



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**

**Para la obtención del título de:**

**Ingeniera en Contaduría Pública Y Auditoría**

**Tema:**

**Plan de Auditoria de Control de Proveedores de Servicios: Reconexión e Instalaciones, Caso: CNEL-EP Guayaquil**

**Autor:**

**Lady Carolina Tapia Mora.**

**Director de Trabajo de Titulación:**

**Ing. María del Pilar Viteri, MSC**

**Septiembre, 2019**

**Guayaquil – Ecuador**

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente al autor.

.....

Lady Carolina Tapia Mora

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Enma Mora Pérez y Ricardino Tapia Calero que son el motor de mi vida, ese combustible que me da fuerzas para salir adelante, a ellos principalmente les dedico este artículo que contiene todo el esfuerzo de más de 5 años de estudio, tiempo sacrificado de viajes, reuniones y por apoyarme a que pueda lograr una de mis metas.

Al Ing. Olger Tenenuela Lema, por su paciencia, apoyo y por brindarme el tiempo y el espacio necesario para poder encontrar el equilibrio y culminar con éxito este artículo.

A ustedes, mi familia, les dedico este logro, nuestro logro, porque nada de esto hubiera sido posible sin su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

En estas líneas deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a cada una de las personas que han hecho posible la realización de este trabajo, no sin antes agradecer a Dios, ya que gracias a Él y sus bendiciones pude culminar una de las metas propuestas como la obtención de mi título; a mi familia, mi inspiración diaria para superarme; a mis padres, pilar importante en este largo camino; a mis amigos, quienes se hicieron presente dándome ánimos y, a mi novio, quien estuvo siempre confiando en mí cuando yo desfallecía; a cada uno de ellos les quedo totalmente agradecida por la comprensión, la paciencia y el ánimo recibidos. Gracias por estar siempre a mi lado, nunca juzgarme y entender que el tiempo sacrificado ha sido en búsqueda del éxito y para disfrutar un mejor futuro juntos.

También agradezco a mis maestros quienes durante toda mi carrera aportaron en mi desarrollo profesional.

Para todos Uds. muchas gracias y bendiciones.

# PLAN DE AUDITORIA DE CONTROL DE PROVEEDORES DE SERVICIOS: RECONEXIÓN E INSTALACIONES, CASO: CNEL-EP GUAYAQUIL.

**Lady Carolina Tapia Mora**

lady.tapia@yahoo.com.mx

## **RESUMEN**

El presente artículo se desarrolló con el objetivo de proponer un plan de auditoria, que, mediante la técnica de recolección de datos, permita controlar la efectiva prestación del servicio por parte de los contratistas en la ejecución de las órdenes de servicio de corte y reconexión de medidores, el mismo que se implementó con un contratista y se pudo obtener información relevante mediante la técnica de recolección de datos, tanto telefónicamente como en campo, y aplicando una metodología descriptiva, se pudo establecer el cumplimiento de los procedimientos establecidos, obteniendo también información que permitió conocer data relevante sobre sus acciones en la aplicación de las ordenes de trabajo recibidas. Se establece también una frecuencia de auditorías telefónicas y de campo con la finalidad de garantizar el cumplimiento del servicio ofrecido por el contratista.

**Palabras clave:** Plan de Auditoria, Control, Proveedores.

## **INTRODUCCIÓN**

Ante la responsabilidad que tiene la CNEL-EP como empresa pública y contratante de controlar la prestación de servicios especializados para las tareas de corte y reconexión de servicios de suministro eléctrico, se plantea un plan de auditorías que permita verificar si efectivamente el contratista brindó el servicio encomendado. Surge la interrogante ¿Los contratistas de prestación de servicios de corte y reconexión actúan de manera honesta y efectúan efectivamente las ordenes que luego facturan para que sean pagadas por CNEL-EP? Se analizaron los resultados obtenidos de las llamadas telefónicas y las visitas realizadas a los clientes y su afectación a CNEL-EP por servicios no recibidos. El Marco Teórico contiene conceptos relacionados a la Auditoria de Servicios, utilizando para analizar los resultados una

