

**INFORME UAI N° 6/18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
Actualización de acciones sobre el Informe de SIGEN de
ATENCIÓN de USUARIOS**

INFORME ANALÍTICO

Buenos Aires,

A: SEÑORES DIRECTORES

De: UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

I.-Objeto

El objeto del presente trabajo consiste en relevar y describir las acciones encaradas llevadas a cabo por los diferentes sectores del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) tendientes a la regularización de las observaciones efectuadas por la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) en su informe del año 2014 denominado Atención de Usuarios.

II.-Alcance

El presente informe comprende el relevamiento y la verificación de las tareas realizadas, y la presentación de las mismas, para ser puestas a consideración de la SIGEN, con el objeto de posibilitar que dicho organismo de control analice las acciones llevadas a cabo para la regularización de las observaciones formuladas o la explicitación de nuevos aspectos a tener en cuenta respecto de las mismas.

Dada la naturaleza de los temas incluidos en el presente informe de auditoría, los sectores participantes son:

- ✓ Área Aplicación y Administración de Normas Regulatorias.(AAANR)
 - Departamento Atención de Usuarios. (DAU)
 - Unidad Operativa de Atención al Público. (UOAP)
 - Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica. (DDCEE)
- ✓ Área Seguridad Pública y Ambiental. (ASPA)
 - Departamento Seguridad Pública. (DSP)
 - Departamento Ambiental. (DAMB)

✓ Área de Sistemas de Información. (ASI)

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, para dar cumplimiento al objeto del presente.

Las tareas de campo fueron realizadas durante los meses de febrero y 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.

El relevamiento realizado por la Unidad de Auditoría Interna del ENRE, se enfocó en las acciones encaradas llevadas a cabo por los sectores intervinientes, durante el período 2017 y el primer trimestre de 2018, tendientes a dar solución a las observaciones planteadas por la SIGEN, en oportunidad de la presentación de su informe, referido al período 2012-2013 y que fuera presentado al Ente en Mayo de 2014.

En tal sentido, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Elaboración y envío al Área Aplicación y Administración de Normas Regulatorias del Memorándum UAI N° 15/2018, informando sobre el inicio del proyecto de auditoría y sobre las reuniones previstas con los Departamentos y Unidades a su cargo. Análogamente se procedió con el Área de Seguridad Pública y Ambiental, informando mediante el Memorándum UAI N° 16/2018 las actividades proyectadas con los Departamentos de Seguridad Pública y Ambiental.
- ✓ Búsqueda de antecedentes del informe de SIGEN y las observaciones pendientes de regularización, tanto en el Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO Web) de SIGEN actual como en la base de datos histórica de dicho organismo de control y en la documentación perteneciente a esta Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Agrupar las observaciones por sector involucrado, de manera de permitir un mejor manejo del tiempo en las entrevistas previstas y en el análisis de la información aportada, por las jefaturas y los especialistas asignados en cada caso.
- ✓ Remisión a los sectores de las anteriores acciones encaradas relevadas con motivo de la actualización realizada para responder al Informe de Control Interno de SIGEN 2015, recibido en el ENRE en Febrero 2017, que incluyera observaciones referidas al tema de atención de reclamos.
- ✓ Entrevistas con los sectores, que permitieron el relevamiento y la verificación de las acciones encaradas para la regularización de las observaciones pendientes, y la colección de los respectivos papeles de trabajo que respaldan los hechos descriptos.
- ✓ Documentación de las tareas realizadas obteniendo evidencia que fundamente las consideraciones planteadas.

- ✓ Revisión del Expte. ENRE N° 37192, referido al tema del Informe SIGEN 2014.
- ✓ Elaboración del Informe.

III.2.- Resultados del Relevamiento.

Las observaciones formuladas por SIGEN serán presentadas de acuerdo al orden establecido en el informe original, y asociadas con el identificador correspondiente al registro en la Base de Datos SISIO Web II de SIGEN, en la cual fueron ingresadas para su seguimiento.

