



CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AZUAY

DPA-0028-2023

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

INFORME GENERAL

Examen Especial a las fases preparatoria, precontractual, contractual y ejecución de los procesos de contratación de servicios: LCC-EECS-DC-003-2019, RE-EECS-DC-030-2019, CDC-EECS-DC-127-2019, SIE-EECS-DC-082-2019, CDC-EECS-DC-064-2019; y, COT-EECS-DC-30-18, su recepción, liquidación, pagos y uso, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022

TIPO DE EXAMEN :

EE

PERIODO DESDE : 2018-01-01

HASTA : 2022-12-31

Examen especial a las fases preparatoria, precontractual, contractual y ejecución de los procesos de contratación de servicios: LCC-EECS-DC-003-2019, RE-EECS-DC-030-2019, CDC-EECS-DC-127-2019, SIE-EECS-DC-082- 2019, CDC-EECS-DC-064-2019; y, COT-EECS-DC-30-18, su recepción, liquidación, pagos y uso en la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022.

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

Art.	Artículo
C.A.	Compañía Anónima
IVA	Impuesto al Valor Agregado
LOSNCP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
NCI	Norma de Control Interno
No.	Número
RUC	Registro Único de Contribuyentes
SERCOP	Servicio Nacional de Contratación Pública
USD	Dólares de los Estados Unidos de América

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Relación de siglas y abreviaturas utilizadas	
Índice	
Carta de presentación	1
CAPÍTULO I	
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	
Motivo del examen	2
Objetivos del examen	2
Alcance del examen	2
Base legal	3
Estructura orgánica	4
Objetivos de la entidad	4
Monto de recursos examinados	5
Servidores relacionados	5
CAPÍTULO II	
RESULTADOS DEL EXAMEN	
Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones	6
Fase de ejecución del contrato del proceso COT-EECS-DC-030-2018, presentó observaciones	6
Productos de consultoría del proceso LCC-EECS-DC-003-2019, no se encontraron implementados en su totalidad	16
Anexo 1: Servidores relacionados	
Anexo 2: Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones	
Anexo 3: Estado de implementación de los productos obtenidos dentro del contrato DICO-2019 19250	



[Handwritten signature]
2023-07-31.

Ref.: Informe aprobado el.....

Cuenca,

Señores

Miembros del Directorio y Presidente Ejecutivo

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.

Ciudad

De mi consideración:

La Contraloría General del Estado, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el examen especial a las fases preparatoria, precontractual, contractual y ejecución de los procesos de contratación de servicios: LCC-EECS-DC-003-2019, RE-EECS-DC-030-2019, CDC-EECS-DC-127-2019, SIE-EECS-DC-082- 2019, CDC-EECS-DC-064-2019; y, COT-EECS-DC-30-18, su recepción, liquidación, pagos y uso en la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A., por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022.

La acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

[Handwritten signature of Dr. Juan Fernando González Barros]



Dr. Juan Fernando González Barros
DIRECTOR PROVINCIAL 2 – AZUAY (E)

[Handwritten initials]

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial en la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A, se realizó en cumplimiento al Plan Anual de Control del año 2023, de la Dirección Provincial de Azuay de la Contraloría General del Estado; y, de conformidad con la orden de trabajo 0001-DPA-AE-2023, de 4 de enero de 2023.

Objetivos del examen

- Verificar que en las fases preparatoria, precontractual, contractual y de ejecución, de los procesos de contratación, se hayan observado las disposiciones y demás normativa del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Comprobar que los bienes y servicios adquiridos, se recibieron en la entidad mediante actas de entrega recepción; y, que estos sean utilizados para fines institucionales;
- Analizar la veracidad, propiedad y legalidad de los gastos de la entidad, referente a estos procesos de contratación.

Alcance del examen

El examen especial comprendió el análisis a las fases preparatoria, precontractual, contractual y ejecución de los procesos de contratación de servicios: LCC-EECS-DC-003-2019, RE-EECS-DC-030-2019, CDC-EECS-DC-127-2019, SIE-EECS-DC-082-2019, CDC-EECS-DC-064-2019; y, COT-EECS-DC-30-18, su recepción, liquidación, pagos y uso, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022.

44 dos

Base legal

La Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR C.A., se constituyó con la denominación de Empresa Eléctrica Miraflores Sociedad Anónima Civil y Mercantil, mediante escritura pública celebrada ante el Notario Público Quinto del cantón Cuenca el 18 de febrero de 1950, inscrita en el Registro Mercantil el 11 de septiembre del mismo año, con el número 17.

