

Mesa Operativa

Pérdidas Operacionales y No Operacionales

Fecha: 01 y 02 de abril de 2024 | **Lugar:** Villavicencio – Meta | **Modalidad:** Presencial

Hub de expertos: 23 participantes

Contexto

Ante el desafío estratégico de optimizar la gestión de pérdidas no operacionales (PNO) en la industria del gas, el 01 y 02 de abril de 2024, se convocó a la Mesa de Cocreación Operativa de Pérdidas. Este evento clave reunió a expertos de las Distribuidoras del país con el objetivo de intercambiar conocimientos y estrategias para enfrentar las pérdidas, destacando un compromiso sectorial con la mejora continua y la innovación.

El análisis FODA resultante de este encuentro ofrece una visión integrada de las fortalezas que podemos potenciar, las oportunidades que debemos capturar, las debilidades a superar y las amenazas a las que nos enfrentamos en la gestión de PNO. Este documento busca ser una herramienta de referencia para la toma de decisiones estratégicas, impulsando la eficiencia operativa y asegurando la competitividad del sector.



En la Mesa de Cocreación Operativa que se llevó acabo con el hub de expertos, se identificaron 23 aspectos relevantes, que fueron agrupados en el FODA (Fortalezas – Oportunidades – Debilidades y Amenazas) y se definieron **4 Implicaciones y Estrategias**



Fortalezas

1

Seguimiento Personalizado y Evaluación Continua

Llanogas: Implementación de seguimiento al Índice de Pérdidas según el sistema de distribución, garantizando una gestión focalizada y eficiente.

Gases del Caribe: Evaluación periódica para mejorar la información administrativa y operativa, facilitando la identificación de áreas de mejora en la gestión de pérdidas no operacionales.

2

Innovación en Contratos y Tecnología

Gases del Caribe: Innovación en los contratos de gestión de PNO, buscando optimizar los procesos y resultados.

Vanti: Uso de sondas endoscópicas para la detección eficaz de conexiones ilegales y bypass, evidenciando un enfoque innovador en la solución de problemas.

Vanti y Gases del Caribe: Adopción de software avanzado para evaluar consumos en los clientes, mejorando la precisión en la identificación de irregularidades.

3

Estrategias Proactivas y Capacitación

EPM: Seguimiento individualizado del sistema de distribución y actualizaciones en la medición, acompañado de estrategias proactivas y capacitación.

Vanti: Capacitación especializada a policías en el manejo de PNO, fomentando una cultura de prevención y acción eficaz contra el fraude.

4

Colaboración y Actualización Constante

Todos: Socialización de estructuras organizacionales entre gaseras para un manejo uniforme de PNO y actualización constante sobre modalidades de fraude a través de mesas como Gasostenible.

5

Enfoque en Evidencia y Seguridad

Vanti y Gases del Caribe: Implementación de esquemas de manejo de evidencias digitales y el uso de tecnologías como el polígrafo en procesos de contratación, asegurando la integridad y fiabilidad del personal involucrado en la gestión de PNO.

6

Iniciativas de Éxito y Mejora Continua

Vanti: Presentación de casos de éxito como la reincidencia controlada de clientes previamente cesados, demostrando efectividad en las estrategias de intervención y rehabilitación.



Oportunidades

1

Alianzas Estratégicas y Colaboración Intersectorial

Vanti: Establecimiento de alianzas escritas con empresas de servicios como acueducto y energía para una detección más eficaz de fraudes.

Todos: Desarrollo y actualización continua de tecnología específica para la detección y manejo de fraudes, aprovechando colaboraciones intersectoriales.

2

Incentivos y Modelos de Remuneración Efectivos

Gases de Occidente: Implementación de pagos a contratistas por el reporte efectivo de fraudes, incentivando la vigilancia activa y la participación.

3

Mejoras Tecnológicas y de Procesos

Llanogas: Análisis de la medición de puntos de telemetría para mejorar la precisión de la medición diaria.

EPM: Calibración de medidores para clientes industriales y uso de contratistas para visitas de verificación, mejorando la exactitud y la confiabilidad en las mediciones.

4

Planes Integrales de Gestión

Surtigas: Implementación del Plan Integral de Gestión de Pérdidas y diseño de mecanismos para una actualización permanente de experiencias y desarrollos en la gestión de PNO, estableciendo procedimientos claros y efectivos.

5

Estrategias de Seguridad y Vigilancia

Vanti: Focalización de la seguridad dependiendo del tipo de daño (terceros, emisiones) y recorridos nocturnos para la identificación de fraudes o anomalías por parte de Efigas, adaptando las estrategias de seguridad a las necesidades específicas.

6

Educación, Normativa y Tecnología

EPM y Vanti: Uso de medios para promover la seguridad y la denuncia de fraudes, así como el diseño de un plan integral para la gestión de pérdidas que incluya la definición de responsabilidades y sanciones del usuario según la normativa de la CREG.

