de los reclamos interpuestos en la Sede Central y en los Centros Regionales.

Cabe señalar que, a la fecha del relevamiento, no se habían registrado en el aplicativo informático Casos Formales por Reclamos iniciados en el 2018.

Por otra parte, se relevaron las Resoluciones MJ dictadas en el período comprendido entre el 01/01/16 y el 13/04/18, y se efectuaron consultas en la MEyS a fin de detectar posibles Casos Formales que no hubieran sido registrados en la base de “Gestión de Reclamos”.

Se calcularon los tiempos promedio desde que se cambió el estado de los Reclamos a Casos Formales hasta el dictado de la Resolución MJ, y los tiempos insumidos en el circuito administrativo de firma.

Para aquellos que se encontraban pendientes de resolución, se calculó el tiempo transcurrido desde su conversión a Caso Formal hasta la fecha de corte considerada.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las observaciones y recomendaciones planteadas en el Informe UAI N° 353 - Casos Formales.

### ✓ **Reclamos de Servidumbres**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Se obtuvo del sistema de MEyS, el universo de expedientes formados durante el período 2017/2018 para sustanciar controversias entre superficiarios y Prestadoras del servicio, derivadas de afectaciones al dominio por instalaciones de transporte o distribución de gas. Adicionalmente, se consideró un (1) expediente iniciado en el 2016.

A fin de verificar el tiempo insumido para la sustanciación de las actuaciones por parte de la Gerencia de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio (GMAyAD), se solicitaron seis (6) expedientes formados para la tramitación de los reclamos.

Para ello, se consideró la primera solicitud de intervención del ENARGAS, haya o no cumplimentado el sujeto todos los extremos previstos en el Cap. II - “Controversias entre Superficiarios y Prestadoras del Servicio” - de la “Reglamentación integral de afectaciones al dominio derivadas de instalaciones gasíferas”, aprobada como Anexo I de la Resolución ENARGAS N° I/3562/15.

Asimismo, se calculó el tiempo promedio desde que fueron acreditados todos los extremos requeridos para la presentación hasta la última Nota por la cual se concluye el trámite o, en su caso, hasta el dictado de Resolución MJ. Para aquellos que aún se encontraban pendientes de resolución, se calculó el tiempo transcurrido hasta la fecha de corte considerada (13/04/18).

Se realizaron, además, entrevistas no estructuradas con personal de la GMAyAD.

### **✓ Denuncias de robo de equipos de GNC**

Se relevó el procedimiento practicado por la Gerencia de Gas Natural Comprimido (GGNC) en los casos de denuncias de robo de equipos de GNC.

Se solicitó al Departamento de Tecnología de la Información (DTI) el listado de las denuncias de robo ingresadas en el SICGNC desde el 01/01/17 al 13/04/18. En el listado provisto a esta UAI consta: fecha y hora de carga, usuario que realizó la registración, dominio y fecha de la denuncia asentada en el aplicativo.

Adicionalmente, se consultó la MEyS del Organismo, a efectos de verificar otras vías de ingreso de denuncias de robo de equipos de GNC.

Se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal de la GGNC y de la Gerencia de Asuntos Legales (oficios judiciales).



✓ **Inscripciones en el Registro de Matrículas Habilitantes**

Se relevaron las Resoluciones relativas a los trámites de inscripción en el Registro de Matrículas Habilitantes (RMH), estratificándose aquellos actos en los cuales se inscribe o renueva la matrícula del Sujeto de GNC, considerándose las diversas actividades practicadas por cada uno (PEC, CRPC, FAB e IMP).

Se consideraron las Resoluciones dictadas en el período respecto de los sujetos incluidos en las muestras relevadas en la auditoría practicada por esta UAI en el ejercicio 2016 (Informe UAI N° 390) y en la auditoría de GNC en curso. Adicionalmente, se consideraron 2 casos de Resoluciones dictadas en el año 2018.

A los efectos de analizar los tiempos de trámite, se calculó el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso de la solicitud de inscripción/renovación hasta el dictado de la Resolución respectiva. Asimismo, se consideraron los tiempos insumidos en el circuito administrativo de firma.

Asimismo, se realizaron entrevistas no estructuradas con el personal asignado a la labor.

