



INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

A.- OBJETO

Evaluar el funcionamiento del sistema de control mediante Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, establecido por la Resolución ENARGAS N° 1192/99, sus modificatorias y complementarias.

Asimismo, relevar los procedimientos internos utilizados para el procesamiento de la información que las Licenciatarias de Distribución remiten en cumplimiento de la normativa vigente, a fin de determinar, comunicar y publicar los Indicadores resultantes.

B.- ALCANCE

Se efectuó el relevamiento del proceso, que abarcó desde la información recibida y procesada, la comunicación a los sujetos, y la publicación de los valores resultantes.

A fin de verificar los procedimientos aplicados por la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC) para la determinación de los citados Indicadores, del total de nueve (9) Distribuidoras se seleccionaron cuatro (4) empresas:

- ✓ Camuzzi Gas del Sur S.A. (Sur)
- ✓ Distribuidora de Gas del Centro S.A. (Centro)
- ✓ Distribuidora de Gas Cuyana S.A. (Cuyana)
- ✓ Gasnor S.A. (Gasnor)

Asimismo, se constató la realización de auditorías y/o controles a fin de verificar la veracidad e integridad de los datos proporcionados por las Licenciatarias mencionadas.

Además, se verificaron las medidas correctivas propuestas, el seguimiento de su cumplimiento y, en caso de detectarse incumplimientos, la aplicación del régimen sancionatorio vigente.



Ente Nacional Regulador del Gas

El período sujeto a revisión abarcó los ejercicios 2017 y 2018.

B.1.- Marco de Referencia - Normativa Aplicable

El Punto 4.2.2 del Capítulo IV “Régimen de Prestación del Servicio” de las Reglas Básicas de la Licencia (RBL), establece la obligación de operar y prestar el servicio licenciado “en forma prudente, eficiente y diligente y de acuerdo con las buenas prácticas de la Industria”.

Con el objeto de contribuir a la definición de estos conceptos, se fijaron los Indicadores de Calidad como una forma de determinar el cumplimiento de la obligación del Punto 4.2.2 de las RBL, toda vez que las Licenciatarias no sólo deben brindar un servicio seguro y continuo, sino que también tienen la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del servicio.

En este sentido, la Resolución ENARGAS N° 1192/99 estableció el Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad del Servicio, ya dispuesto de manera provisoria por la Resolución ENARGAS N° 891/98, con el objetivo de evaluar la gestión de las Licenciatarias, observando la calidad del servicio en su conjunto, y verificar el nivel de las prestaciones conforme parámetros definidos para, así, mejorar el nivel de calidad del servicio.

El Sistema de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial fue establecido con el propósito de evaluar la gestión de las Distribuidoras respecto de actividades en las que interactúan con sus clientes y con terceras personas, en aspectos tales como las relaciones comerciales, la prestación de servicios, el suministro de gas y la atención de reclamos.

Para ello se clasificaron los Indicadores en tres Grupos:

- **GRUPO A:**
 - ✓ *Gestión de Facturación*
 - ✓ *Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario*
 - ✓ *Gestión de Prestaciones*

- **GRUPO B:**
 - ✓ *Reclamos ante las Licenciatarias*
 - ✓ *Satisfacción del Usuario*

- **GRUPO C:**
 - ✓ *Demora en la Atención Telefónica de Reclamos*
 - ✓ *Demora en acusar recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía Postal*



Ente Nacional Regulador del Gas

Los Indicadores deben ser evaluados anualmente, sobre la base de la información generada por las Distribuidoras y remitida al Ente conforme los requerimientos establecidos para cada uno de ellos.

Al respecto, establece la Resolución que la información deberá presentarse mensualmente (a mes vencido) en soporte magnético, antes del 15 del mes siguiente a su acontecimiento.

Para el control de los datos suministrados por las Licenciatarias, se efectuarán controles y/o auditorías en los lugares de recepción de reclamos y en las fuentes de información.

Conforme la estructura orgánica vigente durante la etapa de relevamiento (Resolución ENARGAS N° I/3403/2015), la conformación de los Indicadores de Calidad de Gestión Comercial, la verificación de su nivel de cumplimiento y demás tareas atinentes a la materia, son responsabilidad del Área de Control de Gestión de Calidad perteneciente a la Gerencia de Regulación de Gestión Comercial (GRGC).

En la actualidad la Gerencia verifica anualmente la información suministrada por las Distribuidoras y determina el nivel de cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y, según el área licenciada a cada Distribuidora, los Centros Regionales (CR) -dependientes del Área de Unidades de Coordinación Regional (AUCR)- ejecutan las auditorías sobre la materia en análisis.

B.2.- Trabajo realizado

Para la realización del presente trabajo se tuvieron en cuenta los aspectos que a continuación se detallan.

- **Conformación de los Indicadores de Calidad**

Se relevó el procedimiento aplicado para el análisis y determinación de los Indicadores, desde las vías de remisión de información por parte de las Licenciatarias, el procesamiento de la misma, y la documentación de respaldo. Se verificaron, también, las Notas de comunicación de los Indicadores determinados a las Licenciatarias.

A tal efecto, se consideraron los siguientes Expedientes relativos a la elaboración de los Índices (Expediente “madre”):

- ✓ Expediente N° 6.704 - Camuzzi Gas del Sur S.A.
- ✓ Expediente N° 6.709 - Distribuidora de Gas del Centro S.A.
- ✓ Expediente N° 6.708 - Distribuidora de Gas Cuyana S.A.
- ✓ Expediente N° 6.707 - Gasnor S.A.



Ente Nacional Regulador del Gas

En base a la muestra seleccionada, y para los períodos alcanzados por el presente Informe, se verificó la documentación adjunta al Expediente, relevándose la información remitida por las Licenciatarias, a través de las planillas mensuales en soporte papel y las Declaraciones Juradas (DDJJ) emitidas por el Sistema Automático de Remisión Informática -SARI- Protocolo J (implementado partir del mes de junio 2018), así como los procedimientos de control aplicados para su verificación.

Por último, sobre la información mensual remitida y los valores determinados (provisorios), se relevó el procedimiento aplicado para la detección de anomalías y, en su caso, la aplicación de medidas correctivas y preventivas. Asimismo, se cotejaron los valores provisorios obtenidos, con el valor obtenido producto de las auditorías practicadas.

- *Metodología de Control*

A fin de verificar los procedimientos para validar la información suministrada por las Distribuidoras, se relevaron los controles aplicados en el período sujeto a revisión, para cada Indicador.

Dada el área de incumbencia de las Licenciatarias seleccionadas en la muestra, las auditorías fueron practicadas por los Centros Regionales.

Se obtuvo información de la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías), sobre las Actas registradas en el Rubro “Índices de Gestión Comercial” realizadas a las Distribuidoras muestreadas, junto con sus respectivos Informes y, en su caso, la restante documentación correspondiente a su tratamiento, digitalizada en el registro.