Cabe señalar que el informe de SIGEN formuló treinta y cuatro (34) observaciones al momento de su presentación, dando inicialmente el estado en trámite a todas ellas, lo que significa pendiente de regularización.

Con motivo de dar respuesta al Informe de Control Interno de SIGEN para el período 2015, se remitió un conjunto de acciones encaradas actualizadas a Febrero 2017.

Asimismo, durante el cuarto trimestre de 2017, y en cumplimiento del Instructivo de Trabajo N° 2/2017 de SIGEN, se realizaron tareas de depuración y actualización de la información contenida en la Base SISIO WEB II de dicho organismo, relativas a las observaciones y su estado de regularización. La información provista en esa oportunidad permitió regularizar el estado de diez (10) de las observaciones pendientes.

En tal sentido, el estado previo a este informe, consistía en trece (13) observaciones "regularizadas", diecinueve (19) con estado "en trámite", y dos (2) "sin acción correctiva".

A partir del actual relevamiento realizado por la UAI del ENRE, esta Unidad propone en resumen que veintisiete (27) observaciones se consideren regularizadas, en función de las acciones encaradas llevadas a cabo por los sectores involucrados y descriptas en el Anexo I del presente informe, cuatro (4) sean consideradas "no regularizables" dado que no es posible por la propia naturaleza de las observaciones (dos corresponden al Programa Ágil de Reclamos, en desuso desde hace cuatro años; una recomienda elaborar un procedimiento por Reclamo por Fraude, que le corresponde a las distribuidoras dicho proceso y no al ENRE tramitarlo; y la última, la recomendación solicita que se elabore un procedimiento compartido por dos Departamentos que no tienen acciones conexas en temas de Reclamos. Finalmente dos (2) observaciones se consideran efectivamente "en Trámite" dado que se están gestionando las recomendaciones, y una (1) observación como "no compartida" por el auditado.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de observaciones por cada uno de los estados posibles establecidos por SIGEN para calificar los hallazgos, correspondientes al informe analizado.

Estado	Base Sisio Web al 31/12/17	Estado Propuesto por la UAI
Regularizada	13	27
No regularizable	-	4
No compartida	-	1
En trámite	19	2
Sin acción correctiva	2	-



A continuación se detalla el estado de las observaciones en la base de datos del Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones, tal como se encontraran al inicio del presente proyecto, y el estado sugerido por esta Unidad de Auditoría Interna, al final de la revisión, para su actualización.

Observación N°	Estado Base SISIO Web al 31/12/17	Fecha de Regularización	Estado Propuesto por la UAI	Área o Sector
1	En trámite		En trámite	DAMB
2	En trámite		No regularizable	DDCEE - DSP
3	En trámite		Regularizada	UOAP
4	Regularizada	31/12/17	Regularizada	UOAP
5	Regularizada	31/12/17	Regularizada	UOAP
6	Regularizada	31/12/17	Regularizada	UOAP
7	En trámite		Regularizada	UOAP
8	En trámite		No compartida	DAU
9	En trámite		En trámite	DAU
10	Regularizada	31/12/17	Regularizada	DAU
11	Regularizada	21/8/15	Regularizada	DAU
12	En trámite		Regularizada	DAU
13	En trámite		Regularizada	DAU
14	En trámite		Regularizada	DAU
15	En trámite		Regularizada	DAU
16	En trámite		Regularizada	DAU
17	En trámite		Regularizada	DAU
18	Regularizada	31/12/17	Regularizada	DAU
19	Regularizada	31/12/17	Regularizada	DAU
20	En trámite		No regularizable	DAU
21	Regularizada	31/12/17	Regularizada	AAANR - DDCEE
22	En trámite		Regularizada	DSP
23	En trámite		Regularizada	DSP
24	En trámite		Regularizada	DSP
25	Regularizada	31/12/17	Regularizada	DSP
26	En trámite		Regularizada	DSP
27	Regularizada	31/12/17	Regularizada	AAANR - DDCEE
28	Regularizada	24/8/15	Regularizada	ASI
29	Regularizada	24/8/15	Regularizada	ASI
30	Regularizada	31/12/17	Regularizada	ASI
31	En trámite		Regularizada	DDCEE-UOAP-DAU
32	En trámite		Regularizada	DDCEE-UOAP-DAU
33	Sin Acción Correctiva		No regularizable	AAANR - APAyCG
34	Sin Acción Correctiva		No regularizable	AAANR - APAyCG