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

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

**C.1.- Atención de Reclamos**

El Ente ha dado su propia norma para la organización de un procedimiento para la formulación y resolución de Reclamos, siendo dicho procedimiento dictado en miras a contar con un instrumento ágil, sencillo y eficiente que permitiera formular y solucionar los reclamos de los usuarios (procedimiento sumarísimo y descentralizado).

Según las verificaciones practicadas en las últimas auditorías realizadas por esta UAI, el trámite otorgado a los Reclamos resulta acorde al procedimiento vigente al que deben ajustarse los Funcionarios Responsables (FR) para la atención, tramitación y solución de las controversias.

Para la registración del trámite de los Reclamos, se utiliza un aplicativo informático denominado “Gestión de Reclamos”.



El Reclamo se da por cerrado cuando el FR considera que el reclamante ha quedado conforme o no argumenta en contra de lo resuelto, dentro del plazo otorgado. El FR debe comunicar la respuesta de la Licenciataria al usuario mediante la emisión de una Nota (de Verificación) otorgando al reclamante un plazo de 30 días corridos para que manifieste su opinión sobre la solución otorgada (conforme al procedimiento vigente).

Cabe señalar que, cuando una de las partes no acepta la solución informada, el FR emite una Resolución expresa. En la mayoría de los casos el Reclamo es solucionado sin emitirse una resolución por parte del FR.

En función de las tareas previamente descriptas, se elaboró una planilla resumen (ANEXO I) en la que se puede observar que el tiempo promedio de resolución de los Reclamos es de 48 días. A tal fin, se calculó el tiempo transcurrido entre la fecha de registración del Reclamo y la fecha de la última Nota emitida por el FR (resolución del Reclamo).

De lo expuesto, puede concluirse que la tramitación de los Reclamos resulta acorde al procedimiento vigente.

La GRGC manifestó que, al ingresar un reclamo vía web, de ser necesario, se solicita el envío de la documentación por mail.

Cabe destacar que se habilitó una aplicación, vía web institucional, que permite la accesibilidad a los usuarios para el seguimiento de sus Reclamos.

Observación: En las auditorías previas practicadas por esta Unidad (Informe UAI N° 405), fueron observados errores de registración en el Formulario de Reclamos, que continúa siendo de carga manual.

El Formulario de Reclamos vía Web no permite, en la actualidad, el envío de documentación adjunta al Reclamo.

Recomendación: *En el marco de las medidas dispuestas sobre Gobierno Electrónico podrían adoptarse medidas tendientes a la inclusión de mayores automatizaciones en el proceso de tramitación del Reclamo. Para ello, se podrían implementar, gradualmente, acciones tendientes a la tramitación integral en formato electrónico.*

*A fin de asegurar la eficiencia, eficacia y calidad en la Atención al Usuario, a modo de ejemplo, se podría:*

- *Implementar la digitalización de la totalidad de los Reclamos ingresados por diversas vías. Asimismo, analizar la eliminación de las vías de ingreso en formato en papel, tendiendo a desalentar su utilización;*



- *Incluir en el Formulario de Reclamos del sitio web del Organismo, un campo para la remisión de archivos adjuntos por parte del usuario (v.gr. facturas);*
- *Establecer mecanismos ágiles de comunicación vía correo electrónico con los reclamantes;*
- *Generar una interfaz a fin de agilizar las comunicaciones entre los Funcionarios Responsables y las Distribuidoras y Subdistribuidoras, permitiendo que los requerimientos y respuestas se canalicen por esa vía;*
- *Analizar los plazos de tramitación de los reclamos, adecuándolos a las medidas que se adopten en materia de tramitación electrónica;*
- *Revisar los plazos insumidos en el trámite de firma y analizar los costos asociados a las notificaciones por correo postal (v.gr. comunicación con el usuario y Licenciatarias mediante la emisión de Notas).*

*En el marco de lo señalado, debería adecuarse el procedimiento vigente de Atención de Usuarios, revisándose las vías de comunicación entre los sujetos involucrados en la tramitación de los Reclamos, tendiendo a la agilizar su resolución.*

### **C.2.- Resolución de Casos Formales**

Un Reclamo se convierte en Caso Formal cuando alguna de las partes interesadas interpone un Recurso Jerárquico contra la Resolución del Funcionario Responsable (conf. Resolución ENARGAS N° 124/95, - t.o. 2015 s/Resolución ENARGAS N° I/3463).