metodología descriptiva en base a la información obtenida mediante las técnicas de recolección de datos, pudiendo conocer las novedades que se suscitaron en campo al ser aplicadas las ordenes de servicio por parte de los proveedores, novedades tales como segundas lecturas, aprovechamiento ilícito sin medidor, inspecciones por novedades con el medidor, o por encontrarse los predios cerrados en la primera visita. Se analiza junto a los directivos los resultados obtenidos.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de auditoria, que, mediante la técnica de recolección de datos, permita controlar la efectiva prestación del servicio por parte de los contratistas en la ejecución de las órdenes de servicio de corte y reconexión de medidores.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar los puntos sensibles de incumplimiento del servicio por parte de los contratistas.
- Establecer las acciones de auditoria a efectuar en campo y mediante seguimiento telefónico para la confirmación de la prestación del servicio.
- Determinar si el plan de auditoria propuesto ha logrado cumplir con el objetivo que es disuadir y obligar a que el contratista realice una efectiva prestación del servicio.

## MARCO TEÓRICO

Para toda empresa son de suma importancia los controles tanto internos como los externos referentes a los procesos y procedimientos que son parte de su operatividad y administración, con mucha más razón cuando se trata de una empresa pública, en la cual se establecen contratos técnicos u operativos con empresas privadas para el manejo de ciertos procesos.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Contratación Pública - LOSNCP- en su Artículo 22 y conforme a los artículos 25 y 26 de su Reglamento General, habilita a las empresas públicas a establecer contratos con empresas privadas especializadas para la realización de tareas especialmente operativas como lo es la contratación de los servicios de corte, reconexión, suspensiones y/o retiros autorizados para los usuarios del servicio de energía eléctrica de CNEL-EP Guayaquil. (Asamblea Nacional, 2015)

Por lo que dentro de los contratos que se expiden o realizan para formalizar, normar y reglamentar el servicio, está la presentación de justificativos por parte del proveedor del servicio para poder realizar los pagos en base a lo que el contratista expone y justifica en sus planillas, ante lo cual surge la necesidad de poder comprobar o realizar auditorías a los servicios prestados para la verificación tanto de la cantidad de servicios que indica haber brindado, como así también a la calidad de servicio y grado de transparencia y ética manejados en la prestación de estos.

Miguel Ángel Campuzano en su obra “Análisis de selección de proveedores de corte y reconexión eléctrica de CNEL-EP Regional Guayaquil” indica que uno de los inconvenientes que se presenta al momento de elegir proveedores de servicio de reconexión, es que no existen muchas empresas que ofrezcan este servicio, por cuanto también la ley limita a quienes pueden aplicar a ser proveedores del servicio las pequeñas empresas y las microempresas.

Pero por la inversión que deben realizar en herramientas, en vehículos para movilización a las áreas designadas y pagos al personal, pues deben estar afiliados al seguro social y deben presentar cada cierto tiempo o cuando lo requiera CNEL-EP las planillas correspondientes del pago de las aportaciones.

Ante esto les toca flexibilizar de cierta manera para cubrir las vacantes de proveedores, lo cual hace sensible o susceptible de que algún proveedor no pueda actuar apegado a la ética y a los procedimientos establecidos, ante lo cual obliga de alguna manera a implementar un Plan de Auditoria de Control de Proveedores de Servicios. (Campuzano, 2017)

Renato David Rodríguez en su obra titulada “Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos para Fiscalización de los Contratos adjudicados por Compras Públicas” , en la cual hace énfasis sobre la responsabilidad de los funcionarios de CNEL-EP de cuidar los recursos públicos, es decir tanto físicos como económicos, pues depende de la gestión eficiente de los contratistas, que las recaudaciones se den de manera eficiente, ya que si proceden con los cortes cuando el usuario no ha cancelado, se crea el antecedente en el cliente o usuario que debe estar siempre al día porque caso contrario se le cortara el servicio.