En el ejercicio 2018 (período sujeto a revisión 2017), se ejecutaron un total de 27 auditorías (11 del Subrubro “Acuse de Recibo”; 4 de “Índices A y B”; y 12 de “Plan de Contingencia”).

A la fecha de finalización de las tareas de campo, se ejecutaron en el año 2019 (período sujeto a revisión 2018) un total de 25 auditorías (11 del Subrubro “Acuse de Recibo”; 4 de “Índices A y B”; y 10 de “Plan de Contingencia”), encontrándose pendientes de ejecución 2 auditorías (“Plan de Contingencia”).

Respecto de las auditorías practicadas en el ejercicio 2018 (período 2017), se relevó la metodología de trabajo implementada por los CR para la realización de las tareas de campo, para lo cual se solicitaron los Programas de Trabajo correspondientes. Se realizaron comprobaciones globales de razonabilidad entre los mecanismos arbitrados por los CR para el desarrollo de las tareas y lo instruido en los respectivos Programas de Trabajo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Se han considerado las siguientes Guías de Auditoría, confeccionadas por la Gerencia para la realización de los controles:

- Guía G02 “Índices Grupo A y B”
- GRGC P - CGEC G02 “Plan de Contingencia”
- GRGC P - CGEC - G03 “Implementación del Índice de Demora en Acusar Recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía Postal - Grupo C”
- GRGC P - CGEC 08 “Control de Asignación de un Número a los Reclamos Recibidos Vía Telefónica”
- GRGC P - G09 “Proceso de Registros Telefónicos”

Respecto de las auditorías relativas al período sujeto a revisión 2018, se aplicaron procedimientos puntuales de verificación, relevándose su grado de ejecución y de trámite, a la fecha de realización de las tareas de campo, en función de la información remitida por la GRGC y la obtenida de la BUAuditorías.

Asimismo, respecto de las auditorías muestreadas, se consideró el seguimiento de los hallazgos por parte de la GRGC, para la toma de decisiones.

Por otra parte, se relevó el procedimiento aplicado para la realización de controles de integridad y consistencia de la información respecto del Índice “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C).

- Procesos Sancionatorios

Sobre las auditorías “con observaciones”, se verificó el estado de trámite mediante el relevamiento de Expedientes iniciados, la consulta a la BUAuditorías (en la que se agregan los Informes emitidos por los CR y la GRGC), consultas a la Mesa de Entradas y Salidas del Organismo (MEyS) y al Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE).

Por otra parte, se relevó el estado de trámite de los expedientes formados ante incumplimientos al nivel de referencia del Índice “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C). Asimismo, se relevaron los expedientes iniciados en virtud de incumplimientos al nivel de referencia (preliminar), conforme las presentaciones realizadas por las Licenciatarias según la Resolución ENARGAS N° 1192/99.

Adicionalmente, respecto de Indicadores de años anteriores, se relevó el estado de trámite de procedimientos sancionatorios de las Licenciatarias muestreadas, en base al listado remitido por la GRGC. A tal efecto, se realizaron consultas a la MEyS, al Sistema de Gestión Documental Papel (GDP) y al GDE.

- Publicación



Ente Nacional Regulador del Gas

Se revisó la información contenida en el sitio Web del ENARGAS en la materia. Se cotejaron los valores publicados con los comunicados a las Licenciatarias por Nota para los períodos 2017 y 2018, a fin de verificar su correspondencia.

Asimismo, se cotejó dicha información (período 2017) con la volcada en el Informe Anual elaborado por el Organismo.

Se mantuvieron entrevistas no estructuradas con el personal de la GRGC, de la Gerencia de Asuntos Legales (GAL) y del Departamento de Tecnología de la Información (DTI), abocados a la temática.

Adicionalmente, se realizó el seguimiento de Informes emitidos por esta UAI en ejercicios anteriores.

Las tareas de campo se desarrollaron durante los meses de agosto a noviembre de 2019.

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 de campo.

C.1.- Modificación de los Indicadores de Calidad

Por Acta de Reunión de Directorio N° 327 (18/May/18), el Directorio ordenó a las Gerencias de Regulación de Gestión Comercial, de Distribución, de Transmisión, y de Medio Ambiente y Afectaciones al Dominio, que remitan al Directorio un Informe que contemple propuestas de modificación para la revisión de los Indicadores de Calidad del Servicio vigentes.

Como producto de dicha revisión, el 04/Dic/18 se emitió el Informe IF-2018-62724009-APN-GAL#ENARGAS. Los resultados de las evaluaciones realizadas sobre el estado de situación de los Indicadores, fueron remitidos a cada una de las Licenciatarias, con el objeto de que efectúen los comentarios que consideren pertinentes, en relación a las adecuaciones encaradas por el ENARGAS (conf. Inc. 10 de la reglamentación de los Art. 65 a 70 de la Ley N° 24.076 aprobada por el Decreto N° 1738/92).

Durante la realización de las tareas de campo, se elevó al Directorio el Informe IF-2019-93542749-APN-GAL#ENARGAS (16/Oct/19), en el cual las Gerencias Técnicas realizaron el análisis de los comentarios remitidos por las Licenciatarias,



Ente Nacional Regulador del Gas

acompañándose un modelo de Resolución con las adecuaciones necesarias (Ex-2018-59708651-APN-GAL#ENARGAS).

Respecto de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, la propuesta de modificación normativa abarca dos agrupaciones de Índices. El primero adopta como base de información los reclamos que los usuarios presentan ante las Prestadoras, y el segundo se basa en determinados procesos de la gestión comercial y operativos. La propuesta contempla cambios relativos a:

- ✓ Actualizar de los niveles de referencia para cada Indicador Comercial de los Grupos A y B (a fin de reflejar las condiciones reales de prestación).
- ✓ Suprimir el Indicador “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos presentados por Libro de Queja o Vía Postal” del Grupo C (en función de la baja incidencia de la vía de ingreso postal y los reclamos registrados por Libro de Quejas).
- ✓ Mantener el Indicador “Demora en la Atención Telefónica de Reclamos”, bajo los parámetros actuales.
- ✓ Establecer nuevos Indicadores orientados a medir la gestión integral de los procesos operativos vinculados a la gestión comercial, focalizados en las siguientes actividades: habilitación del servicio nuevo; medición, lectura y emisión/distribución de liquidaciones de los servicios públicos; corte y restablecimiento del suministro y canales de vinculación y relaciones con los clientes.

Los nuevos indicadores que se pretende establecer, son:

- Habilitación del servicio nuevo - Etapa de Instalación y Habilitación del Servicio: Índice “Solicitudes de instalación y habilitación de servicio ejecutadas en plazo” e Índice “Plazo promedio para la Instalación y habilitación de servicios ejecutadas”. Etapa de Instalación y habilitación del Medidor: Índice “Solicitudes de instalación y habilitación de medidor ejecutadas en plazo” e Índice “Plazo promedio para la Instalación y habilitación de medidores”.
- Medición, lectura y emisión/distribución de liquidaciones de servicios públicos: Índice “Demoras en la entrega de Liquidaciones de Servicio Público (LSP)” e Índice “Facturas con lecturas Estimadas”.
- Corte y rehabilitación del servicio: Índice “Cortes de Servicios por falta de pago de facturas por servicio”, Índice “Demoras en la Rehabilitación del servicio afectados por corte por falta de pago”, e Índice “Demoras en la Rehabilitación del servicio con corte por defectos en la instalación interna”.
- Canales de vinculación y relaciones con los clientes: Índice “Demora en la resolución del reclamo”.