El 21 de septiembre de 1963, mediante escritura celebrada ante el Notario Público Primero del cantón Cuenca, inscrita en el Registro Mercantil, el 25 de septiembre de 1963, con el número 40, la empresa cambió de denominación a "*Empresa Eléctrica Cuenca S.A.*", aumentó el capital social, y procedió a reformar y codificar los Estatutos de la compañía.

El nombre actual de "EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.", se adoptó mediante escritura pública de cambio de denominación, aumento de capital, reforma y codificación de estatutos, celebrada ante el Notario Segundo del cantón Cuenca el 27 de julio de 1979, e inscrita en el Registro Mercantil el 30 de agosto de 1979, con el número 101, cumpliendo así con las disposiciones de la Ley Básica de Electrificación.

En la Disposición Transitoria Décimo Segunda de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 418, de 16 de enero de 2015, se dispuso que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (actual Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables), en el plazo de 360 días, llevará a cabo todas las acciones, a efecto de que la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., se estructure como empresa pública; proceso que no se encuentra concluido. De igual forma, la Disposición Transitoria 2.2.1.5, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, dispone:

"... 2.2.1.5. Régimen previsto para las empresas incluidas en el Mandato Constituyente No. 15.- De conformidad con lo previsto en la Disposición Transitoria Tercera del Mandato Constituyente No. 15 expedido por la Asamblea Nacional Constituyente el 23 de julio de 2008, en virtud de sus indicadores de gestión, las siguientes sociedades anónimas: ... Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A....; hasta que se expida el nuevo marco jurídico del sector eléctrico, seguirán operando como compañías anónimas reguladas por la Ley de

Compañías, exclusivamente para los asuntos de orden societario. Para los demás aspectos tales como el régimen tributario, fiscal, laboral, contractual, de control y de funcionamiento de las empresas se observarán las disposiciones contenidas en esta Ley... (Énfasis agregado por el equipo de auditoría).

Estructura orgánica

La estructura organizacional de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., se encuentra representada de la siguiente manera:

- Junta General de Accionistas
- Directorio de la Compañía

Unidad de Auditoría Interna

- Presidencia Ejecutiva

Secretaría General

Relaciones Públicas

- Dirección Administrativa Financiera
- Dirección de Planificación
- Dirección de Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo
- Dirección de Distribución
- Dirección de Comercialización
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Fuente: Publicación realizada por la Dirección de Talento Humano Seguridad y Salud en el trabajo de la Empresa, en la página web <https://www.centrosur.gob.ec>.

Objetivos de la entidad

Según el Plan Estratégico para el período 2022 - 2025, aprobado por el Directorio de la Compañía, mediante Resolución 1295 - 4383 de 15 de diciembre de 2022, la empresa se ha planteado entre otros, los siguientes objetivos:

- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario como parte activa de la cadena de valor, en un marco de responsabilidad social y ambiental.
- Incrementar la cobertura, calidad, confiabilidad y eficiencia del servicio eléctrico y alumbrado público, que contribuya al desarrollo social y productivo.

Hy Castro

- Desplegar un modelo de transformación empresarial, acorde a una gestión por procesos y mejores prácticas.
- Mejorar la gestión financiera, fortaleciendo políticas de gasto, inversión e ingresos, a través de un proceso integral de planificación y gestión de proyectos.

Monto de recursos examinados

El monto de recursos a ser examinados asciende a 1 507 553,75 USD, conforme los contratos, suscritos como resultado de los procesos de contratación materia de análisis, según el siguiente detalle:

(En Dólares de los Estados Unidos de América)