Para su tramitación, el legajo del Reclamo (en papel) es remitido a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial, donde se procede a la apertura de un expediente. Asimismo, el FR modifica el estado del Reclamo en la Base de “Gestión de Reclamos”, indicando que se convierte en Caso Formal (asentando allí el N° Expte. iniciado). El expediente se remite a la Gerencia de Asuntos Legales a sus efectos, perdiendo jurisdicción sobre el mismo la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial. Luego del análisis del recurso planteado y emitido el correspondiente Dictamen Legal, la GAL eleva el proyecto de resolución a la firma del Directorio que, en el marco de sus funciones materialmente jurisdiccionales, emite una Resolución MJ.

En función de la información relevada, se calcularon los tiempos promedio de tramitación, desde que los Reclamos se convierten en Casos Formales hasta la fecha de la Resolución MJ.

Para los casos detectados en la búsqueda efectuada por ME (y no registrados por el FR en la base informática como Casos Formales), a efectos del cálculo de tiempos de resolución, se consideró la fecha de ingreso de Actuación por la que se interpone Recurso Jerárquico. Al respecto, cabe señalar que, conforme el procedimiento vigente, el FR registra en el sistema informático la



conversión a Caso Formal ingresando la fecha de inicio del Expediente, para su posterior tramitación en la órbita de la Gerencia de Asuntos Legales.

Por otra parte, para aquellos casos que se encontraban pendientes de resolución, se calculó el tiempo transcurrido desde la conversión del Reclamo a Caso Formal hasta la fecha de corte considerada (13/04/18).

Del cruce de las Resoluciones MJ dictadas con la información obrante en la base informática (reclamos ingresados antes del 2016), pudo verificarse que, durante el período relevado, se resolvieron un total de dieciséis (16) Casos Formales sobre reclamos ingresados en los Centros Regionales y Sede Central correspondientes a los ejercicios: 2004 (2), 2005 (1), 2009 (1), 2010 (5), 2011 (2), 2012 (1), 2013 (2) y 2015 (2).

Al respecto, pudo observarse que, el tiempo promedio que demandó la resolución de tales Casos Formales (anteriores al 2016) ascendió a 2.295 días, considerando el tiempo transcurrido entre que se registró el pase a Caso Formal y la fecha del dictado de la Resolución MJ.

En función de las tareas previamente descriptas, se elaboraron planillas resumen a fin de exponer los tiempos de resolución y/o las demoras observadas en la tramitación de los Casos Formales incluidos en el presente relevamiento. Tales planillas se adjuntan como ANEXOS II, III, IV y V.

Conforme lo relevado y lo manifestado en auditorías anteriores (Informe UAI N° 353 - Casos Formales), se reitera la necesidad de agilizar la resolución de los Expedientes en los que tramitan Recursos Jerárquicos contra las Resoluciones de Funcionarios Responsables.

A continuación, se indica la cantidad de Casos Formales resueltos (con Resolución MJ) y pendientes de resolución, según el año en que se realizó el reclamo:

| <b>Año</b> | <b>Casos Formales</b> |                  |                   | <b>%<br/>Pendientes</b> |
|------------|-----------------------|------------------|-------------------|-------------------------|
|            | <b>Total</b>          | <b>Resueltos</b> | <b>Pendientes</b> |                         |
| 2016       | 21                    | 6                | 15                | 71.43%                  |
| 2017       | 17                    | 2                | 15                | 88.24%                  |
| 2018       | 1                     | 0                | 1                 | 100.00%                 |

Asimismo, de las verificaciones practicadas se observó que, no obstante en el 2017 se dictaron un total de dieciséis (16) Resoluciones MJ resolviendo Casos Formales originados entre los ejercicios 2004 y 2015, se encuentra aún pendiente la adopción de una decisión, respecto de recursos jerárquicos contra Resoluciones de los FR que fueron interpuestos en años anteriores al período relevado.



