



SISTEMA DE INCIDENTES Y FUGAS

INFORME EJECUTIVO

El Objeto del presente trabajo es verificar las acciones llevadas a cabo por la Gerencia de Distribución (GD) para el seguimiento y tratamiento otorgado a los distintos tipos de incidentes registrados en el sistema de distribución de gas, en función de la información reportada al “Sistema de Incidentes y Fugas” (SIF).

Para el desarrollo de las tareas de control se relevaron las acciones desarrolladas a fin de efectuar el seguimiento y dar tratamiento a los distintos tipos de incidentes reportados en el sistema de distribución, en función de la información agregada por las Distribuidoras al Sistema Informático de Incidentes y Fugas. El período sujeto a revisión es el año 2019 y primer trimestre del 2020. Asimismo, se verificó la implementación de las recomendaciones efectuadas en el Informe UAI N.º 323 - Sistema Informático de Incidentes y Fugas.

Las observaciones que, a juicio de esta UAI, se consideran más relevantes de acuerdo a los elementos de juicio obtenidos durante el desarrollo de las tareas son:

✓ Procedimiento (Ref. Observación C.3.)

No se cuenta con un procedimiento formal para el seguimiento de los incidentes reportados al Sistema de Incidentes y Fugas. A fin de sistematizar los controles en la materia, se entiende necesario que se elabore y establezca un Procedimiento formal en el que se definan los criterios de selección a aplicar para determinar qué eventos resultan de interés a fin de efectuar su seguimiento, considerando, principalmente, aquellos que puedan comprometer la seguridad pública.

✓ Universo de usuarios habilitados para el registro de datos (Ref. Observación C.4.-)

A la fecha del presente Informe no se había incorporado a las Subdistribuidoras al Sistema Informático de Incidentes y Fugas. Se recomienda arbitrar las acciones necesarias a fin de disponer una herramienta informática que contemple a todos los sujetos del servicio de distribución, para contar con un canal de comunicación integral para el reporte y seguimiento de los casos acaecidos en la órbita del Sistema de Distribución.



✓ Reportes de Fugas - Auditorías (Ref. Observación C.5.2.)

No pudo obtenerse evidencia respecto a que la información obrante en el SIF sea considerada al momento de planificar las auditorías de campo correspondientes al rubro “Fugas”, ni que los procedimientos de control aplicados apunten a verificar la calidad de la información reportada por las Distribuidoras. Se entiende necesario que la Gerencia de Distribución incluya entre sus procedimientos de control, tanto la evaluación de la información reportada al SIF como la verificación de la oportunidad de su registro. Asimismo, y atento que las Delegaciones realizan auditorías de Fugas en sus respectivas jurisdicciones, resulta necesario que la Gerencia técnica instruya a las Delegaciones respecto de los procedimientos de control a aplicar.

✓ Integridad de la información registrada en el SIF - Fugas (Ref. Observación C.6.)

Se observaron períodos mensuales no informados y otros informados con inconsistencias por parte de las Distribuidoras con relación a las “Denuncias y Verificación de Fugas de Gas” y a las “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)”. A fin de contar con información estadística completa y confiable se recomienda implementar controles periódicos y sistemáticos tendientes a verificar la integridad y consistencia de la información mensual reportada al SIF por parte de las Prestadoras, instando, en su caso, a regularizar las omisiones y/o falencias detectadas.

✓ Seguimiento de Incidentes reportados al SIF - Reporte “Seguimiento de Incidentes (Ref. Observación C.7.1.)

No en todos los casos se registran en el SIF los incidentes seleccionados por la Gerencia de Distribución para su posterior seguimiento, observándose también falta de actualización del estado de trámite de los incidentes en el aplicativo informático. Se recomienda adoptar una metodología de trabajo sistematizada para el registro y actualización del estado del trámite de los incidentes seleccionados por la Gerencia para efectuar su seguimiento en el SIF, a fin de lograr que el reporte “Seguimiento de Incidentes” permita obtener información completa y actualizada de los casos analizados.

✓ Procedimientos Sancionatorios (Ref. Observación C.8.)

Se evidenciaron demoras en la tramitación de los expedientes mediante los cuales se observan incumplimientos normativos que pudieran dar lugar al inicio de procesos sancionatorios. Se recomienda impulsar y agilizar el tratamiento de los expedientes remitidos al Servicio Jurídico, con el propósito de dictaminar, en tiempo oportuno, respecto de la procedencia del inicio de procedimientos sancionatorios.



INFORME ANALÍTICO

A.- OBJETO

Verificar las acciones llevadas a cabo por la Gerencia de Distribución (GD) para el seguimiento y tratamiento otorgado a los distintos tipos de incidentes registrados en el sistema de distribución de gas, en función de la información reportada al “Sistema de Incidentes y Fugas” (SIF).

B.- ALCANCE

Se relevaron las acciones desarrolladas por la Gerencia de Distribución a fin de efectuar el seguimiento y dar tratamiento a los distintos tipos de incidentes reportados en el sistema de distribución, en función de la información agregada por las Distribuidoras al Sistema Informático de Incidentes y Fugas.

El período sujeto a revisión es el año 2019 y primer trimestre del 2020.

Asimismo, se verificó la implementación de las recomendaciones efectuadas en el Informe UAI N.º 323 - Sistema Informático de Incidentes y Fugas.

El 12/Mar/2020 entró en vigencia el DECNU-2020-260-APN-PTE, mediante el cual se amplió la emergencia pública en materia sanitaria establecida por la Ley N.º 27.541, en virtud de la pandemia declarada por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en relación con el coronavirus COVID-19, por el plazo de UN (1) año. En ese marco, y a partir del dictado del DECNU-2020-297-APN-PTE (B.O. 20/Mar/2020), se estableció una medida de “aislamiento social, preventivo y obligatorio” en todo el Territorio Nacional, prorrogándose sucesivamente esta situación.

A raíz de ello, esta Unidad vio limitado el alcance de las tareas objeto del presente análisis, no pudiendo acceder a la consulta de aquella documentación que se encuentra resguardada sólo en formato papel en la Sede Central del Organismo.