A a fecha de la emisión del presente Informe, se emitió la RESFC-2019-818-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (10/Dic/19) por la cual se establece el nuevo Sistema de Control mediante Indicadores de Calidad de Servicio.



Ente Nacional Regulador del Gas

El Indicador “Demora en la resolución del reclamo” se implementará para el período 2019 (Art. 5°), dado que adopta como base los reclamos interpuestos ante las Licenciatarias cuya información es remitida en la actualidad (desde el segundo semestre del año 2018, con la implementación de la información de los Reclamos, vía electrónica, como se verá en el punto C.2.-).

Respecto de los restantes Indicadores detallados, se encuentra pendiente de definición para cada Indicador nuevo: a) el set de datos requeridos para la conformación de los mismos y el respectivo protocolo de remisión de información (tareas que requieren la participación conjunta de las Licenciatarias); y b) la metodología de control. En virtud de ello, la Resolución citada estableció que dichos Indicadores no se pondrán en vigencia hasta tanto se definan dichos aspectos (Art. 6°).

Con respecto a los Índices “Atención comercial por canal” y “Tiempo de espera en oficinas comerciales”, incluidos en la propuesta original, se consideró necesario dar participación a las Licenciatarias para trabajar conjuntamente en las definiciones y alcance de los mismos, dado que las éstas plantearon limitaciones en su implementación por no disponer de los sistemas y las herramientas informáticas que les permitan la obtención de los datos para la conformación de estos Indicadores. Además, conforme expresó la GRGC, no todas las Licenciatarias cuentan con los mismos canales de atención, como así tampoco registran el mismo nivel de servicio por canal entre ellas, lo cual dificulta el proceso de comparación del servicio en dichas temáticas.

C.2.- Remisión de la información mensual

En base a la información remitida por las propias Licenciatarias, se generan los registros utilizados para la determinación de los niveles de cumplimiento anual de los Indicadores. Dicha información es controlada por diversos métodos por la GRGC, a fin de determinar su razonabilidad.

La información debe ser generada mes a mes por las propias Licenciatarias y presentarse a mes vencido, antes del 15 del mes siguiente a su acontecimiento (Anexo II de la Resolución ENARGAS N° 1192/99).

Desde el dictado de la Resolución se avanzó en la sistematización y unificación de la información recibida. Asimismo, se adoptaron medidas tendientes a la digitalización de la información necesaria para la conformación de los Indicadores de Calidad.

Desde el mes de junio de 2018 se implementó el “Protocolo de remisión de información por SARI - Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J, versión 1 Rev.00” y las Licenciatarias envían, a través del Sistema Automático de Remisión Informática (SARI), la información mensual que hasta entonces era remitida



Ente Nacional Regulador del Gas

en planillas en formato papel y/o soporte óptico. Dicho Protocolo fue comunicado a las Licenciatarias por Nota ENRG/GRGC/DTI/GAL/D N° 4687/18 y siguientes.

El Protocolo describe los formatos y estructuras de los archivos a ser generados, a fin de tomar conocimiento del universo de reclamos registrados mensualmente. Asimismo, cada presentación debe contener el total de reclamos ingresados en el mes y los registrados en períodos anteriores (acumulación), con su estado debidamente actualizado, hasta completar el año calendario. Esta metodología permite obtener el estado actualizado del reclamo (registra los cambios realizados en las clasificaciones/tipificaciones y/o los reclamos pendientes al cierre de cada mes, entre otros). Asimismo, permite acceder al detalle de los reclamos que conforman cada Indicador a través del acumulado anual a la fecha de cada envío.

Los archivos son sometidos a controles de validación automáticos, según las especificaciones del Protocolo. Si los archivos no presentan errores, se procede a la transmisión de los datos a los servidores del ENARGAS.

Cada presentación que resulte validada, genera tres reportes que se emiten como Declaración Jurada de cada Presentación: Formulario J1, J2 y J3; con el objeto de emitir constancias del contenido de la información para la conformación de los Indicadores del “Grupo A y B”; “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C) y “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía Postal” (Grupo C), respectivamente.

Las DDJJ generadas son remitidas por las Licenciatarias y agregadas a los expedientes formados para su seguimiento.

La GRGC controla, a partir de la generación de reportes de consulta sobre la base de datos de reclamos, mediante la utilización de tablas (herramientas Microsoft Access y Excel). Las consultas generadas muestran los resultados de los controles y validaciones con el objeto de verificar la integridad y consistencia de la información remitida (v.gr. fecha de ingreso acorde al período informado; fecha de resolución posterior a la fecha de ingreso, reclamos pendientes sin clasificación asignada). En caso de observarse inconsistencias, generan un registro informático de respaldo.

Las inconsistencias detectadas son comunicadas a las Licenciatarias mediante una Nota, a fin de que ratifique o rectifique la información.

Así, por ejemplo, de la muestra seleccionada se observó la comunicación de las siguientes inconsistencias en la información suministrada: se informó como fecha de resolución de un reclamo el día 31/12/9999 para completar campos vacíos o de valor cero (reclamo no resuelto a la fecha de la remisión mensual) y se informó una fecha de acuse de recibo anterior a la fecha de ingreso del reclamo.



Ente Nacional Regulador del Gas

Durante el desarrollo de las tareas de campo, la GRGC concluyó la elaboración del procedimiento escrito “Reclamos de Licenciatarias Controles y Validaciones - Información Protocolo J - SARI (GRGC - P CGEC - 10).

Por último, respecto a la remisión en soporte papel (por Nota) de la DDJJ mensual emitida por el sistema SARI, se consultó a la GRGC y DTI sobre las medidas adoptadas para requerir la presentación digital e incorporar el trámite en la plataforma de Trámite a Distancia (TAD), en función de lo establecido en el Decreto N° 733/18 (Arts. 3° y 9°).

Al respecto, se informó que se encuentra operativa la plataforma TAD, pero se encuentra pendiente la intervención de la ex Secretaría de Modernización (SGM), a fin de que el ENARGAS proceda a su habilitación (pueda vincular la información de la DJ que debe incorporarse por TAD, con los datos del SARI).

Observación

No obstante que se observan importantes avances con el objeto de verificar la integridad y consistencia de la información recibida para la conformación de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, resta definir validaciones adicionales como producto de los controles realizados desde la implementación del “Protocolo de remisión de información por SARI - Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J, versión 1 Rev.00”.