Por otra parte, en 2016 la GAL remitió diversas Notas en algunos expedientes que tramitaban Casos Formales de vieja data (v.gr. reclamos iniciados entre el 2005 y el 2008), que se encontraban pendientes de resolución, a fin de que los recurrentes, atento al tiempo transcurrido, y a fin de no resolver sobre cuestiones que podrían devenir en abstractas, manifiesten su voluntad de continuar con el recurso oportunamente interpuesto contra la Resolución del FR. Al respecto, en algunos casos en que el recurrente manifestó su desistimiento del recurso en respuesta a la Nota remitida por GAL, se procedió al archivo de los actuados (v.gr. Expte. N° 10127 - Reclamo DRCU 45/05). En otros casos resta, a la fecha, el dictado de la Resolución MJ y/o el pase a Archivo de los expedientes.

Observación: Se observaron demoras en la tramitación de los Casos Formales, que ya habían sido expuestas por esta Auditoría Interna en el Informe UAI N° 353 - Casos Formales. Se señalaba allí que la demora en la tramitación y resolución de las cuestiones planteadas no tiene su origen en otras circunstancias (naturaleza o complejidad del asunto, trámites pendientes o tiempos propios del proceso), sino en la falta de activación y de clasificación de los casos pendientes de resolución.

En ese sentido, cabe reiterar que las demoras en la tramitación de los recursos jerárquicos contra las decisiones de los Funcionarios Responsables, atentan contra el accionar eficaz y oportuno, previstos en el procedimiento instaurado por el ENARGAS para la resolución de conflictos. En ese sentido, la decisión final será oportuna siempre que no se aleje del momento en que cualquiera de las partes acude al Organismo para que el conflicto se dirima, poniendo fin a una situación de incertidumbre. La dilación de esta situación puede vulnerar el derecho de las partes, resultando necesario adoptar medidas oportunas para la administración de las causas sujetas a resolución.

Recomendación: *Atento lo expuesto, se recomienda agilizar la resolución de los recursos jerárquicos, obteniendo una decisión expresa por parte del Organismo. A tal fin, se entiende necesario que la Gerencia de Asuntos Legales implemente las acciones necesarias a fin de:*

- *mantener completo y actualizado un registro de Casos Formales, con el objeto de conocer el universo y estado de los recursos interpuestos contra las decisiones adoptadas por los FR en los reclamos. Dicho registro debería incluir los campos necesarios para una adecuada gestión del proceso (estado de trámite, etapas procesales cumplimentadas, acto por el cual se deciden las cuestiones debatidas y/o la conclusión del procedimiento);*
- *clasificar los expedientes según el estado del trámite;*



- *identificar e impulsar la tramitación de aquellos expedientes en los que se encuentra pendiente la adopción de una decisión por parte del Directorio;*
- *determinar un orden de prioridades para la resolución de aquellos Casos Formales de antigua data en los que el reclamante haya manifestado su voluntad de continuar con el trámite;*
- *remitir al Archivo los expedientes ya resueltos y aquellos en los que el recurrente haya manifestado su voluntad expresa de desistir de la continuidad del trámite.*

### **C.3.- Reclamos de Servidumbres**

Como Anexo I de la Resolución ENRG N° I/3562/15 se aprobó la “Reglamentación integral de afectaciones al dominio derivadas de instalaciones gasíferas”. Asimismo, en su Capítulo II, se establecen las pautas y el marco normativo para sustanciar las controversias existentes entre los Superficiarios y las Prestadoras del servicio derivadas de las afectaciones al dominio por instalaciones de transporte o distribución de gas.

Al respecto, en el Art. 14° del Cap. II se establece que, para la sustanciación de las actuaciones, una vez recibida la solicitud de intervención, el ENARGAS verificará si se ha acreditado debidamente la representación, el interés legítimo o derecho subjetivo invocado y el trámite previo ante la prestadora, así como constituido el domicilio correspondiente donde se efectuarán las notificaciones. Acreditados tales extremos, se cursará traslado a la contraparte por un plazo de DIEZ (10) días hábiles a fin de que efectúe sus consideraciones y acompañe la documentación pertinente.

Asimismo, se establece que el Ente procurará el acercamiento de las partes, cuando ello fuera posible, tanto a través del intercambio epistolar, como de la celebración de audiencias de conciliación (Art. 16°).

De no arribarse a un acuerdo entre las partes, se ordenará la apertura y sustanciación de prueba. Vencido el plazo para alegar sobre la prueba, o habiéndose declarado la causa de puro derecho (por no existir elementos de hecho controvertidos), el Ente dictará la pertinente resolución de contenido jurisdiccional.