Por tal motivo, las tareas se vieron limitadas a la revisión de documentación digital y a las aplicaciones informáticas a las que se pudo acceder mediante conexión remota, en el marco de las medidas de teletrabajo dispuestas por el Organismo.

B.1.- Marco de Referencia



Se tuvo en cuenta la siguiente normativa aplicable:

- Norma NAG-100. Normas Argentinas mínimas de seguridad para el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías. Sección 723. Sistema de Distribución. Reconocimiento por pérdidas y procedimientos.
- Norma NAG-102. Conducción de Gas Natural y Otros Gases por cañería. Informes anuales, informes de accidentes e informes relacionados con condiciones de seguridad (parte pertinente): Formulario 102.1. Informe de Accidente. Sistema de Distribución de Gas.

B.2.- Funciones

Conforme surge de la estructura vigente, se detallan a continuación las funciones asignadas a las Áreas dependientes de la Gerencia de Distribución, que guardan relación con la temática sujeta a análisis:

Área de Control Técnico-Operativo:

- ✓ Evaluar las tareas de control de pérdidas y de la odorización de los sistemas de distribución de gas.
- ✓ Efectuar el seguimiento de la información contenida en el Sistema de Incidentes y Fugas (SIF), y dar el correspondiente tratamiento a los distintos tipos de incidentes.

Área de Utilización del Gas:

- ✓ Investigar las causas de incidentes y siniestros en instalaciones internas.
- ✓ Participar en peritajes ordenados por la Justicia y/o requeridos por las fuerzas de seguridad.
- ✓ Intervenir en las acciones para prevenir incidentes por monóxido de carbono.

B.3.- Trabajo Realizado

A fin de visualizar los registros almacenados en la base de datos y obtener acceso a los reportes, se obtuvo permiso de acceso, en modo consulta, al aplicativo informático denominado “Sistema de Incidentes y Fugas”.

A partir de las consultas realizadas al SIF, se elaboró un cuadro resumen en el que se expone la totalidad de los Incidentes y Fugas informados por las Distribuidoras durante el período bajo análisis:

PERÍODO	INCIDENTES			FUGAS			
	Intoxicaciones	Predio Público o Privado	Vía Pública	Por denuncia y verificación		Detectadas por operativos de control de pérdidas	
				Fugas Denunciadas	Fugas Verificadas	Detectadas	Reparadas



2019	142	119	2774	105.988	94.175	450.585	98.378
1° Trim. 2020	8	38	611	19.515	18.340	61.875	14.233

En función de los registros efectuados en el aplicativo SIF, y considerando la información contenida en el reporte denominado “Seguimiento de Incidentes”, se identificaron los eventos que, a criterio de la Gerencia de Distribución, merecieron un seguimiento particular. Al respecto, se verificó el estado de las tramitaciones para cada uno de los once (11) casos incluidos en el citado reporte, nueve (9) informados durante el 2019 y dos (2) durante el primer trimestre de 2020.

Con el propósito de verificar la integridad de las registraciones, se relevó el universo de expedientes digitales iniciados para documentar las acciones de seguimiento encaradas por la Gerencia respecto de los incidentes y fugas informados por las Distribuidoras a través del SIF, y se efectuaron búsquedas en el Tableau (GDE). En ese sentido, se identificaron los expedientes digitales iniciados con la trata ENAR0041 - Incidentes en Sistemas de Transmisión y distribución de gas, relevándose, asimismo, las comunicaciones mantenidas con las Distribuidoras en la materia. Para ello, se efectuaron consultas de notas emitidas y recibidas en formato papel (GDP).

La Gerencia de Distribución respondió formalmente al requerimiento efectuado por esta UAI mediante el ME-2020-43307190-APN-GD#ENARGAS del 07/Jul/20. Asimismo, durante el transcurso de la auditoría, se efectuaron consultas puntuales, de manera informal al personal actuante.

Las tareas de campo se desarrollaron mediante trabajo remoto, durante el período comprendido entre los meses de marzo y setiembre del presente ejercicio.

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:

C.1.- Antecedentes

A partir del año 2011 la Gerencia de Distribución implementó un sistema informático de registración de datos relacionados con los incidentes y fugas verificados en el sistema de distribución. Mediante dicha herramienta informática se procuró sistematizar el canal de comunicación de los eventos producidos, y dotar de mayor eficiencia a los mecanismos de control, permitiendo el seguimiento de los sucesos registrados y la obtención de datos estadísticos en la materia.



Para el desarrollo del SIF se tuvieron en consideración los circuitos de información previamente establecidos mediante diversas notas por las que se requería información relativa a:

- fugas de gas verificadas por denuncias o detectadas en operativos de control de pérdidas;
- inconvenientes y/o fallas en los sistemas de distribución que involucren interrupciones del suministro a los usuarios;
- incidentes ocurridos en el interior de los inmuebles (v.g.: intoxicaciones por monóxido de carbono).

Desde el aplicativo SIF se puede acceder al Instructivo de Trabajo (en soporte digital) en el que se establecen los lineamientos generales que deben cumplir las Prestatarias para el registro electrónico de los eventos verificados en el servicio de distribución. Cabe señalar que, en función de las recomendaciones efectuadas por esta UAI (Ref. Informe UAI N° 323 - C.3.2. Instructivo de Trabajo) se publican, a continuación del Instructivo, las Notas¹ por las que se informaron los sucesivos cambios introducidos a posteriori de su implementación. No obstante ello todas las Notas allí mencionadas datan de larga data (años 2011 y 2012).

Recomendación:

Se recomienda adoptar los mecanismos necesarios que permitan mantener actualizado el Instructivo de Trabajo del SIF, contemplando la incorporación de los cambios realizados al aplicativo informático desde su implementación y estableciendo mecanismos de actualización para incorporar aquellas modificaciones que se realicen en el futuro. Asimismo, se recomienda incluir en el documento la fecha de su actualización.

C.2.- Registración de eventos

Los eventos reportados por las Distribuidoras son ingresados al SIF en función de las características de la causa informada, ya sea que se trate de un incidente o de una fuga de gas.