N°	Procesos de contratación		Contrato		
	Código	Objeto	Número	Fecha suscripción	Monto (USD9)
1	<u>COT-EECS-DC-030-18</u>	SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CATASTRO DE CLIENTES DEL SISTEMA COMERCIAL DE CENTROSUR	DICO 2018 18522	2018-10-17	213 067,04
2	<u>CDC-EECS-DC-064-2019</u>	FISCALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CATASTRO DE CLIENTES DEL SISTEMA COMERCIAL DE CENTROSUR	DICO 2019 19053	2019-07-26	17 087,00
3	<u>SIE-EECS-DC-082-2019</u>	LEVANTAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y EL PUNTO DE SUMINISTRO, EN EL SISTEMA COMERCIAL Y GEOGRÁFICO DE CENTROSUR.	DICO 2019 19194	2019-10-17	850 000,00
4	<u>LCC-EECS-DC-003-2019</u>	DIAGNÓSTICO, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO COMERCIAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO QUE BRINDA CENTROSUR	DICO-2019 19250	2019-19-03	306 000,00
5	<u>CDC-EECS-DC-127-2019</u>	FISCALIZACIÓN DEL LEVANTAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y EL PUNTO DE SUMINISTRO, EN EL SISTEMA COMERCIAL Y GEOGRÁFICO DE CENTROSUR	DICO 2020 19300	2020-01-15	70 999,71
6	<u>RE-EECS-DC-030-2019</u>	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE PARA LA ACTIVACIÓN DE LOS MÓDULOS DE CITA PREVIA Y TURNO DIARIO DE LA PLATAFORMA EXISTENTE DE GESTIÓN DE TURNOS QMATIC.	DICO 19336-2020	2020-01-30	50 400,00
Total (USD)					1 507 553,75

Servidores Relacionados

Constan en el Anexo 1.

M. Cordero

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

La Contraloría General del Estado, a través de la Dirección Provincial de Azuay, durante el período de análisis, aprobó 1 informe de auditoría, relacionado con la presente acción de control, como se detalla a continuación:

No.	Informe	Examen especial	Recomendaciones	Fecha de aprobación
1	DPA-0014-2022	A las fases preparatoria, precontractual, contractual y de ejecución de los contratos para la prestación de servicios: de seguridad y vigilancia; transporte de personal; y, médicos, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de mayo de 2021.	Números: 1, 2 y 3	2022-03-11

De este informe, se realizó el seguimiento al cumplimiento de las 3 recomendaciones emitidas, las mismas que se encontraron cumplidas conforme se muestra en Anexo 2.

Fase de ejecución del contrato del proceso COT-EECS-DC-030-2018, presentó observaciones

El 17 de octubre 2018, el Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y el Gerente General de la Empresa PROPRAXIS S.A, suscribieron el contrato 18522 para la prestación de los "SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CATASTRO DE CLIENTES DEL SISTEMA COMERCIAL DE CENTROSUR", contratación que fue adjudicada luego de efectuado el proceso signado con el código COT-EECS-DC-030-2018.

El cual, contó con estudios que fueron revisados y aprobados por el Director de Comercialización mediante la suscripción del "FORMULARIO DE CONTROL DE DOCUMENTOS PARA AUTORIZAR SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES Y/O SERVICIOS" de 22 de mayo de 2018 y mediante actas de números: 1, 2 y 3 de 17, 24, y 27 de julio de 2018, por la Comisión Técnica designada mediante

M Seis

memorando DAF-2018-3521, de 9 de julio de 2018, teniendo que en este documento se definió como alcance del proceso de contratación lo siguiente:

“... Permitir la actualización de los clientes ubicados en el área de concesión de la empresa eléctrica regional CENTRO SUR y que no dispongan del número de cédula o RUC válidos, lo cual permitirá informar al cliente de manera oportuna sobre los servicios y gestiones operativas de CENTRO SUR...”.

De acuerdo a lo prescrito en las cláusulas cuarta y séptima, el monto se estableció en 213 067,04 USD sin IVA, con un plazo de ejecución de 360 días calendario, respectivamente, acorde a los rubros que se desglosan a continuación:

(En Dólares de los Estados Unidos de América)

No.	Mano de obra actualización de datos	Unidad	Rubros estimados a Ejecutar	Precio referencial	Sub total
1	Actualización de información de clientes en el sistema comercial	U	28.006	1,74	48 730,44
2	Inspección/Retiro de documentación de cliente	U	50.410	3,26	164 336,60
Suman					213 067,04

Fuente: Contrato 18522.

Respecto de las obligaciones asumidas por la empresa contratista en la cláusula tercera.- Objeto del contrato, entre otras, en los numerales: 3.1, 3.2, 3.4 y 3.5, constó que:

“... 3.1 El contratista se obliga con la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A a proveer los servicios de ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CATASTRO DE CLIENTES DEL SISTEMA COMERCIAL DE CENTRO SUR y en general a ejecutar el contrato a entera satisfacción de la contratante, según las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta, que se agrega y forma parte integrante de este contrato. - 3.2 Actualización completa de datos comerciales y técnicos de cada cliente visitado. A más de cualquier información que CENTROSUR considere importante (...). - 3.4 Entregar la información actualizada con el mayor detalle de cada cliente, para soporte del sistema comercial (...). - 3.5 Obtener información de manera obligatoria que permita establecer comunicación directa con el cliente por medio de los registros actualizados de sus: correos electrónicos y canales telefónicos celular y convencional...”.

