

**INFORME UAI N° 04/18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
Sistemas Normalizados de Gestión**

INFORME ANALÍTICO

Buenos Aires,

A: SEÑORES DIRECTORES
C.c. Secretaría del Directorio

De: UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

I.-Objeto:

El objeto del presente trabajo consiste en describir el estado de situación que reviste en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) la utilización de sistemas de gestión que adhieren a mecanismos normalizados de reconocimiento internacional.

II.-Alcance:

La tarea se limitó a relevar entre todas las unidades de estructura del ENRE, la efectiva certificación así como la aplicación aún sin certificar, por parte de los responsables de los procesos, de las normas que se detallan a continuación:

- Calidad – Procesos: ISO 9.001;
- Ambiental: ISO 14.001;
- Anticorrupción: ISO 37.001;
- Responsabilidad Social: ISO 26.000 (No certificable)

La verificación fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamentales Anexo I de la Resolución SGN N° 152/02 y mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, con el objeto de validar los datos a incorporarse a la planilla establecida por la SIGEN como "Modelo de Reporte" en su nota NO-2018-11303009-APN-GCII#SIGEN, mediante la cual la Sindicatura determinó las pautas para la realización del relevamiento por parte de las Unidades de Auditoría Interna.

Las tareas de campo fueron realizadas durante el mes de marzo de 2018 y los datos del relevamiento corresponden a la fecha de emisión del presente informe.

III.- Ejecución y Resultados:

III.1.- Detalle de las tareas realizadas.

Para concretar la tarea esta Unidad de Auditoría Interna emitió los memorándums cuyos destinatarios y números se detallan a continuación:

Memo UAI	Fecha	Unidad de estructura	Destinatario en Copia
38/2018	19/03/2018	Unidad de Relaciones Institucionales	-
39/2018	19/03/2018	Secretaría del Directorio	Jefa Alternativa de la Secretaría de Directorio
40/2018	19/03/2018	Asesoría Jurídica	Jefa Alternativa de la Asesoría Jurídica, Jefe de Departamento Contenciosos y Jefa de Departamento Dictámenes
41/2018	19/03/2018	Área de Planeamiento Administrativo y Control de Gestión	-
42/2018	19/03/2018	Área de Sistemas	Asesora del Área
43/2018	19/03/2018	Departamento Administrativo	-
44/2018	19/03/2018	Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales	-
45/2018	19/03/2018	Área de Auditoría Económico-Financiera y Revisión Tarifaria	-
46/2018	19/03/2018	Área de Seguridad Pública y Medio Ambiente	-
47/2018	19/03/2018	Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias	Jefa Alternativa del Área; Jefe del Departamento de Producción y Abastecimiento de Energía Eléctrica, Jefa del Departamento de Transporte de Energía Eléctrica, Jefe del Departamento Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, Jefe de Departamento de Atención de Usuarios, Jefe de la División de Inspección Técnica y Jefa de la Unidad de Atención al Público.
48/2018	19/03/2018	Coordinación de Prensa	-

En el contenido de los citados documentos se les solicitó a los destinatarios que informaran lo siguiente:

- Indicar si el sector cuenta con procesos certificados o en vías de certificación en alguna de las siguientes normas:
 - ISO 9.001 (Calidad-Procesos)
 - ISO 14.001 (Ambiental)
 - ISO 37.001 (Anticorrupción)
 - ISO 26.000 (Responsabilidad Social)
- Para aquellos procesos ya certificados (vigentes o no a la fecha) así como aquellos normalizados (en los cuales se haya adoptado la Norma aunque no se haya certificado), se exigió discriminar:
 - Denominación del proceso.

- Norma Internacional Aplicable.
 - Si se encontraba certificado o no el proceso.
 - Fecha de 1° certificación.
 - Vencimiento de la certificación vigente.
 - Comentarios relevantes.
- Se requirió además que, de corresponder, se remita copia del certificado y del Informe de Certificación.

III.2.- Resultados del Relevamiento.

Se procedió a volcar los resultados del relevamiento en la planilla que se agrega a continuación, que responde a la definida por la SIGEN y que fuera comunicada por la nota mencionada en el acápite Alcance del presente. Cabe señalar que se respetó el formato propuesto evitando introducir cambios en la estructura y diseño tal cual fuera puesto de manifiesto por la Sindicatura en las pautas impartidas.

Relevamiento general del estado de aplicación de Sistemas Normalizados de Gestión:								2018
JURISDICCIÓN O ENTIDAD:		ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD						
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA:		UAI del ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD						
CANTIDAD TOTAL ESTIMADA DE PROCESOS IDENTIFICADOS EN LA ORGANIZACIÓN:		126 (*)						
DETALLE DE PROCESOS BAJO SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN:								
DENOMINACIÓN DEL PROCESO	NORMA INTERNACIONAL APLICABLE	CERTIFICADO O (SI - NO)	FECHA PRIMERA CERTIFICACIÓN	VTO. CERTIFICACIÓN VIGENTE	PARTICIPACIÓN DE LA UAI			REF.
					ASESORAMIENTO EN EL DISEÑO (SI - NO - N/A)	LA UAI ES EL AUDITOR INTERNO DEL SISTEMA (SI - NO - N/A)	SE EFECTUARON AUDITORÍAS SOBRE EL SISTEMA NORMALIZADO (SI - NO - N/A)	
Departamento de Seguridad Pública: Procesos administrativos y técnicos que realiza el DSP: Reclamos de usuarios, control de los Sistemas de Seguridad Pública, realización de auditorías y campañas de relevamiento de instalaciones de las empresas concesionarias y de tratamiento de los accidentes en vía pública vinculados a los servicios prestados por las empresas y elaboración de normas de seguridad.(**)	ISO 9001:2008 ISO 9001:2015	SÍ	8/4/2010	abr-18	NO	Sí, de los procesos, no de las certificaciones.	Sí, sobre los procesos. No sobre las certificaciones	El Departamento remitió copia del certificado vigente.
Unidad Operativa de Atención al Público: Servicio de Atención de Consultas y Reclamos del Usuario, respecto del servicio de distribución de energía eléctrica concesionado por el Estado Nacional, a través de los canales de contacto habilitados por la Unidad Operativa de Atención al Público.(***)	ISO 9001:2008	SÍ	2013	2016	NO	Sí, de los procesos, no de las certificaciones.	Sí, sobre los procesos. No sobre las certificaciones	El Departamento remitió copia del certificado . Aclaró también que recertificó los procesos en 2014 y 2015.
(*) De acuerdo a lo previsto en el Plan Ciclo presentado por la UAI en su Plan Anual de Trabajo 2018.								
(**) DSP - Se corresponde con los 10 procesos previstos en el plan ciclo de la UAI.								
(***) UOAP - Se corresponde con los 3 procesos previstos en el plan ciclo de la UAI.								

De la información relevada surge que, aproximadamente el 10% de los procesos responden a mecanismos normalizados reconocidos a nivel internacional y asimismo es necesario destacar que, de dicho porcentaje, la totalidad de procesos dependen de unidades de estructura que desempeñan actividades sustantivas del ENRE.

IV.-Opinión del Auditado:

No corresponde opinión del auditado ya que el presente es un relevamiento del cual no surgen observaciones.

V.- Conclusión:

De la revisión practicada, se entiende que se ha cumplido con lo solicitado por SIGEN en las pautas para el proyecto relacionado con la utilización de sistemas de gestión que adhieren a mecanismos normalizados de reconocimiento internacional.