Recomendación

En base a los ciclos de análisis realizados, sobre la consistencia de los datos remitidos por las Licenciatarias desde la implementación del Protocolo J, se recomienda incorporar validaciones adicionales con el objeto de mejorar la calidad de la información.

C.3.- Procedimiento de determinación de los Índices

En el Informe UAI N° 378 se observó que no habían sido emitidos los Informes de determinación de los valores definitivos de ninguno de los Indicadores. Respecto al Índice “Demora en Acusar recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía postal” se redeterminó el valor, según se indicó en el Informe en el que se propicia la imputación (como resultado de las auditorías practicadas), pero no se adjuntó ninguna constancia al expediente donde se tramitan las presentaciones mensuales (expediente “madre”).

Según manifestó GRGC, la determinación del Índice final ocurre con la emisión de un Informe, una vez concluidos los procedimientos sancionatorios.

A continuación, se describe el estado de situación de la determinación y publicación de los Indicadores, y de las auditorías y/o procesos sancionatorios del período analizado, como así también de Indicadores de períodos anteriores.



Ente Nacional Regulador del Gas

- *Determinación de valores finales del período auditado*

Del relevamiento realizado se observó que, en el transcurso del año 2018, se comunicó a las Licenciatarias el valor final del Índice de “Demora en la Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C) correspondiente al período 2017.

No obstante, no han sido determinados los valores definitivos de los restantes Indicadores.

Respecto de ese período 2017 se encuentran pendientes de análisis por parte de la GRGC las auditorías realizadas por los CR relativas a los Indicadores del “Grupo A y B”. La GRGC realizó el análisis sobre las auditorías practicadas en relación del “Índice de Demora en Acusar Recibo de Reclamos por Libro de quejas o postal” (Grupo C), concluyéndose la redeterminación del Indicador preliminar en dos casos (Cuyana y Centro, incumplieron con el Indicador).

En el caso del período 2018, se encuentran dos auditorías pendientes de ejecución por parte de los CR, y resta analizar las auditorías “con observaciones” de los Índices del “Grupo A y B”. Respecto de las auditorías de “Acuse de Recibo”, éstas fueron analizadas por GRGC concluyéndose el incumplimiento del Indicador por parte de Distribuidora de Gas del Centro S.A.

Respecto del Índice de “Demora en la Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C), no ha sido determinado el valor final del Indicador dado que resta que la GRGC concluya con los controles respectivos.

- *Valores definitivos de vieja data*

Tampoco han sido determinados los valores definitivos de los Indicadores correspondientes a períodos anteriores.

La GRGC remitió un listado de los Indicadores cuyos procesos sancionatorios se encuentran en trámite (por presuntos incumplimientos que surgieron de las auditorías e incumplimientos al nivel de referencia de cada Indicador).

Se encuentran en trámite para la emisión de una resolución: en el caso del Indicador de “Demora en Acusar recibo de los Reclamos presentados por Libro de Quejas o Vía postal”, imputaciones relativas al período 2010 y siguientes; y respecto de los “Grupos A y B” se encuentra pendiente de resolución una imputación relativa al Indicador del período 2014.



Ente Nacional Regulador del Gas

Asimismo, respecto de cada uno de los períodos de los Indicadores mencionados la GRGC informó sanciones pendientes de revisión, correspondientes a ejercicios anteriores.

- *Comunicación - Publicación*

En el sitio Web del ENARGAS se publican los valores, indicándose que “son valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme”.

La GRGC realiza el cálculo de los Indicadores, luego de practicados los controles sobre la información propia de las Licenciatarias, y lo respalda en planillas de cálculo. Asimismo, en casos en que se propicia una Imputación, en los Informes de GRGC se indica la incidencia en el cálculo del Indicador de los incumplimientos detectados en las auditorías, consignándose el registro final alcanzado.

Según el procedimiento administrativo aplicado para la determinación definitiva de los valores del Grupo A y B y del Índice de “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal” del Grupo C, se pospone la emisión de un Informe Final, en el que se analiza la incidencia de los resultados de las auditorías y procesos sancionatorios, hasta la fecha en que se encuentre firme en sede administrativa cada sanción aplicada. Asimismo, dado este procedimiento, no son comunicados los valores definitivos en aquellos casos en que la Distribuidora cumpla con el Indicador, luego de realizados los controles y auditorías pertinentes.

En el caso del “Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C), el valor final es determinado en fecha más próxima al período del Indicador, dado el procedimiento de control aplicado en la actualidad sobre la información remitida -cruce de datos entre la información mensual con los registros diarios remitidos por archivos FTP-. Para este Índice, se encuentran publicados los valores obtenidos luego de realizar los controles que se estiman necesarios sobre la información proporcionada por las Licenciatarias, sin posponerse la determinación del valor final a la conclusión del proceso sancionatorio. Así, por ejemplo, conforme pudo observarse de la comunicación efectuada a la Distribuidora de Gas del Centro S.A. el valor publicado corresponde al registro final (preliminar 100% y valor final 88,49%).

Observación

Del relevamiento realizado se observó que no fueron comunicados los Indicadores definitivos del Grupo A y B y el Índice “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal” del Grupo C, para el período auditado como así tampoco para algunos ejercicios anteriores.

Recomendación



Ente Nacional Regulador del Gas

Se recomienda realizar un análisis sobre el procedimiento aplicado para la determinación, comunicación y publicación del valor definitivo de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial y, en su caso, reformularlo a fin de reflejar el nivel alcanzado por cada empresa en fecha próxima al período evaluado.

Asimismo, se reitera la recomendación relativa a la implementación de una Guía específica, confeccionada con suficiente grado de detalle, a efectos de establecer los criterios a utilizar en la evaluación de los resultados obtenidos.

Dicha Guía, podría contemplar un cronograma para la determinación final de los Indicadores de Calidad, a fin conocer la periodicidad de la construcción de cada Indicador.

C.4.- Acciones preventivas/correctivas - Mejora continua de Procesos

Desde la implementación del Sistema de Control por Indicadores de Calidad de Servicio, el ENARGAS ha emitido Notas de diversa índole sobre el tipo de información a remitir y sobre la adecuación de los procesos, para aplicar controles sobre la información recepcionada en base a datos homogéneos; permitiendo así uniformar criterios en el tratamiento de la información. También se comunicó a las Licenciatarias diversos aspectos a considerar en función de las particularidades de cada Grupo de Indicadores.

Asimismo, del análisis de la información remitida periódicamente por las Licenciatarias, en caso de detectarse desvíos, se emiten Notas a fin de que se adopten las medidas necesarias para regularizar la situación (v.gr. en el período auditado se emitieron las Nota ENRG/GRGC N° 4156/17; NO-2018-64719641-APN-GRGC#ENARGAS).

La GRGC manifestó que, en la mayoría de los casos, las situaciones observadas en el envío mensual de la información son puntuales o, en su caso, son consideradas en el Informe de Imputación por el incumplimiento del Indicador.