La metodología del trabajo se definió en el numeral 3.8, así:

se

"...3.8 El proceso de cambio de nombre del titular del contrato para la prestación del servicio de energía eléctrica (alta y baja forzada) será el método empleado para el registro de la información actualizada en el sistema comercial de CENTRO SUR; para el efecto el contratista deberá ubicar al cliente, notificarle con el requerimiento de los nuevos datos y entrega de documentos de respaldo que permitan concluir el proceso de actualización mediante la firma del nuevo contrato de servicio..."

Además, como forma de pago en la cláusula quinta del contrato, se estableció que los mismos se realizarían: *"...contra entrega de los reportes mensuales de los servicios prestados y recibidos a satisfacción de la Empresa y serán cancelados con el informe de aprobación por parte del Administrador o Fiscalizador del Contrato en función de los precios unitarios y cantidades ejecutadas..."*

Bajo este contexto, luego de la ejecución contractual se recibieron los servicios ofertados mediante la suscripción conjunta de 8 informes de recepción entre el Superintendente de Servicio a Clientes, que actuó como Administrador del Contrato, durante el periodo comprendido entre el 7 de marzo de 2019 y el 17 de febrero de 2021, y por el Representante Legal de la empresa contratista; y, mediante la formalización de un "ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN (Única)", de 17 de febrero de 2021, suscrita además de los mencionados, por el Delegado Técnico y Fiscalizadora, dejando constancia de la recepción conforme de los rubros, bajo las siguientes cantidades y precios así:

(En Dólares de los Estados Unidos de América)

N°	CUR Devengado/Fecha		Actualizaciones en el sistema comercial (A)	Precio Unitario (B)	Total (A*B)	Visitas (C)	Precio Unitario (D)	Total (C*D)	Suma Total (A*B)+(C*D)
	Número	Fecha							
1	1854	2019-04-26	75	1,74	131	2366	3,26	7 713,16	7 843,66
2	2309	2019-05-28	839		1460	3119		10 167,94	11 627,80
3	2815	2019-06-27	1445		2514	7301		23 801,26	26 315,56
4	3303	2019-07-29	1584		2756	6571		21 421,46	24 177,62
5	3624	2019-08-21	2631		4578	12354		40 274,04	44 851,98
6	4156	2019-09-24	2516		4378	8930		29 111,80	33 489,64
7	4764	2019-10-28	2487		4327	9769		31 846,94	36 174,32
8	3726	2020-10-29	6493		11298	3877		12 639,02	23 936,64
			18.070		31 441,80	54.287		176 975,62	208 417,42

Fuente: Comprobantes de pago, facturas, y "Acta de entrega recepción única".

4 Ocho

De los datos expuestos, que evidencian 18.070 clientes actualizados en el sistema comercial y 54.287 visitas ejecutadas, no sé reveló en el acta de entrega recepción, el número total de clientes intervenidos por objeto del contrato, y que no fueron actualizados sus datos, precisando el número de inspecciones ejecutadas a éstos (primera y segunda inspección), de manera que esta información guarde concordancia con la remitida por la empresa contratista, y a su vez permita verificar el cumplimiento cabal del objeto contractual, mencionando en el acta de entrega recepción los referidos aspectos operativos conforme lo dispuesto en el artículo 124.- Contenido de las actas, del Reglamento a la LOSNCP.

Ante lo cual, el Administrador del Contrato, mediante oficio CENTROSUR-RITIC-2023-0024-O, de 16 de marzo de 2023, indicó que, el Contratista intervino en total a 29.858 clientes, de los cuales los 18.070 fueron actualizados y de 11.782 no se obtuvo la documentación necesaria para la actualización de sus datos a quienes la contratista ejecutó 21.985 inspecciones, así:

**Número de clientes y visitas ejecutadas a clientes no actualizados
en el Sistema Comercial**

Descripción	Cientes no actualizados	Visitas ejecutadas por el contratista
Cientes con dos inspecciones - Estado: Segunda Visita	9.501	19.002
Cientes con dos inspecciones - Estado: Entregan Documentos	341	682
Cientes con dos inspecciones - Estado: Encuesta Cerrada	361	722
Cientes con una inspección - Estado: Primera Inspección	1.579	1.579
Suman	11.782	21.985

Fuente: Oficio CENTROSUR-RITIC-2023-0024-O de 16 de marzo de 2023.