Los incidentes se clasifican en: intoxicaciones por monóxido de carbono, incidentes en predio privado o público (ocurridos en el interior de inmuebles), incidentes en vía pública (gasoductos, ramales, redes e instalaciones de superficie).

En esos casos la Distribuidora debe ingresar al SIF un reporte preliminar del incidente, dentro de las 2 horas de haber tomado conocimiento del hecho. Posteriormente, dentro del plazo de 3 días hábiles, puede completar o modificar los campos de datos que no fueran establecidos como obligatorios. Transcurrido ese plazo, la información del incidente se considera definitiva.

¹ Así, se observa la inclusión de las Notas ENRG Nros. 1378 a 1386/11, 10350 a 10358/11 y 1492 a 1500/12.



A fin de registrar y validar el alta del incidente, la Distribuidora debe completar todos los campos de datos requeridos para la categoría, pudiéndose marcar la opción de dato no obtenido en aquellos campos que no tengan carácter de obligatorios.

Por otra parte, las Distribuidoras deben informar mensualmente, dentro de los 15 días siguientes del mes informado, las fugas de gas verificadas en los sistemas de distribución de su área de operación. Al respecto, deben informar los datos requeridos en el SIF, con relación a las “Denuncias y verificación de fugas de gas”, y a las “Fugas halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)”.

C.3.- Procedimiento

La Gerencia de Distribución informó que los procedimientos aplicados para efectuar el seguimiento de la información contenida en el Sistema de Incidentes y Fugas, consisten en seleccionar y clasificar los distintos sucesos reportados, evaluando las prioridades de atención y de seguimiento, de acuerdo con las necesidades y los recursos disponibles. Dentro de ese contexto, señala que se les otorga especial atención a los distintos requerimientos de información efectuados por la Justicia.

Finalmente, manifiesta que, conforme el organigrama vigente, el Área de Control Técnico-Operativo tiene entre sus funciones la de “Efectuar el seguimiento de la información contenida en el Sistema de Incidentes y Fugas (SIF), y dar el correspondiente tratamiento a los distintos tipos de incidentes.”

Observación:

La Gerencia de Distribución no cuenta con un procedimiento formal para el seguimiento de los incidentes reportados al Sistema de Incidentes y Fugas.

Recomendación:

A fin de sistematizar los controles en la materia, se entiende necesario que se elabore y establezca un Procedimiento formal en el que se definan los criterios de selección a aplicar para determinar qué eventos resultan de interés a fin de efectuar su seguimiento, considerando, principalmente, aquellos que puedan comprometer la seguridad pública.

A tal fin, podrían establecerse parámetros objetivos a ser tenidos en cuenta al momento de seleccionar los incidentes reportados al SIF que requieran ser monitoreados (v.g.: gravedad del hecho en función de los daños causados y/o la cantidad de usuarios afectados por el corte de suministro, repercusión pública del hecho, etc.). Ello, independientemente de la obligación de atender los requerimientos de información que, en su caso, realice la Justicia.

C.4.- Universo de usuarios habilitados para el registro de datos



En el Informe UAI N° 323, con relación a los usuarios habilitados para el registro de datos en el SIF, se señalaba que el acceso al sistema se limitaba a las Licenciatarias de Distribución, constatándose que las Subdistribuidoras (SDB) no tenían permisos suficientes para el registro en el SIF de los Incidentes o Fugas de gas acaecidos en sus áreas de atención.

En esa oportunidad, la Gerencia de Distribución había manifestado que, atendiendo a la diversidad de las conformaciones de las SDB (cantidad de usuarios y recursos disponibles), se preveía realizar su habilitación, de manera gradual, considerando, para ello, su capacidad operativa.

Observación:

En función de las revisiones practicadas, a la fecha del presente Informe no se había incorporado a las Subdistribuidoras al Sistema Informático de Incidentes y Fugas.

Recomendación:

Se reitera la recomendación efectuada en el Informe UAI N° 323 (Ref.: C.2.- Universo de usuarios habilitados para el registro de datos). En ese sentido, se recomienda arbitrar las acciones necesarias, a fin de disponer una herramienta informática, integral e integrada, que contemple a todos los sujetos del servicio de distribución. Ello, a fin de contar con un canal de comunicación integral para el reporte y seguimiento de los Incidentes y Fugas de gas acaecidos en la órbita del Sistema de Distribución.

C.5.- Monitoreo de la información reportada al SIF

A efectos de verificar la integridad, consistencia y relevancia de los hechos reportados por las Distribuidoras, el personal habilitado por la Gerencia de Distribución puede realizar el monitoreo de la información registrada en el SIF mediante la realización de revisiones periódicas de las altas y/o modificaciones de los hechos reportados. A tal fin, tienen habilitado un acceso de consulta y la posibilidad de emitir reportes de la información ingresada al SIF.

En función de las revisiones practicadas, se indican a continuación algunos aspectos a considerar en relación a los reportes y alertas contemplados en el SIF para el monitoreo de la información reportada por las Distribuidoras.

C.5.1- Reportes y Alertas emitidos por el SIF

El SIF permite emitir diferentes tipos de reportes que brindan información relacionados con los Incidentes y Fugas informados por las Distribuidoras, a saber:

- ✓ *Por Distribuidora:* se detallan, por año, las cantidades registradas en las tres (3) categorías de Incidentes (Intoxicaciones, Incidentes en Predio Privado e Incidentes en Vía Pública). Asimismo, se detalla, para cada mes, la información



- reportada en relación a “Denuncia y Verificación de Fugas de Gas” y “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100-Sección 723)”.
- ✓ *Por Mes y Distribuidora*: se identifican por mes y año, para cada Distribuidora, las tres (3) categorías de Incidentes reportados.
 - ✓ *Desperfecto Instalación*: se expone, por año, el defecto detectado en la instalación que originó un incidente por intoxicación, individualizando las cantidades por: tipo de artefacto, conducto de evacuación o ventilación.
 - ✓ *Por Provincia*: se muestran, por año, las tres (3) categorías de incidentes reportados para cada jurisdicción.
 - ✓ *Por Localidad*: para la Localidad requerida, se exponen los eventos registrados en las tres (3) categorías de Incidentes.
 - ✓ *Seguimiento de Incidentes*: se expone, por año, el total de incidentes reportados en vía pública y en predio privado, y la cantidad de casos seleccionados para su seguimiento por parte de la Gerencia de Distribución. Asimismo, y en función de la carga efectuada por la Gerencia, se puede visualizar el estado de trámite de cada uno de los expedientes iniciados para el seguimiento de los casos seleccionados.
 - ✓ *Resumen Vía Pública*: se exponen por año y Distribuidora, los incidentes en vía pública registrados, indicándose: causas y consecuencias de la avería y si hubo intervención de terceros.

