

**INFORME UAI N° 20-18 de la UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**  
**SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS - ENRE**

**INFORME ANALÍTICO**

**I.- OBJETO**

Verificar el grado de desarrollo de las tareas asociadas a la elaboración y aprobación de procedimientos internos en el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), al 31/12/2018.

**II.- ALCANCE**

El presente informe comprende la verificación de las tareas realizadas para dar cumplimiento con la Resolución SGN N° 172/2014 Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional, respecto del Principio N° 12 "Políticas y Procedimientos", del Componente de Control N° 3 "Actividades de Control".

En dicho principio, la norma expresa lo siguiente:

*"Principio 12: Políticas y procedimientos: La organización debe desarrollar los controles a través de Políticas – que establezcan la orientación y criterios- y de Procedimientos – que permitan llevar a la práctica lo establecido en las Políticas-.*

*12.1 Se deben establecer políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de gestión, integrando los controles en los procesos. Los procedimientos deben estar documentados, formalizados y comunicados".*

El examen se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoria Gubernamental aprobadas por Res. SGN N° 152/2002, durante el mes de diciembre 2018.

Las actividades realizadas para elaborar el presente informe consistieron en:

- ✓ Obtener información de la Base Seguimiento de Expedientes del ENRE y del Centro de Documentación en Lotus Notes.
- ✓ Analizar la información suministrada por las Áreas y Departamentos, como así también la existente en la Unidad de Auditoría Interna.
- ✓ Elaborar el presente informe de seguimiento.

### **III.- COMENTARIOS Y CONSIDERACIONES**

#### **III.1.- Normativa de Aplicación.**

Resolución SGN N° 172/2014 – Normas Generales de Control Interno.

Resolución SGN N° 162/2014 – Pautas para la intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos.

Disposición ENRE N° 53/2018 – Guía para la elaboración de Procedimientos ENRE 2018.

#### **III.2.- Antecedentes.**

A partir de la Resolución SGN N° 162/2014 – Pautas para la intervención por parte de las Unidades de Auditoría Interna en la aprobación de reglamentos y manuales de procedimientos; la cual dispone que las Unidades de Auditoría Interna, se registrarán por las Normas de Control Interno y de Auditoría Gubernamental para las tareas de intervención en Reglamentos y Manuales de Procedimientos dispuestas en la presente resolución.

El Directorio dictó la Disposición ENRE N° 53/2018 de fecha 7/06/2018 - para la elaboración de los procedimientos y su aprobación -, en la cual se aprueba la “Guía para la elaboración de Procedimientos del ENRE” y el “Círculo para la aprobación de Procedimientos del ENRE” (2018). Dejando sin efecto el círculo anterior, aprobado por Disposición ENRE N° 26/2007.

#### **III.3.- Estado de situación de los Procedimientos.**

Respecto al estado de avance de las tareas realizadas para llevar a cabo la redacción, revisión y aprobación de los procedimientos, se señala que al 31/12/2018 el ENRE ha desarrollado setenta y un (71) procedimientos, de los cuales cincuenta y dos (52) se encuentran aprobados por el Directorio.

En el Marco de la Disposición ENRE N° 53/2018 hay que mencionar que se aprobó por ISFC-2018-92-APN-DIRECTORIO#ENRE el PROCEDIMIENTO PARA ALTAS Y BAJAS DE CUENTAS DE USUARIOS - EX-2018-52124550 -APN-SD#ENRE.

Como se puede observar, en el cuadro siguiente, los procedimientos desarrollados inicialmente corresponden a aquéllos que dan soporte a los procesos críticos de las Áreas Sustantivas del ENRE. Sin embargo, en la actualidad también las áreas con actividades de soporte y de logística están comenzando a desarrollar sus procedimientos, tales como el Área de Sistemas de Información, cuyo primer procedimiento aprobado en el Marco de la Disposición ENRE N° 53/2018 corresponde a dicha área.

Cabe mencionar, que se está trabajando en la actualización de tres (3) procedimientos que corresponden al Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDCEE).



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Asimismo, es de destacar que hay cuatro (4) procedimientos que ya se encuentran en el Directorio próximos a su aprobación.

A continuación, en el siguiente cuadro se detalla el número de Procedimientos elaborados por cada Área y Departamento, el mismo no incluye los Sub-Procedimientos, Aplicativos y Normas:

AREA	DEPARTAMENTO/ DIVISIÓN	EN ELABORACIÓN	APROBADOS	SUB TOTAL	TOTAL
AAANR		0	0	0	37
	PAEE	1	2	3	
	DTEE	2	7	9	
	DDCEE	0	11	11	
	DAU	0	3	3	
	UOAP	1	6	7	
	DIT	2	2	4	
ASPA					13
	DAMB	2	3	5	
	DSP	0	8	8	
AAREE		1	5	6	6
AAEFyRT		1	0	1	1
ASI		9	5	14	14
TOTAL		19	52	71	71

Además, asociados a los procedimientos mencionados, también se han elaborado numerosos sub-procedimientos, aplicativos informáticos y normas, que los acompañan y complementan.