En el Anexo I, se detalla para cada una de las observaciones formuladas por SIGEN en su informe, el texto completo del hallazgo, la recomendación efectuada y las nuevas acciones encaradas desarrolladas durante el período 2017 y primer trimestre del 2018, para su regularización.

Los temas desarrollados en el informe original, son los siguientes:

1. Formalización de procedimientos
2. Coordinación entre áreas

(Observación SISIO N° 23 # 1)

(Observación SISIO N° 23 # 2)

Acerca de la Gestión de los Reclamos

A. Ingreso de Reclamos

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1. Vía Web y SMS | (Observación SISIO N° 23 # 3) |
| 2. Vía Mensaje de Voz (IVR) | (Observación SISIO N° 23 # 4) |
| 3. Vía Fax y/o Carta | (Observación SISIO N° 23 # 5) |

B. Servicio de Atención de Consultas y Reclamos

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. Consulta o Reclamo | (Observación SISIO N° 23 # 6) |
| 2. Respuesta al Reclamo otorgada por la Distribuidora | (Observación SISIO N° 23 # 7) |

C. Tramitación de los Reclamos Técnico Comerciales, Calidad de Servicio y Daños Resolución de Expedientes de Reclamos

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Solicitud de Información Adicional | (Observación SISIO N° 23 # 8) |
| 2. Controles de Supervisión | (Observación SISIO N° 23 # 9) |
| 3. Plazos de Resolución | (Observación SISIO N° 23 # 10) |
| 4. Notificación al usuario - | (Observación SISIO N° 23 # 11) |
| 5. Intimación a Distribuidoras | (Observación SISIO N° 23 # 12) |
| 6. Acreditación de cumplimiento por parte de la Distribuidora | (Observación SISIO N° 23 # 13) |
| 7. Pago de la Distribuidora al usuario | (Observación SISIO N° 23 # 14) |
| 8. Archivo de los reclamos | (Observación SISIO N° 23 # 15) |

Recursos de Reconsideración

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. Suspensión de efectos | (Observación SISIO N° 23 # 16) |
| 2. Uniformidad de criterios y evidencia de controles | (Observación SISIO N° 23 # 17) |
| 3. Constancia de notificación | (Observación SISIO N° 23 # 18) |

Aplicación de Sanciones a la Distribuidora

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Pago de Multas y Bonificación a usuarios | (Observación SISIO N° 23 # 19) |
|---|--------------------------------|

D. Tramitación de los Reclamos Denuncia de Fraude

(Observación SISIO N° 23 # 20)

E. Tramitación de Reclamos por la Calidad del Producto Técnico, Nivel de Tensión

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| 1. Sanciones aplicadas | (Observación SISIO N° 23 # 21) |
|------------------------|--------------------------------|

F. Tramitación de Reclamos por Seguridad Pública

- | |
|------------------------------------|
| 1. Información de la distribuidora |
|------------------------------------|

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1.1. Informes de medidas adoptadas por la distribuidora | (Observación SISIO N° 23 # 22) |
| 1.2. Acreditación de reparación | (Observación SISIO N° 23 # 23) |
| 1.3. Plazo de presentación de los informes | (Observación SISIO N° 23 # 24) |
| 2. Identificación y catalogación del reclamo | (Observación SISIO N° 23 # 25) |
| 3. Formulación de cargos | (Observación SISIO N° 23 # 26) |

Graduación de Sanciones

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. Criterios de Graduación | (Observación SISIO N° 23 # 27) |
|----------------------------|--------------------------------|