Respecto de la muestra de expedientes seleccionada (6 casos) en los que tramitan controversias derivadas de afectaciones al dominio por instalaciones de transporte o distribución de gas, se relevaron los tiempos insumidos, considerando para ello: la fecha de inicio del trámite (solicitud de intervención del ENARGAS), el cumplimiento por parte del superficiario de los extremos previstos en la Resolución ENRG N° I/3562/15 y el último actuado obrante en el expediente, ya sea por la conclusión del trámite o por su pase a



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

archivo. Para aquellos que aún se encontraban pendientes de resolución, se consideró el tiempo transcurrido hasta la fecha de corte considerada (13/04/18).

De la revisión de la muestra puede señalarse que el ENARGAS da traslado a la Prestadora del reclamo de los superficiarios por diversos motivos relacionados con el cálculo del monto del canon por servidumbres, su actualización y/o reclamos por falta de pago del canon y/o los intereses correspondientes. Dicho traslado a la Prestadora se realiza una vez que GMAyAD verifica que el superficiario dio cumplimiento a todos los requisitos previstos en el Art. 14º del Cap. II de la citada Resolución.

Las tramitaciones pueden, según el caso, concluir con un acuerdo entre las partes (superficiario y prestadora) o, de no arribarse a un acuerdo, con el dictado de una Resolución MJ.

Cabe señalar que los tiempos insumidos en los trámites relevados varían, dependiendo del acabado cumplimiento de los requisitos previstos en la norma por parte del superficiario reclamante, de los intercambios de notas y actuaciones que en cada caso se requieren y/o de la comunicación al Ente de los acuerdos arribados entre las partes.

Observación: Las pautas para la tramitación de los reclamos de los superficiarios incluidas en la “Reglamentación integral de afectaciones al dominio derivadas de instalaciones gasíferas”, aprobada mediante Resolución ENRG N° I/3562/15, no contemplan la tramitación en formato electrónico.

Recomendación: *En el marco de las medidas dispuestas sobre Gobierno Electrónico podrían adoptarse medidas tendientes a la inclusión de mayores automatizaciones en el proceso de tramitación de los reclamos sustanciados por los Superficiarios con relación a afectaciones al dominio por instalaciones de transporte o distribución de gas.*

*A fin de agilizar las tramitaciones, y en vistas a la implementación del expediente electrónico, se entiende que resulta conveniente revisar la tramitación vigente en miras a facilitar la acreditación de los requisitos para el inicio del trámite por parte del superficiario y su traslado a la Prestadora. A tal fin, debería evaluarse la recepción de documentación necesaria en formato digital, habilitando para ello canales como el correo electrónico o el de recepción institucional (SARI). Asimismo, podrían implementarse las notificaciones electrónicas con las Licenciatarias y los superficiarios. De ese modo, se podrían reducir los plazos que insume el intercambio epistolar entre las partes.*

### **C.4.- Denuncias de Robo de Equipos de GNC**



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Las denuncias de robo de equipos de GNC son ingresadas al SICGNC por personal habilitado del ENARGAS en oportunidad en que se presenta la denuncia efectuada en sede policial/judicial, donde consten debidamente identificados los datos del regulador y/o cilindro de GNC (Código de Homologación y N° de Serie).

El titular del vehículo u otra persona (el trámite no es personal) concurre a la Sede Central o a los Centros Regionales con el original de la denuncia. El personal habilitado hace una copia, registra la información en el aplicativo informático SICGNC y entrega al denunciante la impresión de pantalla en la que figuran los datos ingresados al sistema. Cabe señalar que el trámite para gestionar la baja del equipo de GNC robado, de realizarse en cualquiera de las dependencias del ENARGAS, es gratuito para el ciudadano.

En el caso que el trámite se efectúe en la Gerencia de GNC, y a efecto de respaldar la registración efectuada, se archiva una copia de la denuncia policial y la constancia de la carga efectuada en el SICGNC, en un expediente abierto al efecto. Cabe señalar que, en general, no tramitan por actuación.

Para la carga de las denuncias de robo en el SICGNC se encuentran habilitados diversos agentes que se desempeñan en la GGNC y en los Centros Regionales.