Se consultó a la GRGC sobre el seguimiento de los casos en que el incumplimiento del Indicador no conlleva penalización. Advirtió que, en caso de detectarse situaciones reiterativas y/o de relevancia, para el caso del Índice “Inconvenientes en el Suministro de Gas Domiciliario” - Grupo A se da intervención a la Gerencia de Distribución.

Asimismo, manifestó que se proyecta realizar análisis sobre las variaciones de los Indicadores (v.gr. comparación de un período con el mismo período del año siguiente y revisar el cumplimiento de tal parámetro; establecer promedios y comparativas con las restantes Licenciatarias).

Observación

Del relevamiento realizado se observó que, como producto de los controles realizados por la GRGC sobre la información periódica remitida y como resultado de las



Ente Nacional Regulador del Gas

auditorías practicadas, ésta arbitra las medidas necesarias para instar la regularización de las situaciones detectadas. Como registro de ello, cuenta con archivos en formato Excel en los que consolida la información histórica (por año y por Indicador) de los valores recalculados luego de las auditorías, e inicio del proceso sancionatorio. Asimismo, cuenta con estadísticas sobre la evolución de los Indicadores.

No obstante, las actividades de seguimiento desarrolladas sobre la información remitida, la detección de desvíos, la adopción de medidas y, en su caso, la corrección de anomalías, no se encuentran sistematizados en un registro informático para su seguimiento, tanto de la información relativa al período en curso como de la información histórica Indicador.

Recomendación

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

C.5.- Publicaciones

La Resolución ENARGAS N° 1192/92 (Art. 5°) establece que se darán a conocer al público todos los aspectos del cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio, para una adecuada protección de los derechos de los usuarios, implementando para ello la difusión de un Orden de Mérito técnico y otro comercial. A tal efecto, se realizarán publicaciones por medios propios, de terceros y vía internet.

Asimismo, en el Anexo II de la citada Resolución, se indica que la información publicada, en forma adecuada y entendible, dará transparencia al mecanismo de Indicadores.

En el caso de los Indicadores Comerciales (conf. la modificación introducida por la Resolución ENARGAS N° 2594/02), debe realizarse la publicación directa de la clasificación de cada Licenciataria en cada Índice en forma particular (un Orden de Mérito para cada Índice).

En el sitio Web del ENARGAS se publica una breve explicación sobre los Indicadores de Calidad. En lo que aquí interesa, se indica que los Indicadores verifican, en forma permanente, el desempeño de una gestión comercial adecuada a los intereses de los usuarios.



Ente Nacional Regulador del Gas

Asimismo, se resume la normativa relativa a la temática, resaltándose que las Licenciatarias deben cumplir con los valores de referencia previstos para cada Indicador, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio de la industria del gas.

Además, es posible listar, por tipo y año, los Indicadores del Servicio Comercial, obteniendo información sobre el valor de referencia de cada Indicador y el nivel alcanzado por cada Distribuidora (se indica en color rojo cuando se incumple con el valor). Como ya se detalló en el punto C.3.- se indica que “los valores publicados son valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme”.

Observación

En el sitio Web del ENARGAS se publica una breve descripción sobre los Indicadores de Calidad, indicándose la normativa vigente y el deber de cumplimiento de los niveles de referencia.

Asimismo, se publican los Indicadores de cada período anual y se hace saber que “los valores publicados son valores provisorios establecidos por el ENARGAS en procedimientos administrativos cuyo acto decisorio no se encuentra firme”.

Recomendación

Continuando con lo recomendado en el punto C.3.- debería revisarse la metodología de publicación del valor determinado, a fin de dar a conocer la calificación de la gestión de cada empresa en fecha próxima a cada período evaluado.

Asimismo, se recomienda revisar el contenido de la información relativa a la difusión de los Indicadores de Calidad a fin de que su exposición refleje, de manera clara para los usuarios, los resultados logrados por las Licenciatarias en su gestión. Se recomienda, además, reposicionar su ubicación en el sitio Web para hacerlo más conocido y accesible para el usuario.

Ello, con el objeto de garantizar que los ciudadanos puedan acceder a toda la información, comprenderla y utilizarla correctamente, en el marco de la promoción e implementación de acciones que faciliten el acceso a la información pública, la transparencia y promuevan un adecuado ejercicio de los derechos y deberes (conf. a las “Buenas Prácticas en materia de simplificación”, aprobadas por el Decreto N° 891/17 y el Decreto N° 258/19).

En particular, se recomienda publicar, además de las posiciones relativas que las Licenciatarias alcanzan en cada Índice de manera anual, las comparaciones históricas que permitan conocer los grados de avance, el comportamiento del Indicador a lo largo del tiempo, y así difundir el cumplimiento de la obligación de alcanzar y mantener el nivel de calidad del Servicio.

C.6.- Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos - GRUPO C

El Índice de “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” tiene por objeto denotar la demora -contabilizada en tiempo- en atender “persona a persona”



Ente Nacional Regulador del Gas

los reclamos recibidos telefónicamente por las empresas (llamado atendido dentro de los 40" de haber seleccionado la opción "atención por un representante", o la que corresponda según el menú definido por cada Distribuidora).

A continuación, se realizan algunas consideraciones sobre el procedimiento aplicado para el control del indicador, y las acciones desarrolladas sobre el funcionamiento de los Centros de Atención Telefónica (CAT) de las Licenciatarias.

- *Controles sobre la información mensual remitida*

Además de las presentaciones mensuales para la conformación del índice preliminar, las Distribuidoras remiten diariamente -en formato FTP- la información relativa a los reclamos telefónicos recibidos en los CAT's y los Centros de Emergencias.

Para la validación de los datos remitidos se confeccionó un "Protocolo de Transferencia de Datos del Centro de Atención Telefónica de las Licenciatarias" (Nota ENRG/GR/GAL/I N° 14160/12). Con posterioridad se incorporaron modificaciones, mejorándose el proceso de validación (Nota ENRG/GRGC/GREX/GAL/I N° 13103/15).

Para validar el valor anual alcanzado por el índice, la GRGC realiza tareas de control de integridad de la información, de consistencia y de cálculo (conf. al Procedimiento "Proceso de Registros Telefónicos - Índice Demora en la Atención Telefónica - Controles" -GRGC P - CGEC -09).

Asimismo, la GRGC practica auditorías para la verificación de los reclamos, conforme el Procedimiento "Control de Asignación de un Número a los Reclamos Recibidos Vía Telefónica - GRGC P - CGEC 08" (selecciona en el sistema informático, en forma aleatoria, una cantidad determinada de números telefónicos donde se verifica con los Usuarios las llamadas, a fin de corroborar la asignación de un número de reclamo a través del CAT).

Hasta junio de 2018 la GRGC realizaba comprobaciones analíticas entre la información mensual remitida y la recibida vía FTP.