Sobre este aspecto, el Administrador en su oficio precisó que la falta de actualización de datos, ocurrió por situaciones presentadas en el transcurso del proceso de levantamiento de información, manifestando que hubo limitaciones que dificultaron la ejecución de los trabajos y del objetivo del mismo proyecto, siendo entre otras, las siguientes:

“... 1. Rechazo de la población para la entrega de la información y/o documentación pertinente. 2. No atender al notificador a pesar de existir personas presentes en el hogar. 3. No responder a la encuesta ni entregar documentación. 4. En algunos casos, se dieron agresiones verbales o físicas por

de Nueve

parte de la ciudadanía al equipo de notificadores. 5. Varios clientes no firmaron la recepción de la notificación entregada...”.

Acotando, además que, el problema más frecuente fue el de la migración, donde indicó que no fue posible contactar al titular de la vivienda para el levantamiento y legalización de documentos para la regularización de los contratos, y que, frente a estos inconvenientes en conjunto con el Contratista establecieron varias acciones para lograr una mayor cantidad de clientes actualizados, así:

“... 1. Se destinó por parte del Contratista, un equipo de trabajo al interior de la CENTROSUR, con el propósito de gestionar y recibir la documentación de los clientes que visitaban las instalaciones de la empresa para efectuar diferentes trámites, con lo cual se mitigaba la desconfianza generada ante el equipo de notificación del Contratista. 2. En el mes de junio de 2019, la CENTRO SUR fomenta la realización de una campaña de socialización a través de medios tradicionales y digitales, para dar a conocer mayores detalles a la ciudadanía sobre el proceso de actualización de datos...”.

A más de lo manifestado por el Administrador de Contrato, se debe señalar que, en los informes presentados por el Contratista, se identificaron otros inconvenientes en la ejecución del contrato entre los que se encuentran:

- Desconfianza de los clientes en entregar la documentación de escrituras al personal de la empresa contratista debido a la falta de socialización del proyecto.
- La base de datos de clientes 999 no se encontró depurada, existiendo muchos casos de medidores que no existen y que la ubicación registrada es incorrecta.
- Los tableros donde se ubica el medidor se encontraron con candados privados.
- El proceso de levantamiento de información tiene una duración de 25 minutos.
- En ciertos casos las personas que recibieron la notificación tardan un periodo de 15 días para acudir a la Empresa y a la oficina de PROPRACTIS para entregar la documentación solicitada.

Así también, se verificó que dentro de los estudios no se definió un rubro destinado para campañas de socialización del proyecto hacia la ciudadanía, aspecto que según manifestó el Administrador fue considerado durante la ejecución del proyecto a través de medios tradicionales y digitales, es decir en el mes de junio de 2019, habiendo transcurrido 4 meses desde la entrega del anticipo al contratista que se realizó el 12 de febrero de 2019.

H. Díaz

Además, durante la ejecución del contrato, se suscribió un "*contrato modificador*" motivando un error manifiesto de hecho en relación al plazo determinado en los estudios, el cual fue solicitado por el Administrador de Contrato, contando con la emisión de un criterio jurídico favorable que fue expuesto vía sistema de gestión documental "QUIPUX", el 12 de febrero de 2020, por el Director Jurídico Encargado, y con la aprobación del Director de Comercialización, emitida el 18 de febrero de 2020, mediante el mismo sistema, instrumento con el cual se modificó el plazo del contrato por 90 días adicionales a los 360 días concedidos inicialmente.

De los hechos descritos se colige que, los estudios no se hallaron respaldados con los diagnósticos y análisis necesarios que permitan identificar todas las situaciones de dificultad para la ejecución contractual, pues en estos, no se consideraron las falencias que contenía el catastro de clientes de la entidad, ya que esta información no se encontró depurada; tampoco se sustentó la definición de la metodología de trabajo y la determinación del plazo de ejecución propuesto, observando que en los estudios del proceso no se incluyó ningún rubro para la implementación de un proceso masivo de socialización en las diferentes áreas de concesión de la Empresa Eléctrica Regional CENTRO SUR que comprende las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago y que fueron intervenidas por objeto del proyecto, aspectos que no fueron previstos y advertidos en los indicados términos de referencia; así como, en la ejecución del contrato, por parte del Administrador, actuante entre el 7 de marzo de 2019 y el 17 de febrero de 2021, quien se limitó a suscribir las actas de entrega recepción de los trabajos ejecutados, sin que de manera oportuna canalice estas novedades hacia los Directores de Comercialización, para la toma de decisiones; situaciones que conllevaron a que no se actualicen 11.782 clientes, pese a que se realizaron 21.985 visitas por parte del contratista, de lo cual se obtuvo en estos casos el levantamiento de la información técnica del punto de suministro, más no los datos y documentos de los clientes, por las consideraciones ya expuestas.