Cabe mencionar que el aplicativo permite obtener, para su análisis, un detalle pormenorizado de los datos registrados por la Distribuidora sobre los eventos reportados.

Actualmente, el aplicativo contempla la emisión de “alertas” siempre que se registre el alta de eventos que involucren intoxicaciones por monóxido de carbono o incidentes en el interior de inmuebles públicos o privados. Asimismo, se contempló la emisión de alertas en los casos de incidentes reportados en la vía pública, cuando se registre una explosión, un incendio, personas hospitalizadas, intoxicadas y/o fallecidas, o más de 5 (cinco) afectados por el corte de suministro de gas.

En dichos casos, actualmente, el sistema remite los datos del hecho registrado, mediante correo electrónico, a un total de dieciséis (16) personas habilitadas: diez (10) en la Gerencia de Distribución, dos (2) en la Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Institucionales, dos (2) en la Unidad de Coordinación Regional, uno (1) en la Gerencia de Gas Natural Vehicular y uno (1) en la Delegación Centro.

Recomendación:

En el marco del Procedimiento formal que oportunamente defina la Gerencia de Distribución, y continuando con lo recomendado en el apartado C.3.- Procedimiento, se estima conveniente efectuar una revisión y definición de los usuarios habilitados para recibir las “alertas” que emita el SIF, definiendo los parámetros y la metodología a considerar para efectuar el posterior seguimiento de los eventos y/o la desestimación/archivo de los actuados.



C.5.2.- Reportes de Fugas - Auditorías

Conforme las revisiones practicadas por esta UAI sobre la Base Unificada de Auditorías (BUAuditorías), durante el período sujeto a revisión la Gerencia de Distribución no registró en la base informática auditorías de campo practicadas con personal propio relativas al rubro “Fugas”. No obstante ello, pudo verificarse que las Delegaciones programaron y realizaron, a requerimiento de la Gerencia de Distribución, diversas auditorías de Fugas en las Distribuidoras y/o SDB que operan en su ámbito de influencia.

Cabe aquí destacar que, de acuerdo al relevamiento efectuado, las Delegaciones fueron habilitadas y cuentan con acceso, en modo consulta, a los registros obrantes en el SIF, pudiendo emitir reportes de los eventos reportados por las Distribuidoras en sus respectivas jurisdicciones.

Observación:

De las comprobaciones globales practicadas sobre la información registrada en la BUAuditorías, no pudo obtenerse evidencia respecto a que la información obrante en el SIF sea considerada al momento de planificar las auditorías de campo correspondientes al rubro “Fugas”, ni que los procedimientos de control aplicados apunten a verificar la calidad de la información reportada al SIF por las Distribuidoras.

Recomendación:

A fin de verificar la calidad e integridad de la información reportada por parte de las Prestadoras, se entiende necesario que la Gerencia de Distribución incluya entre sus procedimientos de control tanto la evaluación de la información reportada al SIF como la verificación de la oportunidad de su registro.

En ese sentido, se recomienda que, al momento de efectuarse auditorías de campo incluidas en el rubro “Fugas”, se tome en cuenta la información reportada al SIF, a fin de verificar si resulta consistente con los registros obrantes en la Distribuidora al momento de la auditoría.

En ese sentido, y atento que, a requerimiento de la Gerencia de Distribución, las Delegaciones realizan auditorías de Fugas en sus respectivas jurisdicciones, resulta necesario que la Gerencia técnica instruya a las Delegaciones respecto de los procedimientos de control a aplicar.

C.6.- Integridad de la información registrada en el SIF - Fugas

Del relevamiento efectuado pudo verificarse que mediante NO-2020-15007807-APN-GD#ENARGAS (06/Mar), la Gerencia de Distribución “*en atención a la observación de campos pertenecientes a los Tipos de incidentes: “Denuncia y Verificación de Fugas de Gas” y “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)” correspondientes al año 2019, que se encuentran aún sin datos*” requirió a METROGAS que complete la carga de la información faltante.



Al respecto, y conforme el relevamiento efectuado pudo verificarse que mediante IF-2020-26152926-APN-SD#ENARGAS, la Distribuidora informó que se encuentra completa la registración de la información en el SIF para los tipos de incidentes señalados en la Nota de GD, no observándose faltantes de información para los meses del 2019 en la base de datos.

No obstante lo señalado, a la fecha de corte considerada (Abr/2020), se observaron diversos períodos no informados al SIF y/o informados con inconsistencias por parte de las Distribuidoras. A modo de ejemplo, pueden citarse los siguientes casos:

- ✓ CENTRO: no se registran datos relativos a “Denuncia y Verificación de Fugas de Gas” para los meses de Jun, Jul, Oct y Dic/2019.
- ✓ CUYANA: no se registran datos relativos a “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)” para los meses de Ene/2019 y Ene/2020. Asimismo, se observa que la Distribuidora ingresó información relativa a Localidades con “cero” fugas detectadas y reparadas durante los meses de Ago, Nov y Dic/2020 (períodos posteriores a la fecha de corte).
- ✓ METROGAS: no se registran datos relativos a “Denuncia y Verificación de Fugas de Gas” para los meses de Ene, Feb y Mar/2020.
- ✓ GASNOR: registró datos relativos a “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)”, informando fugas detectadas y reparadas durante el mes de Sep/2020 (período posterior a la fecha de corte).

Por otra parte, cabe señalar que la información contenida en el SIF serviría de base para la obtención de datos de tipo estadístico para la elaboración de la información a publicar por el Organismo.