Con la implementación del "Protocolo de remisión de información por SARI - Reclamos de Licenciatarias de Distribución - Protocolo J, versión 1 Rev.00", las Licenciatarias envían, a través del Programa validador Sistema Automático de Remisión Informática (SARI), la información que contiene el total mensual de registros diarios de llamadas telefónicas atendidas por el CAT, debiendo coincidir con el total mensual de registros informados en los archivos diarios enviados mediante el Protocolo de Transferencia de Datos del CAT de la versión vigente.



Ente Nacional Regulador del Gas

En virtud de ello, a partir de la implementación del Protocolo de Reclamos (segundo semestre 2018), no es necesaria la conciliación de la información por distintas bases por parte de la GRGC.

- *Funcionamiento de los Centros de Atención Telefónica (CAT)*

En el ejercicio 2013, la GRGC requirió a las Licenciatarias información sobre la arquitectura y funcionamiento de los Centros de Atención Telefónica (v.gr. Nota ENRG/GR N° 4765/13).

Asimismo, solicitó información referida a los registros de la empresa telefónica con la que cada Distribuidora tiene contratado su servicio para la atención de la línea 0800, a fin de conocer el flujo de llamadas recibidas por éstas y cursadas a la Distribuidoras, como así también la cantidad de llamadas ingresadas al IVR del CAT, con discriminación de línea de ingreso y tipo de contacto, y la cantidad de reclamos y consultas telefónicas registradas. Con posterioridad, se solicitaron aclaraciones y actualización de la información (v.gr. Nota ENRG/GR N° 2288/15 y Nota ENRG/GRGC N° 5784/17). En virtud de dicha información, la GRGC realiza diversos controles sobre el funcionamiento de los CAT´s.

En el ejercicio 2018 la GRGC solicitó a las Licenciatarias (v.gr. NO-2018-66757227-APN-GRGC#ENARGAS) la información actualizada sobre la arquitectura tecnológica, la estructura y los procesos, como así también mantener actualizada la información referida al CAT en caso que se produzcan novedades (solicitada en el año 2013 por Nota ENRG/GR 4768/13, por ejemplo).

En base a ello, la GRGC estableció parámetros (indicadores) que reflejen el funcionamiento de la Atención Telefónica en base a cruces de información con las compañías telefónicas (v.gr. total de llamadas contestadas y no contestadas sobre el total de llamadas surgidas del informe de la compañía telefónica; total de llamadas ingresadas al IVR respecto del total de llamadas ingresadas y contestadas según el informe de la compañía telefónica, y total de llamadas ingresadas al CAT respecto del total de llamadas ingresadas y contrastadas según la compañía telefónica) y cruces entre la información remitida por las propias Licenciatarias (v.gr. total de llamadas ingresadas al CAT respecto del total de llamadas ingresadas al IVR; total de llamadas por Consultas y Reclamos respecto del total de llamadas ingresadas al CAT).

En base a los resultados obtenidos, la GRGC realiza comparativas de la información de las distintas Licenciatarias. En términos generales, puede ocurrir que la Licenciataria cumpla con el Indicador, dado que la cantidad de llamadas efectivamente atendidas (ingresadas al IVR) lo hayan sido “en término”, pero no ingrese un alto porcentaje de llamadas al IVR, o, a la inversa, que una Licenciataria incumpla con el Indicador (ingresando un alto porcentaje al IVR) pero que tengan incidencia factores externos (v.gr. aumento de contactos por modificaciones normativas) o internos de la empresa (v.gr. modificaciones en los sistemas de las



Ente Nacional Regulador del Gas

Licenciatarias) para dar cumplimiento en tiempo. Según los datos analizados de cada Prestadora sobre el funcionamiento del CAT, la GRGC manifestó que, como promedio anual de todas las Distribuidoras, atienden un 75% de los intentos de contactos (este valor es estimado y no hay referencia en el mercado).

Se consultó a la GRGC sobre la implementación de mayores controles sobre la Atención Telefónica de las Licenciatarias.

La GRGC manifestó que proyecta evaluar la capacidad de atención de las Distribuidoras y, con la intervención de DTI, evaluar la capacidad de las líneas de las Licenciatarias para la atención del flujo de llamadas. Según manifestó DTI, se encuentra en una primera etapa de análisis la información solicitada en su oportunidad (Notas ENRG/GR N° 4765/13 y Nota ENRG/GRGC N° 5784/17, y la información remitida, en consecuencia, por las Licenciatarias). Ello, a efectos de analizar, en su caso, otros pedidos de información, para realizar un análisis completo del CAT.

En virtud de ello, se prevé continuar con el análisis de la información obtenida sobre los sistemas de las Licenciatarias, considerando la posible heterogeneidad de los sistemas utilizados por cada una, a fin de proceder, en su caso, a la adopción de medidas sobre la Atención Telefónica de las Distribuidoras (v.gr. dictado de nueva normativa y/o, en su caso, proceder a la modificación o incorporación de un nuevo Indicador).

- *Determinación de Indicadores del período*

De las tareas de campo se observó que los Indicadores finales correspondientes al período de evaluación 2017 se encuentran determinados (conforme al procedimiento antes detallado).

Todas las Licenciatarias incluidas en la muestra incumplieron con el nivel admisible. Según pudo observarse en los expedientes iniciados para dar trámite al procedimiento sancionatorio (v.gr. Exptes Nro. 34.291 y 34.293) las Licenciatarias alegaron que el incumplimiento del Indicador tuvo su origen en variables que implicaron un mayor caudal de llamadas y mayor tiempo en la atención de cada llamada (v.gr. modificaciones tarifarias).

Según manifestó la GRGC, los Indicadores finales relativos al período 2018 se encuentran pendientes de determinación y se están elaborando Informes sobre el funcionamiento de la atención telefónica de las Licenciatarias.

Observación

No obstante que la GRGC realiza diversos controles y análisis sobre la Atención Telefónica de las Distribuidoras, resta la intervención en la temática por parte de personal especializado en materia informática.



Ente Nacional Regulador del Gas

Recomendación

Se recomienda continuar con las medidas adoptadas para el análisis de la Atención Telefónica de las Licenciatarias, dada la relevancia de la vía telefónica para el ingreso de los Reclamos en la actualidad.

Resulta necesario que el Departamento de Tecnología de la Información continúe con el análisis de la información obtenida en ejercicios anteriores sobre los sistemas de las Licenciatarias y, en su caso, realice nuevos requerimientos de información, para el posterior análisis por parte de la GRGC sobre los cambios que podrían producirse tanto en la normativa sobre la gestión comercial de las Prestadoras como en la revisión del Indicador vigente sobre la Atención Telefónica de Reclamos, o, en su caso, el establecimiento de un nuevo Indicador.

C.7.- Auditorías y Procedimientos sancionatorios

En ejercicios anteriores (Informe UAI N° 378), se observó la demora en la emisión de resoluciones sancionatorias por incumplimiento al nivel de referencia y en la adopción de una decisión en las auditorías ejecutadas y evaluadas por la GRGC.

A continuación, se detalla el estado de trámite de las auditorías practicadas (con observaciones) y los procesos sancionatorios, según el relevamiento realizado.