Sistema Informático

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Sistema Integrado | (Observación SISIO N° 23 # 28) |
| 2. Carga de Datos | (Observación SISIO N° 23 # 29) |
| 3. Permisos de Acceso | (Observación SISIO N° 23 # 30) |

Protección de los derechos de los Usuarios

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. Universo de reclamos | (Observación SISIO N° 23 # 31) |
| 2. Comunicación al Usuario | (Observación SISIO N° 23 # 32) |

Programa Ágil de Reclamos (PAR)

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Implementación del Programa | (Observación SISIO N° 23 # 33) |
| 2. Aporte Extraordinario | (Observación SISIO N° 23 # 34) |

IV.- Observaciones

En el presente informe no surgen nuevas observaciones a formular.

V.- Recomendaciones

No se generan nuevas recomendaciones.

VI.- Opinión del Auditado

Como es habitual, previo a la emisión del informe definitivo, se solicitó la opinión del auditado a las áreas participantes, con el envío del Informe Preliminar, por medio de los Memorándum UAI N° 70/2018 al Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias, -con copia a los Departamentos de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica y al de Atención de Usuarios, y a la Unidad Operativa de Atención al Público-; UAI N° 71/2018 al Área de Sistemas de Información y UAI N° 72/2018 al Área de Seguridad

Pública y Medio Ambiente, -con copia a los Departamentos Ambiental y de Seguridad Pública-.

El DAU respondió por su Memorándum DAU N° 90/2018, con la actualización de sus acciones encaradas, detallando para dos (2) de las observaciones que:

Respecto a la observación SISIO N° 23 # 13, referida a la "Acreditación de cumplimiento por parte de la Distribuidora", el DAU, elaboró un "Instructivo Interno para Control de Acreditaciones", acompañado por un descriptivo de acreditaciones, que permite un mejor control de la documentación que presenta la Distribuidora para que la misma sea considerada como pertinente para tener por acreditado el cumplimiento. Dicho instructivo fue notificado a los acreditadores mediante Memorándum DAU N° 82/2018, del pasado 4 de mayo del corriente año y cuya copia acompaña al mencionado Memorándum.

En cuanto a la observación SISIO N° 23 # 15, referida a "Archivo de los reclamos", el DAU, elaboró un "Instructivo Interno para envío y pedidos de reclamos archivados a/del Depósito", el que fuera notificado a los agentes pertinentes, mediante Memorándum DAU N° 81/2018 del pasado 4 de mayo del corriente año y cuya copia también acompaña.

En tal sentido, se actualizaron dichas actuaciones en el Informe Analítico final.

El Departamento Ambiental también respondió por Memorándum DAMB N° 81/2018, indicando que no formula comentarios respecto del Informe Preliminar.

Asimismo, el resto de los sectores participantes respondieron por mail en el sentido de no tener comentarios para realizar respecto de dicho informe. Las fechas de respuesta son las siguientes: DSP (7/5/18), UOAP (15/5/18), ASI (15/5/18) y DDCEE (23/5/18).

VII.- Conclusión

El objeto del presente trabajo consistió en relevar y describir las acciones encaradas llevadas a cabo por los diferentes sectores del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) tendientes a la regularización de las observaciones efectuadas por la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) en su informe del año 2014 denominado Atención de Usuarios.

Luego del relevamiento realizado y las verificaciones efectuadas, en opinión de esta Unidad de Auditoría Interna, de las treinta y cuatro (34) observaciones formuladas inicialmente por la SIGEN, veintisiete (27) se encuentran con su estado regularizadas, cuatro (4) son no regularizables por distintos motivos, una (1) es no compartida por el sector auditado y dos (2) se encuentran en trámite de regularización.

Asimismo y como conclusión, se considera que el ENRE ha cumplido razonablemente con el desarrollo de las acciones encaradas tendientes a la regularización de las observaciones formuladas por SIGEN en el año 2014 respecto de los temas asociados a atención de usuarios y reclamos.