Observación:

De las revisiones practicadas en función de los reportes obtenidos del SIF, se observaron períodos mensuales no informados y otros informados con inconsistencias por parte de las Distribuidoras con relación a las “Denuncias y Verificación de Fugas de Gas” y a las “Fugas Halladas en operativos de control de pérdidas (NAG 100 - Sección 723)”.

Recomendación:

A fin de contar con información estadística completa y confiable relativa a Fugas de gas, se recomienda implementar controles periódicos y sistemáticos tendientes a verificar la integridad y consistencia de la información mensual reportada al SIF por parte de las Prestadoras, instando, en su caso, a regularizar las omisiones y/o falencias detectadas.

C.7.- Seguimiento de Incidentes reportados al SIF

Atento lo informado por la Gerencia de Distribución, la información reportada por las Distribuidoras al SIF se utiliza con fines estadísticos, para contar



con información que permita dar respuesta a los Oficios Judiciales relacionados, efectuándose el seguimiento en casos que, para la Gerencia, revistan particular interés por su gravedad, afectación a la seguridad y/o repercusión pública.

Del relevamiento efectuado pudo verificarse que, a fin de documentar la actividad desplegada respecto del seguimiento de los Incidentes reportados, la Gerencia de Distribución procedió a conformar un expediente digital (GDE).

En aquellos casos en que de las consultas y controles realizados surgen incumplimientos a la normativa vigente, el expediente, previo Informe técnico elaborado por la GD, es remitido a la Gerencia de Asuntos Legales a fin de dar inicio al correspondiente proceso sancionatorio.

Personal de GD registra en el SIF, para cada uno de los eventos a monitorear, el número de Expediente conformado al efecto, una síntesis del Estado del trámite y el Responsable asignado a su seguimiento.

Cabe señalar que, a la fecha de relevamiento, la totalidad de los casos registrados para su seguimiento durante el período analizado figuraban como “En Proceso”, según lo asentado en el apartado Trámite del reporte Seguimiento de Incidentes.

C.7.1.- Reporte “Seguimiento de Incidentes”

En el reporte denominado Seguimiento de Incidentes se puede visualizar el estado de situación de aquellos que fueron seleccionados para su seguimiento por parte de la Gerencia de Distribución. Allí puede obtenerse información respecto de la actividad desplegada para el seguimiento de un incidente determinado, y el estado de las tramitaciones iniciadas al efecto.

Conforme pudo verificarse en los casos relevados se remitieron notas a los sujetos involucrados, a fin de obtener mayor información sobre los incidentes, emitiéndose luego los correspondientes Informes Técnicos analizando lo actuado. En caso de observarse incumplimientos, el expediente electrónico es remitido a la Gerencia de Asuntos Legales para dar inicio al proceso sancionatorio.

Cabe señalar que la registración del estado del trámite de los incidentes seleccionados para su seguimiento, culminaría en la etapa de imputación del incumplimiento detectado. A partir de ese momento, el seguimiento del proceso sancionatorio debería continuar a través de los registros que se efectúen en la Base Unificada de Sanciones (BUSanciones).

Del contraste efectuado entre las registraciones efectuadas en el SIF, las constancias obrantes en los expedientes electrónicos (GDE), las notas emitidas y las recibidas de los sujetos (GDP), y los registros efectuados en la BUSanciones, se comprobaron las siguientes circunstancias:



- ✓ **Año 2019:** en el 87,50% de los casos incluidos en el reporte “Seguimiento de Incidentes” (7 sobre 8 casos considerados) se encuentra actualizado el estado de avance de la actividad desplegada, en concordancia con las constancias documentales obrantes en los expedientes digitales consultados por GDE.

Cabe señalar que, por cuanto tramitaba en el Expte. N° 22.999 (en papel), no pudo ser verificado el estado de trámite de uno (1) de los casos registrados en el SIF. Allí se indica que se encontraba en curso un procedimiento sancionatorio por incidentes de similares características, señalándose que este caso se tomó como ejemplo a utilizar en el recurso, para demostrar que la conducta de la empresa (Tercero involucrado) se mantiene, a pesar de lo sancionado en dicho expediente.

Respecto de un (1) caso cuyo estado no se encuentra actualizado en el SIF, pudo observarse que en el EX-2019-102285788-APN-GD#ENARGAS tramita el seguimiento del Incidente acaecido. En este caso, en el estado de trámite asentado en el SIF al 07/Ago/20, se indicaba que: “*Se elevó expediente a GAL para imputación*”. No obstante ello, pudo verificarse que el 26/Jun/20 (NO-2020-40943361-DIRECTORIO#ENARGAS) se imputó a la Distribuidora por incumplimientos de las RBLD y de la NAG-100.

Al respecto, y no obstante pudo verificarse que se efectuó la carga de la citada nota de imputación en el aplicativo BUSanciones, no se actualizó su estado en el SIF.

Por otra parte, se detectaron algunos casos de incidentes acaecidos durante el año 2019, en los que no obstante haberse realizado diversas acciones por parte de la GD, el seguimiento del incidente no fue asentado en el SIF. A modo de ejemplo, pueden citarse los siguientes casos:

- **EX-2020-05398875-APN-GD#ENARGAS - Incidente por Inhalación de Monóxido de Carbono**
El incidente fue reportado al SIF por PAMPEANA el 16/Dic/19 y actualizado el 19/Dic/19.
Si bien hubo requerimientos de información, formación del Expediente Electrónico, información remitida por la Distribuidora, y Notas ENARGAS requiriendo información adicional, a la fecha de relevamiento no se había asentado el seguimiento en el SIF del incidente reportado. Por otra parte, de la búsqueda efectuada por GDP no pudo hallarse evidencia de la respuesta de la Distribuidora al requerimiento efectuado por GD.
Cabe señalar que el presente expediente fue caratulado en el GDE utilizando la trata genérica GENE00477 - “*Control de Gestión*”, cuando el Organismo había solicitado la apertura de una trata específica al efecto, denominada ENAR00041 - “*Incidentes en Sistemas de Transmisión y Distribución de Gas*”.
- **EX-2019-44136567-APN-GD#ENARGAS - Incidente acaecido el 23/Mar/19**



GD remite Nota requiriendo información a METROGAS y, recibida la respuesta de la Distribuidora, elabora el Informe Técnico IF-2019-64933444-GD#ENARGAS.