Por lo tanto, ratifica la necesidad en la empresa pública de establecer procesos y procedimientos de control en la parte documental y operativa con la finalidad de garantizar que se brinde un servicio eficiente y que a su vez se garantice que los servicios cancelados sean acordes a lo recibido y que presten un valor agregado tanto a la institución como a los clientes de la CNEL-EP de Guayaquil. (Rodríguez, 2014)

Entre los factores que hay que considerar con los contratistas que prestan los servicios de instalación de medidores y reconexiones, no solo es que cumplan con su trabajo de instalar o cortar el servicio, sino que debe ser monitoreada y auditada la calidad del servicio que ellos brindan al usuario final, ya que se han presentado quejas sobre el servicio que estos contratistas brindan y por el supuesto maltrato o desidia ante el usuario. (La Hora, 2017)

Entre los puntos a considerar también, es que al proveedor del servicio de reconexiones no se le cancela mientras no haga el cliente o usuario final el pago de la planilla pendiente, solo así se habilita el pago y es cuando debe ser verificado la prestación del servicio por parte del contratista utilizando ya sea la llamada telefónica o verificación de campo, la tecnología también permite hoy en día por medio de los medidores inteligentes verificar si el usuario ya está utilizando el medidor, pues detecta que ya fluye energía eléctrica por el mismo y envía señal a la central de monitoreo. (CNEL-EP, 2017)



Entre los puntos sensibles de control está el control de los sellos de seguridad, que son sellos que pueden ser metálicos tipo correa, plásticos tipo abrazadera y de botella como los que se utiliza para sellar los contenedores, ya que de acuerdo con las disposiciones de CNEL-EP, estos deben ser retirados o entregados al contratista.

La empresa CNEL-EP, en los puntos más sensibles de la ciudad, decidió localizar o instalar medidores tipo AMI que son medidores inteligentes que están conectados de manera directa con la central y se puede saber en tiempo real si el usuario está consumiendo energía y cuál es el consumo de este. (CNEL-EP, 2017)

Se recomienda que por garantizar el servicio les sea entregados a tiempo junto con las ordenes de trabajo, pero así también deben devolver junto a las ordenes no atendidas o inclusive realizar una inspección de los sellos donde indica los colocaron para garantizar si fueron utilizados y si la numeración de este corresponde al cliente que indican haber atendido. (CNEL-EP, 2016)

El sistema de telemetría o tele gestión, se implementó en Guayaquil en las Zonas urbanas desarrolladas para poder realizar cortes y reconexiones de manera remota, entre los principales beneficios que este presenta se detalla a continuación:

- La lectura del consumo se realiza de manera remota a distancia.
- Se evita evitando facturas estimadas, se realiza la facturación sobre lecturas reales.
- Se realizan de forma remota, las operaciones relacionadas con el suministro (Cortes y Reconexiones)
- Identificación y detección de incidencias de manera rápida.
- Favorecer el ahorro y la eficiencia a través de brindar mejor información sobre el consumo de energía.
- Reducir costos en la operación

- Disminuir los costos de mantenimiento correctivo y preventivo
- Registro y monitoreo de anomalías y variables eléctricas
- Detección de problemas eléctricos de manera instantánea en el sistema (CNEL-EP, 2018)

### **Plan de Auditoria**

El plan de auditoria es una planificación que tiene como finalidad la verificación del cumplimiento de las políticas internas de la organización, y que normalmente lo realiza el Gerente que controla los procesos de calidad o la contraloría, este plan se lo realiza de manera consensuada con los auditados, a fin de que en la realización de esta se den las facilidades necesarias para el cumplimiento de esta.

La naturaleza del Plan es dinámica, lo cual significa que no se trata de un documento estático e inamovible, sino que debe evolucionar acorde a las necesidades y el contexto que una organización esté experimentando.

El plan de auditoria está compuesto por elementos específicos entre los cuales se puede mencionar las siguientes:

- Objetivo de la auditoria
- Criterios de referencia y documentación a utilizar
- El alcance que tendrá la auditoria
- El o los lugares donde se la realizara
- Fecha, hora de inicio y de finalización de la actividad
- Las responsabilidades y funciones de cada uno de los intervinientes
- Recursos necesarios para la ejecución
- Identificación de los auditados
- Coordinación previa
- Documentos para dejar constancia de los resultados de la auditoria (Escuela Europea de Excelencia, 2017)

## **Control de proveedores**

EL control de proveedores, se lo realiza a través de un Plan de Control de Proveedores, el cual recoge todas las actividades relacionadas a la empresa que las realiza un proveedor externo, que sirve para poder controlar si los parámetros establecidos en el contrato o requerimiento inicial están siendo cumplidos.