Lo expuesto en los párrafos anteriores evidencia que la elaboración de los procedimientos ha sido incorporada como una actividad continua a la gestión propia de cada una de las áreas.

A los efectos de una mayor información, se elaboró un resumen que incluye los Procedimientos aprobados por el ENRE, según se detalla en el Anexo I.

#### IV.- CONCLUSIÓN:

Del análisis de la información presentada en los párrafos anteriores, puede concluirse que, el ENRE continúa desarrollando las actividades de elaboración, aprobación y adecuación de los procedimientos internos, por lo que esta Unidad considera que se ha cumplido razonablemente con la Resolución SGN N° 172/2014, respecto del Principio N° 12 "Políticas y Procedimientos".



## ANEXO I

Descripción	Nº Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>Área de Aplicación y Administración de Normas Regulatorias. (AAyANR)</b>				
<b>Departamento de Producción y Abastecimiento de Energía Eléctrica (DPAEE)</b>				
Procedimiento para la Aceptación de pólizas de seguros de las Empresas Hidroeléctricas.	Expte. Nº 29.466	5D-PAEE 001 1214DD	X	P
Procedimiento para la Aprobación de la Renovación de Garantía de concesión, propiamente dicha, de las Concesionarias Hidroeléctricas.	Expte. Nº 24.065	5D-PAEE 002 1115DD	X	P
<b>Departamento de Transporte de Energía Eléctrica (DTEE)</b>				
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al "Sistema de Operación en Tiempo Real" y "Sistemas de Comunicaciones para operación del MEM".	Expte. Nº 26.126	PSOAS01	X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al Sistema de Medición Comercial (SMEC).	Expte. Nº 26.126	PASMAS01	X	P
Notificación vía Internet.	Expte. Nº 26.126		X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimientos al procedimiento Técnico Nº 11 "Análisis de Perturbaciones".	Expte. Nº 26.126	PAPAS01	X	P
Aplicación de sanciones por incumplimientos al Procedimiento Técnico Nº 15 "Habilitación de operadores".	Expte. Nº 26.126	PHOAS01	X	P
Procedimiento para la Aplicación de sanciones por incumplimiento a la calidad de servicio de PAFTT - No Firme. – Anexo 28.	Expte. Nº 26.923	PFTAS02	X	P
Procedimiento para el Tratamiento del Plan de Emergencia de Empresas concesionarias del Transporte de Energía Eléctrica.	Expte. Nº 39.650	PSTAP01	X	P
<b>Departamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (DDyCEE)</b>				
Procedimiento para la Codificación y normalización de los documentos que integran los Procedimientos.	Expte. Nº 22.343	PGEDD01	X	P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. Nº 22.343		X	
Procedimiento para el Control de la calidad del nivel de tensión brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTNT01		P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. Nº 22.343		X	
Procedimiento Técnico para el Control de la calidad de Perturbaciones en la tensión- armónicas y Flicker - brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTCP01		P
<b>Calidad del Producto Técnico.</b>	Expte. Nº 22.343		X	
Procedimiento para el Control de los reclamos recibidos por deficiencias en la tensión brindada por las distribuidoras a sus usuarios.		PPTRD01		P



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Dictado de la orden de cálculo de indicadores y bonificaciones por apartamientos del semestre.	Expte. N° 22.343	PSTFM01	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para la Imposición de la sanción por incumplimiento en el relevamiento y procesamiento de la información del semestre.	Expte. N° 22.343	PSTIN01	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Otorgamiento de permisos y actualización de claves de acceso a las bases de datos de calidad de servicio técnico.	Expte. N° 22.343	PSTDD01 (1)	X	P
<b>Calidad del Servicio Técnico.</b> Procedimiento para el Registro de transacciones en las aplicaciones informáticas utilizadas en el control de la calidad de Servicio Técnico.	Expte. N° 22.343	PSTDD02 (2)	X	P
<b>Calidad del Servicio Comercial.</b> Procedimiento para el Control del indicador anual de calidad del Servicio Comercial.	Expte. N° 22.343	PSCIA01	X	P
<b>Calidad del Servicio Comercial.</b> Procedimiento para el Control de indicadores trimestrales de calidad del Servicio Comercial.	Expte. N° 22.343	PSCIT01	X	P
<b>PUREE.</b> Procedimiento para el control anual en el marco del Programa de Uso Racional de Energía Eléctrica.	Expte. N° 31099	PPUCA01	X	P
<b>Departamento de Atención a Usuarios.(DAU)</b>				
Procedimiento para la Resolución de Reclamos.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-001-1210 PP	X	P
Procedimiento para la Resolución de Recursos de Reconsideración.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-002-1210 PP	X	P
Procedimiento para la Resolución de Recursos Jerárquicos.	Expte. N° 24.710	5D-AUSU-003-1210 PP	X	P
<b>Unidad Operativa de Atención al Público. (UOAP)</b>				
Servicio de Atención de Consultas y Reclamos.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-002-PD (3)	X	P
Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía SMS.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-004-PD (3)	X	P
Ingreso de Reclamos por Falta de Suministro vía Web.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-003-PD (3)	X	P
Recepción y Tratamiento de las Quejas.	Expte. N° 21.371	4O-APUB-001-0712-PD	X	P
Procedimiento para el ingreso de reclamos por FS vía IVR.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-005- PD (3)	X	P
Procedimiento para el ingreso de reclamos por SVP vía IVR.	Expte. N° 25.207	4O-APUB-006-0515-PP	X	P