Es decir, que, de un total de 29.858 clientes intervenidos, que no contaban con registro de cédula o RUC (clientes 999) en el sistema comercial de la Empresa, no se actualizó a 11.782 que representan el 39%.

Por lo expuesto, los Miembros de la Comisión Técnica actuante entre el 9 de julio y el 7 de septiembre de 2018, integrada por el Asesor de Contratación Pública y Presupuesto,

H. Ona

el Jefe del Departamento de Lectura y Facturación (E) y el Superintendente de Atención al Cliente; quienes revisaron y aprobaron los términos de referencia / estudios, mediante actas: 1, 2 y 3, de 17, 24 y 27 de julio de 2018, y el Director de Comercialización actuante entre el 2 de enero de 2018 y el 5 de agosto de 2019, quien como responsable del área requirente, aprobó el "FORMULARIO DE CONTROL DE DOCUMENTOS PARA AUTORIZAR SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DE OBRAS, BIENES Y/O SERVICIOS" de 22 de mayo de 2018, y solicitó la autorización para el inicio del proceso mediante memorando DICO-2018-0489, de 28 de mayo de 2018, bajo las condiciones descritas, y sin que estos estudios se encuentren suscritos por el personal que elaboró los mismos; por lo que, no acataron los artículos 23.- Estudios y 99.- Responsabilidades, de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública; y, conjuntamente con el Administrador Contrato, el artículo 54.- Responsabilidad en los procesos de estudio, contratación y ejecución, de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, que establece:

"...Las autoridades, dignatarios, funcionarios y servidores que tengan a su cargo la dirección de los estudios y procesos previos a la celebración de los contratos públicos, tales como de construcción, provisión, asesoría, servicios, arrendamiento, concesiones, delegaciones, comodato y permuta, serán responsables por su legal y correcta celebración; y aquellos a quienes correspondan las funciones de supervisión, control, calificación o dirección de la ejecución de los contratos, serán responsables de tomar todas las medidas necesarias para que sean ejecutadas con estricto cumplimiento de las estipulaciones contractuales, los programas, costos y plazos previstos..."

Así también, los artículos: 105.- Formulación de las especificaciones técnicas y términos de referencia; y, 109.- Elaboración de los términos de referencia, de la Codificación de Resoluciones del Servicio Nacional de Contratación Pública, emitida mediante Resolución RE-SERCOP-2016-0000072, de 31 de agosto de 2016 y sus reformas.

Además, el Superintendente de Atención al Cliente quien actuó como Administrador del Contrato, no acató los artículos: 121.- Administrador del contrato y 124.- Contenido de las actas, del Reglamento a Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, y, la cláusula décima del contrato suscrito; por lo que, los servidores antes referidos, que revisaron y aprobaron los términos de referencia no consideraron las NCI 100-01 Control Interno, 100-02 Objetivos del control interno, 100-03 Responsables del control interno, 401-03 Supervisión y 600-01 Seguimiento continuo o en operación; y, el Administrador del contrato, la NCI 408-17 Administrador del contrato.

H. Doce

Los hechos descritos fueron comunicados mediante oficios: 0058 al 0064-0001-DPA-AE-2023 y 000955-DPA-AE-2023, de 26 de abril de 2023.

En respuesta, el Jefe del Departamento de Lectura y Facturación (E) en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0713-OF, de 3 de mayo de 2023, expresó:

“... es necesario recordar que la fase previa, precontractual y contractual, tiene diferentes actores (servidores públicos) no se puede endilgar a la Comisión Técnica el error cometido por el Administrador o viceversa...”.

Lo referido por el servidor no desvirtúa lo comentado, por cuanto, los miembros de la Comisión Técnica fueron quienes aprobaron los términos de referencia, sin la realización de los estudios y diagnósticos necesarios para la ejecución del proyecto, conforme se comentó en párrafos anteriores, por lo que el comentario se mantiene.