En el plan de proveedores debe indicarse de manera detallada o pormenorizada, todas las actividades o servicios a ser comprobados, indicando a detalle cuáles son estos y de qué manera van a ser comprobados.

En el plan de control de proveedores, debe haber también el detalle de los formatos a utilizar y la documentación a ser auditada, para dejar constancia de la ejecución del plan de control de proveedores, lo que servirá para que al final del periodo se pueda revisar y evaluar el cumplimiento o no de los proveedores y establecer mecanismos y acciones inherentes a mejorarlo o a mantener en el caso de estarse cumpliendo a cabalidad con lo indicado en el plan referente a lo que debió cumplir el proveedor en su oferta de servicios y trabajos a cumplir. (Gestion-Calidad, 2016)

## **CNEL-EL – Departamento de Reconexiones**

El departamento de cortes y reconexiones de CNEL-EP, tiene como finalidad, realizar el corte del suministro eléctrico a los abonados que adeudan más de una planilla de consumo, o también cuando por situaciones generadas por el usuario fuera de lo normal, amerite el corte del servicio eléctrico, también se encarga de restablecer el servicio cuando el usuario a solucionado o saldado la novedad con la institución. (CNEL-EP, 2017)

## **MARCO METODOLÓGICO**

Se entiende por metodología de la investigación, a la manera estructurada, metódica y organizada para poder realizar una investigación, pues de no seguir un orden previamente estructurado, se podrían estar desperdiciando tiempo y recursos, adicional a que no habría las garantías para su desarrollo. (Gomez, 2012)

El Plan de Auditoria que se estableció en CNEL-EP, es un plan de trabajo estructurado que tiene como finalidad comprobar la calidad del servicio brindado por los contratistas de cortes y reconexiones, tanto a nivel técnico, como también la parte ética y legal, orientado a detectar de manera oportuna situaciones que puedan afectar a la institución CNEL-EP tanto en lo económico, como así también en lo legal, sin descuidar la imagen de la institución, pues al ser una empresa de servicio público, se debe a los usuarios y debe ser manejada y controlada con la mayor prolijidad posible, pues busca descartar que se realicen actos que ocasionen perjuicio para la institución.

En la presente investigación se utilizó una metodología descriptiva, pues los datos analizados corresponden al año 2017, en la cual se analizaron los resultados de las auditorias telefónicas y de campo realizadas por CNEL-EP a un contratista de cortes y reconexiones.

Basados en una planificación realizada por la Gerencia de Servicios y ejecutada y supervisada a través de la Jefatura de Servicios al Cliente, se procede a realizar la auditoria anual planteada, la misma que cuenta con una reunión inicial entre los funcionarios de CNEL-EP, la gerencia del contratista y los demás responsables de la auditoria.

Tanto de parte de CNEL-EP para ejecutarla, como del contratista para brindar todas las facilidades para la ejecución de la misma, se socializa la auditoria y se la ejecuta durante cinco días laborables, luego de lo cual se establece una nueva reunión para dar a conocer los resultados de la misma.

## **RESULTADOS**

Toda empresa que maneje contratistas para la ejecución de sus labores principales y que tengan que ver con servicios ejecutados en campo o donde residen o trabajan los clientes, es necesario que se establezcan procedimientos de auditoria, para verificar la correcta prestación del servicio tanto en calidad de servicio como en el producto entregado.

Es así, que CNEL-EP establece implementar un plan de auditoria de servicio, el cual se realiza auditando de manera periódica a los contratistas, basándose en el número de ordenes ejecutadas y realizando comprobación telefónica y en campo, para lo cual establece que a cada uno de sus contratistas debe realizar auditorías trimestrales, criterio basado en lo sensible del

servicio que manejan y que en base a la auditoria puedan establecer parámetros de entrega del servicio que cada uno de ellos ha prestado.

Se adjunta plan de auditoria programado a los contratistas del sector Sur de la ciudad de Guayaquil.