Asimismo, en aquellos casos en que la información es remitida al Ente mediante Oficio Judicial, es el personal habilitado en la Gerencia de Asuntos Legales quien ingresa la información correspondiente en el SICGNC. A tal fin, se ingresa como fecha de denuncia la correspondiente al libramiento del Oficio. Una vez concluido el trámite, se procede a archivar la constancia de la carga junto con la actuación que le dio origen, en el expediente de Oficios Judiciales correspondiente al ejercicio.

En todos los casos, y conforme lo publicado en el sitio web del ENARGAS, para que la denuncia de robo sea aceptada, los datos de los componentes denunciados deben coincidir con los registrados en el sistema informático del ENARGAS (SICGNC).

Por otra parte, las denuncias de robo de equipos pueden ser también presentadas ante los Sujetos del GNC, en cuyo caso son ellos quienes ingresan la información al SICGNC.

Cabe señalar que, en el sitio web del ENARGAS (apartado “Gas Natural Comprimido” / “Denuncia robo equipo de GNC”) se informa al usuario la información que debe contener la denuncia y la documentación a presentar para realizar el trámite.



**Observación:** En la actualidad el sistema de registro del robo de un equipo de GNC exige que el usuario presente detalladamente la identificación de los componentes del equipo (regulador y cilindro), datos que en muchos de los casos el usuario ya no posee. Estas situaciones obligan a los usuarios a realizar una nueva denuncia policial, con los datos que termina proporcionándole el propio Ente, y por lo tanto les resulta perjudicial y oneroso.

Asimismo, se observa que las copias de las denuncias policiales aportadas por los usuarios (que no tramitan por actuación) y las constancias de la carga efectuada en el SICGNC, son archivadas sin más trámite.

**Recomendación:** *En el marco del proceso de despapelización, se entiende que resultaría conveniente reformular el Procedimiento vigente (GGNC 030 - Ingreso y Alta de Denuncias de Robo de Equipos Completos de GNC en el Sistema SICGNC), a fin de contemplar la digitalización de las denuncias policiales/judiciales de robo de equipos de GNC que se presenten en cualquiera de las dependencias del Organismo (GGNC, CR, GAL) y la constancia de la carga efectuada en el SICGNC, evaluándose su incorporación en expedientes digitales.*

*Asimismo, en aquellos casos que no consten en la denuncia policial los datos del regulador y/o del cilindro, asociados al dominio denunciado como robado, y con el objeto de facilitar el trámite al ciudadano, se recomienda imprimir del SICGNC un reporte, en el que figure la información obrante en el sistema para ese dominio, requiriendo al denunciante que la firme, en carácter de declaración jurada. Ello, en forma previa a la registración de la baja del equipo de GNC en el sistema.*

*Por otra parte, se recomienda establecer un plazo prudencial para la guarda de la documentación en papel obrante en la GGNC y en los Centros Regionales, disponiéndose los procedimientos para su destrucción finalizado dicho lapso.*

### **C.5.- Matrículas Habilitantes de los Sujetos del Sistema de GNC**

Continuando con lo ya observado en la auditoría practicada en el ejercicio 2017 (Informe UAI N° 390), existe un razonable control y seguimiento de los trámites de inscripción/renovación de los Sujetos del Sistema de GNC en el Registro de Matrículas Habilitantes (RMH).

No obstante, los requisitos exigidos para la inscripción/renovación en el Registro y el proceso implementado para su revisión, continúan insumiendo tiempos que implican demoras en la aprobación del proceso de matriculación.

En función de las tareas previamente descriptas, se elaboró una planilla resumen a fin de exponer los tiempos de resolución y/o las demoras observadas en la tramitación (ANEXO VI).



## *Ente Nacional Regulador del Gas*

Del relevamiento realizado se observó que el tiempo promedio para la inscripción en el RMH es de 498 días.

En el caso de las renovaciones, el tiempo promedio de resolución es de 161 días. Cabe señalar que, conforme lo dispuesto en los actos administrativos por los que se otorga la Matrícula, los Sujetos deben requerir la renovación correspondiente 90 días antes de que opere su vencimiento.

Asimismo, pudo observarse que, durante el trámite de renovación, continúan operando vencimientos de los requisitos que son controlados para el otorgamiento de la Matrícula y que deben ser mantenidos durante su vigencia. Además, existen sucesivas presentaciones acreditando los supuestos exigidos (no realizados de manera completa en la presentación original).