De su parte, el Superintendente de Atención al Cliente, que actuó como Miembro de la Comisión Técnica, revisó y aprobó los estudios, cuyo periodo de actuación fue entre el 9 de julio y el 7 de septiembre de 2018; y, que además, actuó como Administrador del Contrato, mediante oficio CENTROSUR-2023-0041-O, de 8 de mayo de 2023, indicó que la Comisión Técnica no establece o emite criterios legales sobre los requerimientos técnicos planteados por el área requirente; que las campañas de socialización del proyecto debieron haber sido consideradas previo al inicio de la etapa precontractual del proyecto, acotando que la inobservancia del artículo 121 de la LOSNCP, no es aplicable, por cuanto en la ejecución contractual no ha existido observaciones respecto de omisiones en la adopción de medidas tendientes a evitar retrasos e imposición de multas, para lo cual además señaló:

“... A la fecha del presente oficio de los 11.782 clientes “no actualizados”, se encuentran regularizados 5.454 clientes, más 1.048 que corresponden a clientes inactivos por desconexión definitiva, quedando un total 5.280 con registro 999, en este sentido el universo inicial de clientes 999 fue de 36.885, y a la fecha del presente oficio son de 8.819, lo cual deja evidenciado que las 29 858 visitas dieron resultado esperado y que los clientes paulatinamente fueron regularizando sus contratos... lo expuesto se demuestra con certificación emitida por parte del Director de Comercialización de CENTROSUR, mediante Memorando DICO-2023-0497-M, de 5 de mayo de 2023, cuyo documento se adjunta...”.

lf tece

Con lo referido por el Administrador del Contrato, se evidencia que la actualización de datos no se cumplió durante la fase de ejecución contractual, sin que el servidor haya comunicado a los Directores de Comercialización sobre los inconvenientes presentados, en relación a que no fue posible actualizar los datos de 11.872 clientes pese a que se ejecutaron las inspecciones de campo sin obtener los documentos habilitantes para la actualización; aspectos que tampoco se encontraron evidenciados en el acta de entrega recepción definitiva, sin que tampoco el servidor haya justificado sus acciones para que en la revisión y aprobación de los términos de referencia, proceso en el cual también participó, se haya contado con todos los estudios y diagnósticos que permitan una adecuada ejecución del contrato; por lo cual, el comentario se mantiene.

Posterior a la conferencia final de resultados, el Jefe del Departamento de Lectura y Facturación, que actuó como Miembro de la Comisión Técnica, durante el período comprendido entre el 9 de julio y el 7 de septiembre de 2018; y, el Administrador de Contrato, actuante entre el 7 de marzo y el 17 de febrero de 2021, en oficios CENTROSUR-DICO-2023-0878 y CENTROSUR-DITIC-2023-0043-0, de 15 y 16 de mayo de 2023, se manifestaron en similares términos a los ya expuestos en los párrafos precedentes, por lo que se mantienen las observaciones de auditoría.

De otra parte, el Director de Comercialización actuante entre el 1 de enero de 2018 y el 5 de agosto de 2019, en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0881-OF, de 16 de mayo de 2023, indicó:

"... mi obligación como Director es avanzar y viabilizar con procesos que han cumplido con los parámetros necesarios para la contratación. Es así que, los documentos entregados a la Dirección desde la cadena jerárquica y suscritos por los responsables, cumplían con las políticas implantadas al interno de CENTROSUR..."

Lo referido por el Director no justifica lo comentado, en razón de que autorizó la solicitud de contratación sin que los estudios se encuentren respaldados con los diagnósticos y análisis completos, aspectos que provocaron deficiencias en la ejecución contractual acorde se comentó en párrafos precedentes.

4 catorce

Conclusión

El Director de Comercialización y los Miembros de la Comisión Técnica, quienes revisaron y aprobaron, los estudios del proceso de contratación signado con el código COT-EECS-DC-030-2018, para la prestación de los "SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CATASTRO DE CLIENTES DEL SISTEMA COMERCIAL DE CENTROSUR", mismos que presentaron deficiencias; no consideraron las falencias del catastro de clientes de la entidad, tampoco sustentaron la factibilidad de la aplicación de la metodología y plazo de ejecución propuesto para el cumplimiento del objeto contractual, permitiendo que durante la ejecución del contrato, no se hayan actualizado los datos de 11.782 clientes, que representaron el 39%, sin ser advertido por el Administrador del Contrato, hacia los Directores de Comercialización como responsables del área requirente para la correcta y oportuna toma de decisiones.