En el citado Informe, se advierte que, si bien METROGAS notificó el hecho dando aviso al servicio de Guardia del Organismo, debió haber cargado el reporte en el SIF dentro de las 48 hs. de ocurrido el hecho, cumplimentando así lo dispuesto mediante Nota ENRG N° 15235/10.

No obstante la situación informada por GD, a la fecha del relevamiento no se observa que la Distribuidora hubiera sido notificada a fin de que regularice la situación, no hallándose tampoco evidencias del registro del incidente en el SIF, ni de su posterior seguimiento.

Conforme pudo observarse por GDE, el expediente fue remitido a GAL el 18/Jul/19 a fin de dar inicio al proceso sancionatorio, siendo devuelto a GD con fecha 22/Jun/20 para rectificar el Informe Técnico oportunamente emitido.

- ✓ **1er. Trim/2020:** se observó que en los dos (2) incidentes incluidos en el reporte de seguimiento (100% de los casos), no se actualizó el estado de avance de la actividad desplegada, en concordancia con las constancias documentales obrantes en los expedientes digitales consultados por GDE.

Respecto de uno de ellos (EX-2020-15282908-APN-GD#ENARGAS), cabe señalar que, en el reporte obtenido al 07/Ago/20, en el estado de trámite se indicaba que “Se elaboró nota y cargo en GD para enviar a la Distribuidora para ampliar reporte SIF”.

Atento que el citado expediente electrónico se encontraba a la fecha del relevamiento en estado de “Iniciación”, es decir que sólo pudo visualizarse la carátula, se efectuó el relevamiento de las notas emitidas y/o actuaciones relacionadas (en GDP y GDE). En este sentido, pudo observarse que restaba actualizar en el SIF el estado asentado en el reporte “Seguimiento de Incidentes”, por cuanto hubo requerimientos de información adicional (NO-2020-33842674-APN-GD#ENARGAS) y respuesta de la Distribuidora (IF-2020-37317792-APN-SD#ENARGAS).

Respecto del otro caso considerado en el alcance, y con relación al incidente reportado con fecha 07/Mar/20 en la Loc. de Arroyo Cabral, Prov. de Córdoba, cabe señalar que, en el reporte obtenido al 07/Ago/20, en el estado de trámite se indicaba que: “Se envió Nota a Distribuidora solicitando reporte de lo sucedido”.

Al respecto, cabe señalar que se omitió registrar la apertura del expediente iniciado el 09/Mar/20 (EX-2020-15282649-APN-GD#ENARGAS), la respuesta de la Distribuidora al requerimiento de información (IF-2020-28801972-APN-SD#ENARGAS), el Informe Técnico (IF-2020-47518692-GD#ENARGAS), y la remisión del expediente a GAL para dar inicio al proceso sancionatorio por los incumplimientos detectados.



Observación:

Se observó que no en todos los casos se registran en el SIF los incidentes seleccionados por la Gerencia de Distribución para su posterior seguimiento, observándose también falta de actualización del estado de trámite de los incidentes en el citado aplicativo informático.

Recomendación:

Se recomienda adoptar una metodología de trabajo sistematizada para el registro y actualización del estado del trámite de los incidentes seleccionados por la Gerencia para efectuar su seguimiento en el SIF.

En ese sentido, y a fin de lograr que el reporte “Seguimiento de Incidentes” permita obtener información completa y actualizada de los casos analizados, se estima necesario registrar tanto el requerimiento de información adicional a los sujetos involucrados, como las acciones posteriores llevadas a cabo para su seguimiento, incluyendo el Informe Técnico de los hechos. Finalmente, y a fin de que el caso pueda ser considerado en estado de “Terminado”, correspondería registrar, en su caso, la imputación de los incumplimientos detectados, o el archivo fundado del expediente, de modo tal de reflejar lo actuado, en concordancia con las constancias documentales obrantes en los expedientes digitales.

Cabe aquí señalar que, en aquellos casos que deriven en un proceso sancionatorio, la adecuada registración de todas las etapas de control en los sistemas informáticos vigentes, permitirá asegurar la trazabilidad de la información desde el inicio del proceso de control (v.g.: SIF, BU Auditorías), hasta el cierre de los actuados. Asimismo, y en los casos que corresponda dar curso a un proceso sancionatorio, el registro de las acciones posteriores a la Nota de Imputación a los sujetos correspondería que sean efectuadas en la Base Unificada de Sanciones.

C.8.- Procedimientos Sancionatorios

De la revisión efectuada por esta UAI pudo verificarse que, a la fecha del presente relevamiento, en ocho (8) de los diez (10) casos incluidos en el reporte de “Seguimiento de Incidentes” para el período considerado, la Gerencia de Distribución había elaborado los correspondientes Informes Técnicos, remitiendo los expedientes digitales a la Gerencia de Asuntos Legales para dar inicio a los procesos sancionatorios correspondientes en función de los incumplimientos observados.

No obstante ello, sólo en uno de dichos casos pudo constatarse el inicio del procedimiento sancionatorio (EX-2019-102285788-APN-GD#ENARGAS).

Por otra parte, durante el corriente ejercicio, mediante el dictado de la RESOL-2020-197-APN-DIRECTORIO#ENARGAS (21/Jul) se aplicó una sanción a la Distribuidora Camuzzi Sur por incumplimientos observados en un incidente acaecido el 13/Jun/18 (EX-2018-49522141-APN-GD#ENARGAS).



Observación:

Con relación al seguimiento de los incidentes reportados al SIF por parte de las Distribuidoras, se evidenciaron demoras en la tramitación de los expedientes mediante los cuales se observan incumplimientos normativos que pudieran dar lugar al inicio de procesos sancionatorios.

Cabe señalar que dichos expedientes, luego de la emisión del correspondiente Informe Técnico por parte de la Gerencia de Distribución, fueron remitidos a la Gerencia de Asuntos Legales, encontrándose pendientes, a la fecha de relevamiento, las medidas procedimentales sancionatorias.