De encontrarse vigentes y acreditados dichos requisitos en el expediente se continúa el trámite de renovación de la Matrícula. No obstante, ante la demora en la emisión de la Resolución se requiere al Sujeto, nuevamente, la acreditación de cada requisito vencido.

En aquellos casos en que los Sujetos se encuentran registrados en más de una actividad (PEC, CRPC, FAB o IMP), los vencimientos de las Matrículas pueden operar en fechas distintas, obligando a cada Gerencia involucrada en el proceso a tomar nueva intervención en el trámite de renovación, repitiendo el mismo circuito administrativo.

Observación: Conforme lo observado en la auditoría practicada en el ejercicio 2017 (Informe UAI N° 390), y en base al relevamiento efectuado, los requisitos exigidos actualmente para la inscripción/renovación y el proceso implementado para su revisión, continúan insumiendo tiempos que implican demora en la aprobación de la inscripción de los sujetos en el Registro de Matrícula Habilitante.

Se observó asimismo, que en el trámite de renovación, no se incluyen análisis adicionales al cumplimiento de los requisitos a ser mantenidos durante la vigencia de las Matrículas, (v.gr. evaluación sobre el desempeño operativo del Sujeto o sanciones aplicadas).

Del relevamiento efectuado, pudo observarse que, en el transcurso del trámite, de operar el vencimiento de los requisitos, se repite el mismo circuito administrativo, obligando a las Gerencias intervinientes a tomar nueva intervención en los procesos de revisión de la documentación.

Recomendación: *Se estima necesario reformular el proceso administrativo de inscripción en el Registro de Matrículas Habilitantes, realizando también la revisión de los requisitos exigidos para el ingreso a la actividad.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

*En particular, se recomienda analizar la inscripción en el Registro sin que opere el vencimiento de la Inscripción, realizando el control de cumplimiento y mantenimiento de los requisitos durante la existencia de la Matrícula.*

*Asimismo, para el control de cumplimiento de las obligaciones, una vez otorgada la Matrícula, se recomienda revisar si resulta eficiente y aporta seguridad al sistema el mantenimiento de todos los requisitos previstos en la reglamentación vigente. Asimismo, se entiende oportuno revisar su forma de acreditación, centrando el control que debe realizar el ENARGAS en función de su competencia técnica.*

*Deberían, asimismo, analizarse aquellos requisitos incluidos entre la documentación para la inscripción, que son competencia específica de otros organismos del Sector Público. Para ello, sería necesario considerar el grado de implementación, en cada una de las dependencias respectivas, del Gobierno Digital, para el intercambio de información con las distintas jurisdicciones involucradas (v.gr habilitaciones Municipales).*

*Por otra parte, debería analizarse la implementación de Declaraciones Juradas para acreditar situaciones relativas al cumplimiento normativo en materia no específicamente regulada por el ENARGAS.*

*Atento a la próxima implementación del expediente electrónico, se entiende necesario que se definan los procesos asociados al trámite de Inscripción en el Registro de Matrículas Habilitantes, contemplando la tramitación simultánea en las diversas unidades organizativas, a fin de agilizar los tiempos de tramitación.*

#### **D.- OPINIÓN DEL AUDITADO**

Dado que el objeto del presente Informe es colaborar con la gestión del Organismo a fin de detectar procedimientos que pudieran ser agilizados, esta Unidad partió para el desarrollo del trabajo de procesos relevados con anterioridad, y sobre los cuales ya existían observaciones formuladas. Por este motivo la opinión del auditado y el seguimiento de las acciones encaradas se efectuará en los Informes correspondientes a cada uno de los temas aquí tratados, a los fines de mantener un criterio de unicidad de los procesos.

El presente Informe fue puesto en conocimiento de la máxima autoridad, a sus efectos.

#### **D.- CONCLUSIÓN**

*Sobre la base del trabajo realizado y atendiendo a las consideraciones efectuadas en el presente Informe, esta UAI considera conveniente implementar las recomendaciones efectuadas para cada uno de los procesos relevados, a fin de simplificar y agilizar los tiempos insumidos en su tramitación.*



*Ente Nacional Regulador del Gas*

**BUENOS AIRES, junio de 2018.**