7

Innovaciones en Herramientas y Materiales

Efigas y Surtigas: Introducción de mejoras técnicas como la fuerza alta de los tornillos del centro de medición y sellos de control para los medidores, buscando minimizar la manipulación indebida y el fraude.



Debilidades

1

Gestión y Seguimiento de Índices de Pérdidas

Llanogás: Encuentra dificultades en la toma del Índice de Pérdidas en municipios donde hay presencia de otra gasera, lo que complica la uniformidad de los datos.

EPM: La ausencia de un proceso establecido para el seguimiento del Índice de Pérdidas dificulta la identificación y corrección eficaz de los problemas.

2

Manejo de la Cartera y Cobros

Surtigas: Se enfrenta a una cartera elevada relacionada con pérdidas, lo que indica un desafío en la recuperación de costes.

EPM: Los consumos en investigación con desviaciones significativas no se cobran, resultando en pérdidas económicas directas.

3

Problemas Tecnológicos y de Implementación

Vanti: Los dispositivos de monitoreo consumen una alta cantidad de batería, limitando su eficiencia y aumentando los costes operativos.

Gases del Caribe y Surtigas: Existe una falta de mecanismos de control adecuados para los medidores y soporte para la gestión adecuada una vez retirados, respectivamente, lo que puede contribuir al fraude.

4

Intervenciones y Fraudes

Vanti: El crecimiento no anticipado del fraude y la intervención de terceros en el proceso complican la gestión efectiva.

Surtigas: Dificultades para acceder a propiedades de exclientes para validar conexiones fraudulentas, junto con metodologías de recuperación no unificadas, representan barreras significativas en la lucha contra el fraude.

5

Desafíos Legales y Contractuales

EPM: El manejo de consumos estimados para usuarios no legalizados antes de procedimientos legales y la incertidumbre sobre la mención del porcentaje de estimación en contratos complican la claridad y la legalidad de los procesos.

6

Cuestiones de Normalización y Legalización

Todos: La necesidad de revisar y posiblemente mencionar el factor de uso en contratos destaca la importancia de la claridad y la precisión en las comunicaciones y acuerdos con los usuarios.

EPM: El consumo de usuarios sin contrato y la presencia de predios no legalizados generan pérdidas significativas y desafíos legales.



Amenazas

1

Competencia y Mercado

Cusianagas: El crecimiento de otras empresas gaseras representa un desafío para mantener la cuota de mercado en áreas como Yopal, lo cual puede impactar los ingresos y la estabilidad en el mercado.

2

Integridad de la Información y Seguridad

Vanti: La fuga de información por vulnerabilidades en Tecnologías de la Información (TI) y la corrupción interna de los trabajadores facilitan el fraude, debilitando la confianza y la seguridad operativa.

3

Normativa y Legalidad

Todos: La normativa vigente, que se percibe como limitada para ejercer control efectivo sobre las PNO, presenta un obstáculo significativo para la implementación de medidas más estrictas y eficaces.

Gases de La Guajira: La falta de herramientas legales robustas para castigar adecuadamente a los usuarios involucrados en fraudes contribuye a un aumento de las pérdidas.

4

Fraude y Conducta del Cliente

Vanti: Conexiones fraudulentas, especialmente de clientes cesados que no se revisan con frecuencia, y el aumento de bandas organizadas dedicadas al fraude, exponen a la empresa a riesgos elevados de pérdida y comprometen la seguridad.

Surtigas: Los clientes con PNO que interponen Recursos de Reclamación de Servicio de Agua (RRSA) y bloquean la recuperación del volumen hasta que se pronuncie la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) representan un desafío legal y operativo.



Implicaciones y Estrategias

La identificación de estas amenazas subraya la necesidad de fortalecer las estrategias en varios frentes:

- 1 Fortalecimiento de la Seguridad de TI y Ética Laboral:** Implementar medidas más robustas para proteger la información y promover una cultura de integridad entre los empleados para minimizar los riesgos de corrupción y fuga de información.

- 2 Abogacía y Reforma Normativa:** Trabajar en conjunto con entidades regulatorias y otros actores del sector para proponer y promover cambios en la normativa que permitan un control más efectivo sobre las PNO.

- 3 Innovación en Herramientas de Detección y Penalización:** Desarrollar y adoptar tecnologías avanzadas y procedimientos legales que faciliten la detección temprana de fraudes y permitan una respuesta rápida y eficaz.

- 4 Educación y Conciencia del Cliente:** Implementar campañas de educación para clientes sobre las consecuencias del fraude y promover la legalidad y la colaboración en la detección de actividades fraudulentas.

**¡Agradecemos a todos la participación
extraordinaria y de alto valor que se llevó a cabo!**