Para realizar tal exposición, se diferencia según los procedimientos de control aplicados. En el caso del “Grupo A y B” e Índice de “Demora en Acusar Recibo” (Grupo C), se practican auditorías (de campo y gabinete).

En el caso del Índice de “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C), para el control de los datos y determinación del valor final, se aplican los controles descritos en el punto C.6.- En este caso, se imputa el incumplimiento del nivel de referencia con la obtención del valor final.

C.7.1.- Índices “Grupo A y B” e Índice de “Demora en Acusar Recibo de los Reclamos Presentados por Libro de Quejas o Vía Postal” (Grupo C)

- ***Auditorías - Seguimiento***

Sobre las auditorías desarrolladas a fin de validar los datos para la conformación de los Indicadores del período 2017, a la fecha de finalización de las tareas de campo se encuentran pendientes de análisis por parte de la GRGC las correspondientes al “Grupo A y B”.

Los restantes casos fueron analizados por la GRGC y, a excepción de un caso (Centro - Acuse de Recibo - Expte. N° 34.043), se han tramitado las imputaciones correspondientes en aquellos casos en los cuales la GRGC consideró que había



Ente Nacional Regulador del Gas

antecedentes suficientes (en algunos casos “con observaciones” la GRGC decidió el archivo de las actuaciones por ser éstas meramente formales).

De las auditorías ejecutadas en el año 2019 (correspondientes a indicadores 2018) se encuentran pendientes de análisis por parte de la GRGC las Auditorías del “Grupo A y B”. En las auditorías de “Acuse de Recibo”, de un total de 11 realizadas, surgieron observaciones en 3 casos. De ellas, en 2 casos (Centro) la GRGC elaboró un Informe propiciando la imputación, y en el caso restante (Cuyana) se encuentra pendiente de análisis por parte de GRGC.

Se encuentran pendientes de ejecución por parte de los CR dos auditorías (Plan de Contingencia de Centro y Cuyana). De las 10 auditorías restantes, en 2 casos surgieron observaciones. Otros 3 casos fueron merituados por GRGC, procediéndose al archivo de las actuaciones.

- ***Incumplimientos al nivel de referencia (preliminar)***

En el período 2017, según la información mensual remitida, pudo observarse el incumplimiento del nivel de referencia de Índices penalizables. Así, respecto del Índice de “Gestión de Prestaciones” (Grupo A), incumplieron las Distribuidoras Cuyana y Centro. Ambos casos fueron imputados.

En el período 2018, según la información mensual remitida, también se observó el incumplimiento del nivel de referencia de Índices penalizables. Así, respecto del Índice de “Gestión de Prestaciones” (Grupo A), incumplieron las Distribuidoras Cuyana, Centro y Gasnor. Asimismo, la Distribuidora de Gas Cuyana S.A. incumplió, también, el nivel de referencia del Índice “Gestión de Facturación” (Grupo A).

Fueron imputados, a la fecha de finalización de las tareas de campo, todos los casos en que se incumplió con el nivel de referencia de los Índices del “Grupo A y B” del período 2018.

- ***Demora en Atención Telefónica de Reclamos (Grupo C)***

Respecto de este índice todas las Licenciatarias muestreadas incumplieron el indicador final del período 2017, y se procedió a imputar dicho incumplimiento.

A la fecha de finalización de las tareas de campo, no se habían emitido los Informes finales para el período 2018. La GRGC manifestó que se encuentra en análisis dicha información.

- ***Incumplimientos años anteriores***



Ente Nacional Regulador del Gas

Respecto de procesos sancionatorios pendientes de trámite, la GRGC remitió el listado, por Indicador, de aquellos procesos de años anteriores.

Se consultó a la Gerencia de Asuntos Legales (GAL) sobre el estado de situación de dichos procedimientos, manifestando que se encuentran en trámite de regularización las demoras producidas en los procesos sancionatorios, proyectando avanzar con las imputaciones pendiente de trámite al finalizar el ejercicio en curso respecto de los Indicadores del período 2015 a 2018.

Cabe mencionar que, en el marco del Plan de Gestión por Resultados, la GAL elaboró y dio inicio proyecto denominado “Regularización de expedientes en el marco de un procedimiento sancionatorio”, a fin de regularizar los expedientes que se encuentren en curso en el marco de un procedimiento sancionatorio (considerando imputaciones y sanciones dictadas desde enero de 2016 a diciembre de 2017).

Observación

Se encuentra pendiente la adopción de una decisión en las auditorías ejecutadas durante el ejercicio 2018 (Indicador 2017) respecto del Índice “Grupos A y B”.

Asimismo, se encuentran pendientes de resolución los incumplimientos al nivel de referencia respecto de los Indicadores incumplidos del período auditado (2017 y 2018), según la información remitida por las propias Prestadoras.

Respecto del Índice de “Demora en Atención Telefónica de Reclamos” (Grupo C), se encuentra pendiente la emisión de las resoluciones en los casos imputados (todas las Distribuidoras incumplieron con el nivel de referencia del período de evaluación 2017). Respecto del año 2018, resta la conclusión de las labores de control sobre la información mensual remitida por las Distribuidoras.

Recomendación

Debe continuarse con las medidas adoptadas a fin de la aplicación de procedimientos de control próximos al período sujeto a revisión, e instar al cumplimiento de la normativa aplicable en tiempo oportuno y, en caso de detectarse incumplimientos, aplicar las sanciones en forma contemporánea a la comisión del hecho reprochado por el ordenamiento jurídico, para así evitar que el transcurso del tiempo atente contra la actividad de control del Organismo, máxime en aquellos casos que la conducta infractora es relativa al incumplimiento del nivel de referencia.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Regulación de la Gestión Comercial, mediante ME-2020-06570278-APN-UAI#ENARGAS, y del Departamento de Tecnología de la Información, ME-2020-



Ente Nacional Regulador del Gas

06655720-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúen las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

Al respecto, se transcribe a continuación la opinión del auditado (ME-2020-12783535-APN-GRGC#ENARGAS y ME-2020-09972961-APN-DTI#ENARGAS) y las consideraciones que le merecieron a esta Auditoría Interna.

D.1.- Remisión de la información mensual (ref. C.2.-)

Opinión del Auditado: La GRGC informa, en primer lugar, que la guía (denominada GRGC-P-CGEC - 10 “Reclamos De Licenciatarias Controles y Validaciones Información Protocolo J SARI”) que contiene el procedimiento fue finalizada e implementada (se adjunta copia de la versión del 2019 y de la actualizada para el año 2020). Respecto a las validaciones definidas en el Protocolo J, desde su implementación se han aplicado controles para validar la integridad y consistencia de la información. Si bien los controles y validaciones no fueron “sistematizados” por DTI, los mismos son ejecutados en forma sistémica a partir de la generación de reportes de consulta sobre la base de datos de reclamos puesta a disposición por parte de DTI, mediante la utilización de tablas (herramientas Microsoft Access y Excel). Todas las consultas y controles mensuales realizados a las distintas presentaciones recibidas de las Licenciatarias fueron realizados por el área y se guardan los archivos de respaldo de cada uno de ellos. Los controles y validaciones definidos están descriptos en el punto 3 del Procedimiento GRGC-P-CGEC - 10 “RECLAMOS DE LICENCIATARIAS CONTROLES Y VALIDACIONES INFORMACIÓN PROTOCOLO J SARI”. Asimismo, la guía detalla los distintos procedimientos para el uso de la información y la determinación de los indicadores. Cabe señalar que, dicha información conforma la base de datos para la publicación de Datos Abiertos en la página Web del Organismo.