*Tabla 1 Plan de Auditoria CNEL-EP*

UNIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1525	X			X								
1526		X			X							
1527				X		X						
1528			X				X					
1530	X					X						
1535			X					X				
1538	X								X			
1542		X							X			
1544							X				X	
1545									X			X
1546		X						X				
1548						X				X		
1550	X									X		
1551		X								X		
1555			X				X					
1557			X								X	
1560					X							X
1562							X			X		
1564											X	X
1566				X				X				
1569					X				X			
1571						X					X	
1573					X							X
1585				X				X				

Detalle de la planificación anual de auditorías a contratistas de cortes y reconexiones sector sur en Guayaquil.

**Fuente:** CNEL-EP

En base a la auditoria efectuada por CNEL-EP, se analizan los resultados de las auditorias telefónicas y de campo realizadas a un contratista de cortes y reconexiones, analizando los registros de pago por servicios realizados de acuerdo con las órdenes de trabajo generadas y por ítem, siendo auditados los de mayor numero de órdenes, considerando el tipo de trabajo a realizar y la frecuencia de estos realizados durante el año 2017, obteniendo los siguientes resultados:

*Tabla 2 Resultados de las auditorias efectuadas a contratista de cortes y reconexiones*

TIPOS DE TRABAJO	FRECUENCIA	DOLARES	Porcentual
TRABAJO DE SEGUNDA LECTURA	516	1,800.84	57.59%
APROVECHAMIENTO ILICITO/ SIN MEDIDOR	336	3,252.48	37.50%
INSPECCION DE MEDIDOR	14	78.82	1.56%
PREDIO CERRADO	13	13.52	1.45%
2DA LECTURA/ GIRAR OT PARA CAMBIAR MEDIDOR	10	37.00	1.12%
CORTE DRASTICO	2	39.30	0.22%
INSPECCIÓN DE CLIENTE CERO CONSUMO	2	10.46	0.22%
INSTALACION DE MEDIDOR	2	42.46	0.22%
TRANSFORMADOR NO CONCUERDA CON MEDIDOR DE CONTROL	1	5.63	0.11%
<b>Total general</b>	<b>896</b>	<b>5,280.51</b>	<b>100.00%</b>

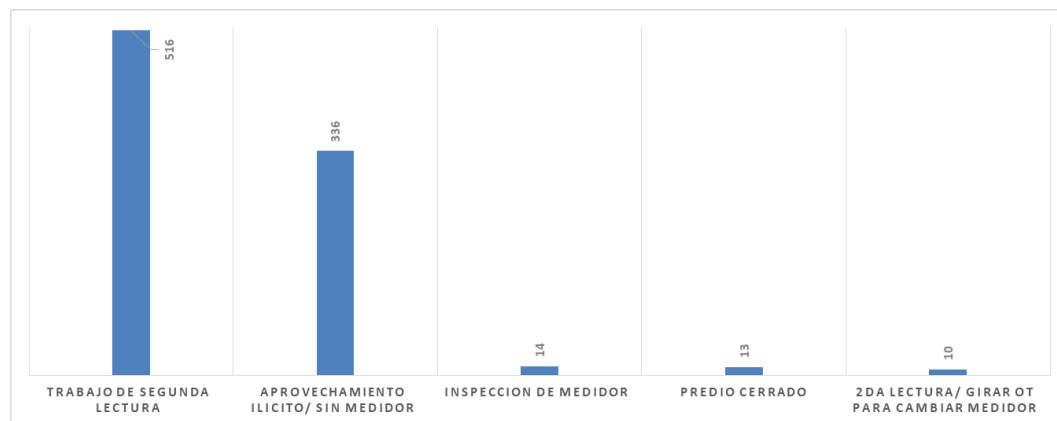
Resultados en cuanto a la frecuencia del tipo de servicio brindado, dólares pagados al contratista y porcentaje del servicio con relación al total.

**Fuente:** Investigación de la Autora.

### Trabajo de segunda lectura

Hay variaciones de consumos por las cuales, se realiza seguimiento para constatar el motivo de las variaciones de consumo de energía, este es el tipo de servicio que más ha brindado el contratista, pues ha efectuado 516 órdenes por este concepto, facturando un total de \$1,800.84 dólares, con un peso del 57.59% del total de las ordenes efectuadas.

De las ordenes auditadas, se pudo establecer que no existen indicios de que el contratista haya permitido el uso del servicio a sabiendas de fallas con el medidor o lecturas mal intencionadas, coincide los niveles de lectura realizados y auditados.