Recomendación:

Se recomienda impulsar y agilizar el tratamiento de los expedientes oportunamente remitidos al Servicio Jurídico, con el propósito de dictaminar respecto de la procedencia del inicio de los procedimientos sancionatorios relacionados con incumplimientos normativos detectados en el seguimiento efectuado por la Gerencia de Distribución, respecto de incidentes reportados al SIF por parte de las Distribuidoras.

A tal fin, se recomienda que la Gerencia de Distribución revise y complete la registración de la totalidad de los incidentes que figuran en el SIF como “En Proceso”, efectuando, asimismo, el seguimiento de aquellos expedientes en los que se haya emitido el correspondiente Informe Técnico y que fueran remitidos a la Gerencia de Asuntos Legales para dar curso al proceso sancionatorio.

Finalmente, y en orden a lograr que el reporte “Seguimiento de Incidentes” refleje adecuadamente el estado de trámite de los casos sujetos a revisión por parte de la Gerencia, resulta necesario que el personal actuante, una vez finalizado el proceso de control del incidente (ya sea por la aplicación de sanciones o por el archivo de los actuados), proceda a actualizar el campo “Estado” previsto en el SIF.

D.- OPINIÓN DEL AUDITADO

El contenido del presente Informe fue puesto en conocimiento de la Gerencia de Distribución, mediante ME-2020-91793812-APN-UAI#ENARGAS, a fin de que efectúe las consideraciones y comentarios que estime corresponder.

Al respecto, se reseñan a continuación la opinión del auditado (ME-2021-03601302-APN-GD#ENARGAS) y las consideraciones de esta Auditoría Interna.

D.1.- Antecedentes (ref. Recomendación C.1.)

Opinión del Auditado:

En atención a esta recomendación, se señala que se coordinará con la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación (GTIC), un mecanismo que permita que las próximas modificaciones que se efectúen, sean incorporadas al aplicativo, incluyendo la fecha de actualización.



Comentario del Auditor:

La GD comparte la recomendación efectuada, señalando las acciones que pretende realizar para incorporar en el Instructivo de Trabajo del SIF las modificaciones que se produzcan, contemplando la inclusión de la fecha de su actualización.

D.2.- Procedimiento (ref. Observ. C.3.)

Opinión del Auditado:

“Con relación a esta recomendación, corresponde señalar que existe la posibilidad de contar formalmente con un procedimiento escrito para el seguimiento de incidentes, el mismo podrá establecer y contener los pasos administrativos que involucran la gestión del proceso sancionatorio a partir de recibir un reporte y su decisión de seguirlo, pero de ningún modo podrá ser una herramienta idónea para la elección del evento a seguir.

En tal sentido, es dable señalar que en virtud a la innumerable cantidad de variantes de eventos que se vienen presentando desde la implementación del reporte que nos ocupa, los incidentes a los cuales la Gerencia ha decidido en darle tratamiento particularizado fueron producto de su experiencia en la materia, y que arrojó resultados incontrovertibles en la efectividad de su selección.”

Finalmente, concluye que: “Con relación a la posibilidad de contar formalmente con un procedimiento escrito, se reitera que independientemente de abocarnos a satisfacer vuestra recomendación, un documento elaborado para tal fin, podrá contener los pasos administrativos que involucran el seguimiento, pero de ningún modo será la herramienta más idónea para la elección del evento a seguir.”

Comentario del Auditor:

Lo manifestado por el auditado no logra conmover la observación y recomendación efectuadas.

Cabe señalar que, en el Procedimiento que se establezca, se podrán establecer parámetros objetivos a ser tenidos en cuenta al momento de seleccionar los incidentes reportados al SIF, que requieran ser monitoreados por la Gerencia. Ello, independientemente de la aplicación del criterio y la experiencia profesional del personal actuante. Por ello se mantiene la observación y recomendación formuladas.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.3.- Universo de usuarios habilitados para el registro de datos (ref. Observ. C.4.)

Opinión del Auditado:

“Con respecto a esta recomendación, corresponde señalar que se encuentra en curso el expediente EX-2020-53620710-APN-GD#ENARGAS cuyo motivo de tramitación es la implementación de la incorporación de un grupo de Subdistribuidores (SBD) para el reporte de información de incidentes y fugas en los sistemas de distribución en el aplicativo SIF. Interdisciplinariamente, se ha



decidido añadir inicialmente a la siguientes Subdistribuidoras: Redengas S.A., Distrigas S.A., Hidenesa S.A. y BAGSA S.A.

En atención a la acción de reportar incidentes por parte de las SBD, es muy importante resaltar que el SIF es una herramienta diseñada por la GD para visualizar y tomar conocimiento de manera temprana sobre los sucesos ocurridos en las áreas Licenciadas, procurando cubrir la mayor cantidad casos.

En tal sentido, se destaca que la aplicación SIF no es el único medio con que cuentan los actores de la industria para reportar los incidentes ocurridos en su área de prestación, y la no inclusión de actores en el aplicativo, no exceptúa de responsabilidades a ningún prestador sobre la notificación de incidentes ocurridos en las respectivas áreas.

Corresponde aclarar, que el SIF es una valiosa herramienta concebida por la GD para ser utilizada en la proporción que brinde la utilidad buscada en un universo de reportes acotado, el cual fue determinado de acuerdo a los medios disponibles dentro de la Gerencia, y las demás áreas del Organismo afectadas a un potencial proceso sancionatorio.”

Comentario del Auditor:

GD manifiesta las acciones encaradas a fin de incorporar a las Subdistribuidoras para que reporten al aplicativo SIF los eventos ocurridos en su área de prestación. Según las verificaciones efectuadas en el expediente iniciado, a fines de Sep/20, GD confeccionó un informe a fin de implementar la inclusión de cuatro (4) SDB. Conforme lo señalado en su comunicación a la GTIC y a GAL, la GD estimaba dar inicio al flujo de información a partir del 01/Nov/2020. No obstante ello, a la fecha del presente informe, no pudo verificarse la inclusión de los citados SDB en el aplicativo informático SIF.