Comentario del Auditor: Lo manifestado por el auditado fue considerado en la formulación de la observación y recomendación, motivo por lo cual se mantiene la misma. No obstante ello, la GRGC manifiesta en esta oportunidad que ya finalizó y comenzó a implementar la Guía, con lo cual sólo restaría implementar las validaciones en forma automática, en el momento de ingreso de la información al Ente, con el fin de automatizar los controles y simplificar la tarea de la GRGC.

D.2.- Procedimiento de determinación de los Índices (ref. C.3.-)

Opinión del Auditado: La GRGC manifiesta su acuerdo, y señala que avanzará en la actualización de las publicaciones a efectos de actualizar los indicadores definitivos de períodos anteriores. Por otra parte, se trabajará en una guía que establezca el proceso.

Comentario del Auditor: La GRGC comparte la observación y recomendación, señalando las acciones que pretende realizar, por lo cual se mantiene la observación formulada.



Ente Nacional Regulador del Gas

D.3.- Acciones preventivas/correctivas- Mejora continua de Procesos (ref. C.4.-)

Opinión del Auditado: La GRGC manifiesta que analizará la propuesta y la viabilidad de la implementación a través de un sistema informático. Señala que la información disponible fue relevada, recolectada y actualizada por el área a través de la aplicación de las herramientas disponibles.

Comentario del Auditor: La GRGC comparte la observación y recomendación, señalando las acciones que pretende realizar, por lo cual se mantiene la observación formulada.

D.4.- Publicaciones (ref. C.5.-)

Opinión del Auditado: La GRGC manifiesta, con relación a la oportunidad de la publicación de los indicadores de calidad, que los mismos son determinados en forma anual, por lo tanto se publican una vez finalizado el año calendario y con posterioridad a la notificación de los indicadores preliminares a las Licenciatarias. Es decir, hasta el día 14/02 del año siguiente la Prestadora puede realizar presentaciones, por lo tanto, transcurrido dicho plazo -una vez recibidas todas las DDJJ y finalizados los controles- se elabora un informe que da sustento a la notificación de los indicadores provisorios por parte del Directorio del Organismo. Por ejemplo, para el caso de los indicadores del año 2018:

- 15/02/19: la última presentación de la Prestadora.
- 22/03/19: se emitió el informe con la memoria de cálculo de los indicadores.
- 13/05/19: el Directorio notificó los registros preliminares.

Con relación a la recomendación de “reposicionar su ubicación en el sitio Web” y de “mostrar comparaciones históricas”, la GRGC advierte que está de acuerdo con la propuesta, no obstante entiende que afecta a otras Gerencias, dado que debería también comprender a los indicadores técnicos de distribución y de transporte. Por otra parte, en lo que respecta al diseño de la página Web del ENARGAS y el acceso a los contenidos corresponderá la intervención de DTI y GRHYRI. A tal efecto, se presentará a DTI un requerimiento con una propuesta de modificación del acceso a la publicación en la WEB y de nuevos contenidos relativos a gráficos o tablas que exhiban la evolución histórica de cada indicador.

Comentario del Auditor: La GRGC comparte la observación y recomendación, señalando las acciones que pretende realizar, por lo cual se mantiene la observación formulada.

D.5.- Índice de Demora en Atención Telefónica de Reclamos-GRUPO C (ref. C.6.-)

Opinión del Auditado: La GRGC manifestó “La recomendación realizada está en curso, se prevé que el área de DTI realice una evaluación de la capacidad técnica de los



Ente Nacional Regulador del Gas

centros de atención telefónica, la cual será analizada en el contexto del resto de los controles realizados.”

La DTI manifestó “Al respecto, se toman en cuenta vuestras observaciones y se informa que se mantuvieron reuniones informales con el área correspondiente de la GRGC, quedando a la espera de un pedido formal con fecha para poder asignar los recursos necesarios y brindar apoyo técnico en las auditorías correspondientes al CAT (en lo que corresponde a este Departamento en base a sus competencias). En función de ello, la asistencia se dará sobre cuestiones que tengan que ver con el sistema informático que utiliza el centro de atención, la infraestructura dedicada y las características de los servicios contratados por la empresa distribuidora. Sin embargo, la auditoría no será realizada por el Departamento sino que se brindará un rol de servicio a dicha auditoría, siendo el objeto de la misma injerencia exclusiva de GRGC. Por último, se aclara que las Notas ENRG/GR N° 4765/13 y Nota ENRG/GRGC N° 5784/17 mencionadas en su informe no existió participación de este Departamento.”

Comentario del Auditor: La GRGC y el DTI comparten la observación y recomendación, señalando las acciones que pretenden realizar, por lo cual se mantiene la observación formulada.

D.6.- Auditorías y Procedimientos sancionatorios (ref. C.7.-)

Opinión del Auditado: La GRGC informa que, respecto a los Índices Demora en la Atención Telefónica del período 2018, ya fueron elaborados los informes técnicos de imputación y se iniciaron los procesos sancionatorios que correspondían. Los expedientes fueron remitidos a GAL a fin de continuar el proceso (detalla los expedientes e informes emitidos). Respecto a las auditorías de Grupos A y B se está regularizando el análisis de los mismos. Se continuará trabajando en la reducción de los plazos para garantizar un adecuado seguimiento y cierre de los expedientes.

Comentario del Auditor: La GRGC comparte la observación y recomendación, señalando las acciones realizadas y a realizar, por lo cual se mantiene la observación formulada.

E.- CONCLUSIÓN

De las tareas desarrolladas y con el Alcance señalado, se permite concluir que los procedimientos aplicados por el ENARGAS con relación al seguimiento y control de los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, aprobados por la Resolución ENARGAS N° 1192/99 sus modificatorias y complementarias, resultan adecuados.

No obstante ello, se entiende que se deberían reformular las publicaciones realizadas a fin de que su exposición refleje, de manera clara para los



Ente Nacional Regulador del Gas

usuarios, los resultados logrados por las Licenciatarias en su gestión, como así también dar a conocer los valores determinados en fecha más próxima al período de evaluación.

Por último, resta dar continuidad a las acciones iniciadas sobre el análisis de la arquitectura de los Centros de Atención Telefónica de las Licenciatarias, así como a las de la aplicación de procedimientos de control próximos al período sujeto a revisión.