*Figura 1 Niveles de ordenes realizadas por tipo de servicio*

Muestra el número de órdenes efectuadas por el contratista según el tipo de trabajo realizado

**Fuente:** Investigación de la Autora

### **Aprovechamiento ilícito sin medidor**

Son clientes que al no contar con el servicio de medidor, tienen alguna conexión directa desde el lugar donde se instala el medidor para provecharse de la energía eléctrica y usarla, estos son los casos que más han sido detectados, cuando el contratista llega a detectar este tipo de conexiones, procede a reportar y a desmontar la toma directa en el panel de medidores, salvo que este dentro del domicilio del cliente, ante lo cual requiere reportar para que sea CNEL quien efectúe las diligencias respectivas.

En las auditorias efectuadas se pudo establecer que se emitieron 336 órdenes que le significo al contratista un ingreso de \$3,252.48 siendo este el mayor rubro en dólares percibido. De las 336 órdenes auditadas, existieron 2 órdenes que indica el cliente que el contratista le permitió seguir usando, un caso es el de una familia que tiene una persona enferma postrada en cama y la otra una pareja de la tercera edad, que, a pesar de ser casos socialmente críticos, no eximen de la responsabilidad al contratista de aplicar la política de CNEL.

### **Inspección de medidor**

Las inspecciones de medidores se dan cuando las lecturas efectuadas a un determinado medidor, tiene variaciones muy atípicas, lo cual hace presumir un mal funcionamiento de este o alguna conexión inadecuada.

Se emitieron 14 órdenes las cuales tienen un peso del 1.56% y facturando un total de \$78.82, este tipo de órdenes son poco comunes, en las auditorias efectuadas no presentan novedad en este tipo de órdenes.

### **Predio Cerrado**

Esto se genera, por que al momento de inspeccionar o de ir a realizar la lectura del medidor, no se encontraba nadie en el domicilio, esto normalmente se da cuando el medidor queda dentro del domicilio es decir, en un patio, hall o garaje y que no permite la lectura directa, por lo que dependiendo del caso de emite una orden para que lo visiten nuevamente al abonado o caso contrario se realiza una facturación por promedio de consumo.

Cabe recalcar que cuando se realizó la inspección o auditoria coincidieron que no había nadie en los domicilios reportados como predio cerrado, este concepto de orden genero un gasto de \$13.52 dólares y se generaron un total de 13 órdenes, con un peso del 1.45%.

No son muy comunes porque en la actualidad quienes se ha detectado tienen los medidores dentro del domicilio, son edificaciones que anteriormente no tenían los cerramientos que tienen hoy o que eran casas de una sola planta, ante lo cual quedó el panel de medidores dentro del predio, actualmente la ley establece que el panel de medidores deberá estar en la parte exterior de la vivienda o predio y debe ser de fácil acceso.



*Figura 2 Predio Cerrado*

Grafica demostrativa del trabajo del contratista en el predio del cliente.

**Fuente:** Investigación de la Autora

### **Segunda lectura/ Girar Orden de Trabajo para cambiar medidor**

Este tipo de orden se emite cuando el medidor ha sido detectado con fallas y amerita el cambio físico de este por otro medidor. Una vez detectada la falla en el medidor se emite la orden de trabajo y se coordina con logística la aprobación para la entrega del nuevo medidor junto a los respectivos sellos.

Este tipo de orden tuvo un total de 10 órdenes emitidas, representando un monto de \$37 dólares facturados y siendo el 1.12% de las ordenes emitidas.