Atento lo expuesto, se mantiene la observación y la recomendación formuladas y se efectuará el seguimiento de su efectiva implementación en futuras auditorías.

Estado: Con acción correctiva informada - Subsanción según detalle.

D.4.- Monitoreo de la información reportada al SIF - Reportes y Alertas emitidos por el SIF (ref. Recomendación C.5.1.)

Opinión del Auditado:

“Con respecto a esta recomendación, corresponde señalar que el aplicativo diseñado por la GD involucra usuarios propios de la Gerencia de acuerdo a la estructura interna establecida, y los usuarios externos a ella, no son definidos por esta Gerencia, sino que participan por iniciativa propia de acuerdo a la necesidad que estima cada Gerencia, y son autorizados por GD en la medida que corresponda. En tal sentido, se indica que durante el año 2020 el número de altas se modificó, y desde la GD se solicitó el alta de nuevos usuarios para la GRD, en cuyos casos las solicitudes de altas fueron instruidas formalmente vía memorándum entre las Gerencias.”

Comentario del Auditor:

Lo manifestado por el auditado fue considerado en la formulación de la recomendación, motivo por lo cual se mantiene la misma.



Estado: Sin acción correctiva informada.

D.5.- Reportes de Fugas - Auditorías (ref. Observ. C.5.2.)

Opinión del Auditado:

“La auditoría en campo es el eje de las evaluaciones practicadas a las Licenciatarias en el rubro “Fugas”, ya que su objetivo básico y de índole operativa, tiene fundamento en lo establecido en la Secciones 706 y 723 de la Norma NAG-100. Cabe dejar sentado que para efectuar auditorías del rubro “Pérdidas”, se encuentra vigente la Guía de auditorías de fugas, en donde no existe limitación para que el auditor tome la información vertida en el SIF a efectos de llevar a cabo su labor.”

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.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.6.- Integridad de la información registrada en el SIF - Fugas (ref. Observ. C.6.)

Opinión del Auditado:

“Con relación a la primera de las recomendaciones, el control de la información vertida en el SIF se realiza periódicamente, aunque no en forma sistematizada. Es una muestra de ello, por ejemplo, el envío a Metrogas S.A., Distribuidora de Gas Cuyana S.A. y Litoral Gas S.A. de las notas identificadas como NO-2020-15007807-APN-GD#ENARGAS, NO-2020-54451202-APN-GD#ENARGAS y NO-2020-54451644-APN-GD#ENARGAS, respectivamente, no obstante lo cual, se tomará en cuenta la recomendación de esa UAI.”

Comentario del Auditor:

GD manifiesta que tomará en cuenta la recomendación, sin indicar las acciones correctivas a implementar. Por ello, y atento que lo manifestado por el auditado (controles no sistematizados de la información reportada al SIF), fue considerado al momento de su formulación, se mantienen la observación y recomendación realizadas.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.7.- Seguimiento de Incidentes reportados al SIF - Reporte “Seguimiento de Incidentes” (ref. Observ. C.7.1.)

Opinión del Auditado:

“En atención a esta recomendación, es prudente señalar que si bien el seguimiento de los incidentes no pudiera tener su reflejo de actualización en la aplicación SIF, obra en el intercambio de comunicación mantenido con esa Unidad, que desde la GD se ha llevado el correspondiente seguimiento administrativo actualizado de los incidentes, en los cuales se evidencia el estado de situación de cada expediente.



Sin perjuicio de lo anterior, corresponde mencionar que la herramienta SIF, fue concebida en tiempos donde no existía la visualización electrónica de expedientes vía GEDO. Actualmente, la garantía de la trazabilidad e integridad de la información, podrá quedar dada por la indicación del expediente que haya sido abierto para el caso que haya merecido tratamiento particular, al que en forma directa y completa se accede a través del sistema GEDO.

Al respecto, cabe aclarar que los incidentes que no poseen número de expediente, forman parte de casos con un potencial seguimiento y posterior proceso sancionatorio, y sólo se encuentran en proceso de inicio de averiguación de causas, pero que no necesariamente implican un proceso sancionatorio.”

Comentario del Auditor:

Lo manifestado por el auditado no logra conmover lo observado por esta UAI. Por ello, se mantiene la observación y recomendación formuladas.

Estado: Sin acción correctiva informada.

D.8.- Procedimientos Sancionatorios (ref. Observ. C.8.)

Opinión del Auditado:

“En consideración a esta recomendación, se menciona que desde la GD se continuará con la gestión para mantener actualizado el estado del seguimiento de los incidentes dentro de la aplicación de acuerdo a los criterios compartidos, procurando, dentro del alcance de esta Gerencia, que las demás áreas del Organismo involucradas en la tramitación del seguimiento del incidente brinden la atención correspondiente.”

Comentario del Auditor:

La GD comparte la observación y recomendación, por lo cual se mantiene la observación formulada.

Estado: Sin acción correctiva informada.

E.- CONCLUSIONES

Con el objeto de optimizar la funcionalidad del “Sistema de Incidentes y Fugas” mediante el cual, actualmente, se recaba información de los eventos producidos en las áreas operadas por las Distribuidoras, se recomienda integrar a las Subdistribuidoras. Ello, a fin de lograr que la base de datos concentre información estadística del universo de incidentes y fugas producidos en el sistema de distribución, de modo tal que resulte de utilidad para el monitoreo del accionar de las Prestadoras respecto de su comportamiento en la atención de los eventos producidos en sus respectivos ámbitos de actuación.

Asimismo, se recomienda que la Gerencia de Distribución implemente procedimientos sistemáticos para definir los criterios de significatividad a emplear para determinar los eventos reportados al SIF que merezcan un seguimiento posterior particular.



Ente Nacional Regulador del Gas

Finalmente, resulta necesario que se impulse y agilice el tratamiento de los actuados en los que se verificaron incumplimientos a la normativa vigente, hasta la conclusión del trámite, actualizándose la registración de las distintas etapas del proceso de control en diversos registros informáticos disponibles en el Organismo (v.g.: SIF y Base Unificada de Sanciones), de modo tal de garantizar la trazabilidad e integridad de la información estadística que de ellos se obtiene.