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
<b>División de Inspección Técnica. (DIT)</b>				
Procedimiento para la Realización de seguimientos e inspecciones vinculados a emergencias ante fallas o cortes del suministro eléctrico que afecten a los usuarios de las distribuidoras EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A.	Expte. N° 29.422	6D-DIT 001 1212 PD	X	P
Procedimiento para el Seguimiento físico de las inversiones y para la determinación del cumplimiento del Plan de Inversiones mediante la utilización del manual de Costos eficientes.	Expte. N° 34.224	6D-DIT 004 1214 DD	X	P
<b>Area De Seguridad Pública y Medio Ambiente (ASPyMA)</b>				
<b>Departamento Ambiental.(DAMB)</b>				
Análisis y Tramitación de los Informes de Avance de los Sistemas de Gestión Ambiental.	Expte. N° 26.522	5D AMBI 001 1210 DD	X	P
Formulación de cargos y sanciones ambientales.	Expte. N° 21.265	5D AMBI 002 1210 DD	X	P
Tramitación de recursos interpuestos por los agentes.	Expte. N° 21.265	5D AMBI 007 1212 DT	X	P
<b>Departamento de Seguridad Pública.(DSP)</b>				
Sistemas de Seguridad Pública.	Expte. N° 21.356	(IT-01/A)	X	P
Relevamiento de las instalaciones de distribuidoras.	Expte. N° 21.356	(IT-02/A)	X	P
Tratamiento de reclamos de seguridad pública.	Expte. N° 21.356	(IT-03/A)	X	P
Accidentes en la vía pública.	Expte. N° 21.356	(IT-04/A)	X	P
Control de las Prestadoras mediante inspecciones con personal propio.	Expte. N° 21.356	(IT-05/A)	X	P
Control de los Documentos y los Registros.	Expte. N° 21.356	(IT-06/A)	X	P
Acciones Correctivas y Preventivas.	Expte. N° 21.356	(IT-07/A)	X	P
Proceso de Mejora Continua.	Expte. N° 21.356	(IT-08/A)	X	P
<b>Área de Análisis Regulatorio y Estudios Especiales (AARyEE)</b>				
Análisis de las solicitudes, autorización y seguimiento de las Servidumbres Administrativas de Electroducto.	Expte. N° 26.168	3A-AREE 001-1211 DD	X	P
Defensa de la Competencia. Procedimiento para la Elaboración de Informe sobre Índice de concentración en la Industria Eléctrica.	Expte. N° 30.308	3A-AREE 005-1210 DP	X	P
Aptitud del Operador, verificación de las prestaciones de las concesionarias.	Expte. N° 30.398	3A-AREE 004-1212 DP	X	P



ENTE NACIONAL REGULADOR  
DE LA ELECTRICIDAD

"2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

Descripción	N° Exp.	Nomenclatura	Aprobados	Tipo
Resolución de Controversias entre Agentes del Mercado Eléctrico Mayorista.	Expte. N° 30.672	3A-AREE 007-1210 DP	X	P
Compre Trabajo Argentino.	Expte. N° 30.942	3A-AREE 008-1210 DD	X	P
<b>Área de Sistemas</b>				
Mesa de Ayuda.	Expte. N° 33.234	3ASINF1081211DP	X	P
Procedimiento para la elaboración de Software	Expte. N° 36.663		X	P
Procedimiento para la Revisión y Control de la Asignación de Derechos de Acceso a Sistemas y Servicios de Información.	Expte. N° 39.841		X	P
Procedimiento para la detección de actividades no autorizadas en acceso a sistemas y a servicios de información del Enre.	Expte. N° 39.996		X	P
Procedimiento de Alta y Baja de Usuarios	Expte. N° 30.285		X	P

Referencias columna "Tipo":  
P = Procedimiento

Sra. MARIA FERNANDA DEROBERTIS  
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA  
ENTE NACIONAL REGULADOR DE LA ELECTRICIDAD