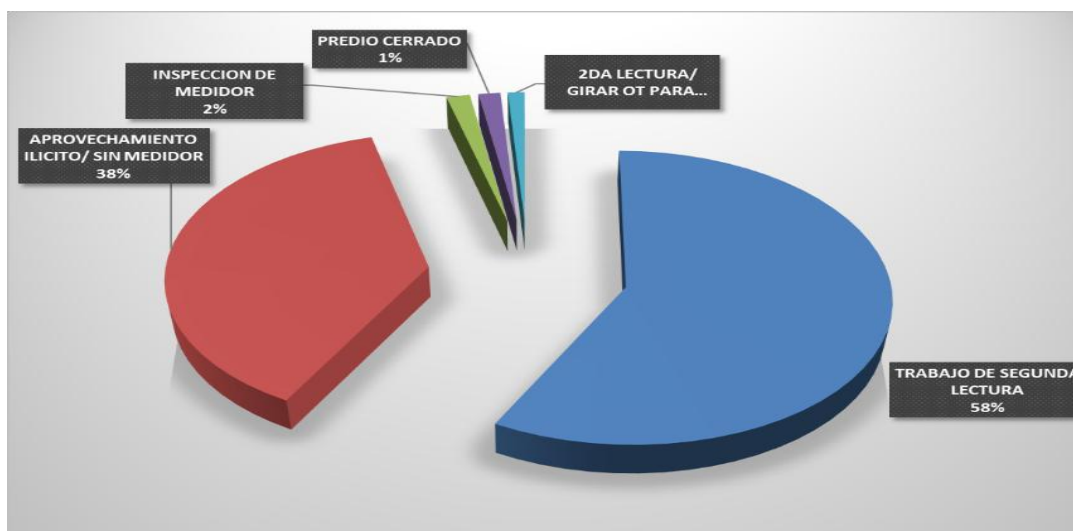


Figura 3 Participación de las órdenes emitidas

Participación porcentual de las órdenes emitidas y auditadas al contratista

Fuente: Investigación de la Autora.

		CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD					
		PLAN DE AUDITORIA A PROVEEDORES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE CORTES Y RECONEXIONES PERIODO 2017 GUAYAQUIL / SUR					
<b>Objetivo de la auditoria</b>	Verificar el cumplimiento de ordenes ejecutadas por proveedores de servicio de cortes y reconexiones	<b>Area</b>	Gerencia de Servicios	<b>Lider del proceso</b>	Jefe de Servicios al Cliente	<b>Equipo Auditor</b>	Carola Litardo / Marcelo Tapia
<b>Regional</b>	Guayaquil - Sur	<b>Proceso a Auditar</b>	Cumplimiento contrato de servicios especializados	<b>Alcance de la auditoria</b>	Ordenes de servicio 2017	<b>Criterio de la auditoria</b>	Cumplimiento ordenes de servicio acorde requerimiento
<b>#</b>	<b>Actividades</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora Inicial</b>	<b>Hora Final</b>	<b>Lugar</b>	<b>Equipo Auditor</b>	<b>Recursos</b>
1	Reunión de apertura	2-Apr-18	8:00	11:00	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Portatil, proyector, papeleria
2	Revisión de los puntos a ser auditados	2-Apr-18	8:00	11:00	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Portatil, proyector, papeleria
3	Auditorías a las ordenes de servicio	3-Apr-18	8:00	17:30	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Telefono fijo, telefono celular, portatil
4	Revisión de soportes de los servicios facturados	5-Apr-18	8:00	17:30	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Telefono fijo, telefono celular, portatil
5	Revisión de cumplimiento de la planificación entregada al proveedor	7-Apr	8:00	17:30	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Telefono fijo, telefono celular, portatil
6	Elaboración de informe de auditoria	8-Apr	8:00	17:30	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Portatil
7	Reunión de Cierre	9-Apr-18	8:00	13:00	Gerencia de Servicio al Cliente	Carola Litardo / Marcelo Tapia	Portatil, proyector, papeleria

Figura 4 Planificación Auditoria de Servicio / Guayaquil – Sur

Muestra el plan de auditoria para revisión de las ordenes de servicio del año 2017

Fuente: CNEL-EP

Se analizaron los registros de pago por servicios realizados de acuerdo con las órdenes de trabajo generadas y por ítem, siendo auditados los de mayor frecuencia ejecutada, con la finalidad de obtener información sobre la ejecución de las órdenes, el tipo de trabajo a realizar y la frecuencia de estos realizados durante el año 2017, se analizaron los siguientes:

- Plan de Auditorías a contratistas de cortes y reconexiones

Se accede a la programación o plan de auditorías planteado y que es ejecutado por CNEL-EP y se explica su aplicación.

- Trabajo de segunda lectura

Debido a las variaciones muy frecuentes de consumo del abonado, se decide realizar seguimiento de las lecturas del medidor, es decir que al menos dos veces donde un mismo cliente.

- Aprovechamiento Ilícito / Sin Medidor

Son aquellas personas que no cuentan con la instalación de un medidor de consumo eléctrico, pero que sin embargo se encuentran conectadas de manera directa.

- Inspección de medidor

Se realiza cuando las variaciones de lectura son atípicas, lo cual amerita la revisión física del medidor y sus conexiones.

- Predio Cerrado

Es cuando reportan que, en el predio a ser realizada la lectura, no se pudo proceder por no encontrarse nadie que, de acceso a los medidores para realizar la lectura, ante lo cual giran una orden para visita y toma de la respectiva lectura.

- Segunda lectura / Girar Orden de Trabajo para cambiar medidor

Este tipo de orden se emite cuando el medidor ha sido detectado con fallas y amerita el cambio físico de este por otro medidor. Una vez detectada la falla en el medidor se emite la orden de trabajo y se coordina con logística la aprobación para el respectivo cambio.

## **CONCLUSIONES**

CNEL-EP estableció y ejecutó un plan de auditoria, qué, mediante la técnica de recolección de datos, vía llamadas telefónicas y visitas de campo permitió controlar la efectiva prestación del servicio por parte de los contratistas en la ejecución de las órdenes de servicio de corte y reconexión de medidores. Se determinó los puntos sensibles de incumplimiento del servicio por parte de los contratistas, entre ellos está el que en base a su criterio no cortaban el servicio cuando en el predio existían personas enfermas o de la tercera edad, haciendo caso omiso a la orden de corte, también se pudo establecer que esto es esporádico y no es una regla en el manejo de ordenes por parte del contratista. El contenido detallado de las actividades analizadas y los hallazgos encontrados, comunicamos en los contratista deben llevar a cabo la transformación adecuada para cumplir con las planificaciones estratégicas establecidas por la gerencia. Se estableció que deben realizarse auditorias periódicas a todos los contratistas de cortes y reconexiones, se establecerán auditorias trimestrales a ser efectuadas en campo y mediante seguimiento telefónico para la confirmación de la prestación del servicio y verificación de la probidad del contratista. Se logró determinar que el plan de auditoria propuesto logró cumplir con el objetivo que es disuadir y obligar a que el contratista realice una efectiva prestación del servicio, así como también obtener retroalimentación de manera directa y encontrar novedades dadas en campo referentes al cumplimiento de las ordenes asignadas al contratista de cortes y reconexiones.

## **Bibliografía**

- Asamblea Nacional. (18 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de Contratación Pública - LOSNCP*. Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.
- Campuzano, M. A. (2017). “ *Análisis de selección de proveedores de corte y reconexión eléctrica de CNEL EP Regional Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Rodríguez, R. D. (2014). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos para fiscalización de los contratos adjudicados por compras públicas de la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP unidad de negocio Santa Elena*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Provincia de Santa Elena.
- La Hora. (2017). *Quejas por malos tratos de contratistas de CNEL*.
- CNEL-EP. (2017). *Procedimiento para ejecutar las actividades de notificación, suspensión y reconexión del servicio de energía eléctrica a los consumidores en bajo, medio y alto voltaje*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: CNEL-EP.
- CNEL-EP. (2017). *Medidores Inteligentes para el norte de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: CNEL-EP. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/tag/reconexion/>
- CNEL-EP. (2016). *Instructivo para el manejo de sellos de seguridad en sistemas de medición*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: CNEL-EP.
- CNEL-EP. (2018). *Telemetría para las urbanizaciones de la via Samborondón*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: CNEL-EP.
- Escuela Europea de Excelencia. (2017). [www.escuelaeuropeaexcelencia.com](http://www.escuelaeuropeaexcelencia.com). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/01/plan-de-auditoria-interna-de-calidad-segun-iso-9001/>
- Gestion-Calidad. (2016). [www.gestion-calidad.com](http://gestion-calidad.com). Obtenido de <http://gestion-calidad.com/plan-de-control-de-proveedores-appcc>
- CNEL-EP. (2017). [www.cnelep.gob.ec](http://www.cnelep.gob.ec). Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/?s=reconexiones>
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Red Tercer Milenio S.C.