Recomendaciones

Al Presidente Ejecutivo

1. Dispondrá y supervisará a los titulares de las áreas que tengan a su cargo la elaboración, revisión y aprobación de estudios o términos de referencia de procesos de contratación, que apliquen todas las medidas y acciones para que estos se encuentren suscritos por el personal que los elaboró; y, respaldados con los estudios y diagnósticos completos, a fin de evitar errores en la definición de los plazos de ejecución de los contratos y que cuenten con toda la metodología del trabajo a ejecutarse.
2. Dispondrá y supervisará que los titulares de las áreas requirentes, soliciten a los Administradores de Contratos emitan sus informes comunicando las novedades que se presenten durante la ejecución contractual para la toma de acciones oportunas; de igual forma harán constar en las actas de entrega recepción el detalle de todos los trabajos ejecutados y recibidos de los contratistas, de manera que esta información guarde concordancia con el cumplimiento de las obligaciones contractuales, pagos y demás actividades, de forma que se evidencie su cumplimiento.

H. Quince

Al Director de Comercialización

3. Dispondrá y supervisará que, en el área de Comercialización se presenten los estudios y diagnósticos completos que permitan identificar los procedimientos y acciones a ejecutar para la obtención de la información y actualización de datos de los clientes para la correcta operatividad del sistema comercial, de lo cual, presentará un informe de la actividad cumplida al Presidente Ejecutivo.

Productos de consultoría del proceso LCC-EECS-DC-003-2019, no se encontraron implementados en su totalidad

Como resultado del proceso de contratación de consultoría signado con el código LCC-EECS-DC-003-2019, el 3 de diciembre de 2019, el Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y el Representante Legal del Consorcio LINALTIOR, suscribieron el contrato "DICO-2019 N°. 19250" por un monto de 306 000,00 USD, cuyo objeto fue la elaboración del *"DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE UN NUEVO MODELO COMERCIAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO QUE BRINDA CENTROSUR"*.

Servicio que fue requerido en memorando DICO-2019-0210 de 19 de febrero de 2019, por la Dirección de Comercialización de la Empresa en cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos definidos en el *"Plan Estratégico de CENTRO SUR 2017-2021"*, aprobado por el Directorio el 29 de agosto de 2018.

Bajo este contexto, como resultado de la ejecución del contrato mediante *"Acta de Entrega Recepción Definitiva"* de 6 de enero del 2021 y de acuerdo a ocho planillas suscritas por el Administrador del Contrato, se recibieron conforme se indica en los documentos mencionados, a entera satisfacción de la contratante, 18 productos de consultoría, así:

14 Dieciséis

Detalle de productos entregados a la Empresa

No. Planillas	Fecha de recepción	Productos recibidos por la Empresa**
1	2020-07-03	Entregable 1: Informe Estudio de Mercado (Usos, hábitos, tendencias y focos de mejora) *
2	2020-08-01	Entregable 2: Estudio de Benchmarking
3	2020-09-15	Entregable 6: Informe Final de procesos e implementación de arquitectura de procesos. (Componente Procesos Comerciales) * Propuesta de políticas, estrategias, procesos, indicadores y estructura ajustada de acuerdo al nuevo modelo comercial propuesto. Indicadores del nivel de servicio interno Modelo de seguimiento de cumplimiento de indicadores (TDRS para Modelado e Implementación de Procesos Comerciales) *
4	2020-09-17	Entregable 4: Informe Final de Soluciones Tecnológicas y Propuesta de Implementación (Diagnóstico de sistemas de gestión comercial actuales) * (Propuestas para implementación de soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia del cliente aplicaciones móviles, web y medios electrónicos de acuerdo a la normativa legal vigente) * (Términos de Referencia Servicios Especializados de configuración y puesta en marcha de los indicadores operativos y estratégicos de CENTROSUR en SAP Lumira)* (Términos de Referencia para Página WEB, Términos de Referencia para APP Energía EC y Términos de Referencia para la Contratación del servicio de atención al cliente con Inteligencia Artificial) *
5	2020-11-20	Entregable 7: Informe Final de Propuesta de Plan de Marketing, Diseños conceptuales para campañas de comunicación. (Plan de Marketing) *. (TDRs para la implementación del plan de marketing y comunicación propuesto). (Manual de marca adaptado a los requerimientos del nuevo modelo comercial) *
6	2020-11-24	Entregable 3: Informe Final Propuesta de Modelo Comercial. (Propuesta del Nuevo Comercial TO BE).
7	2020-11-26	Entregable 5: Informe Final Propuestas, Estrategias y Capacitación de Talento Humano.
8	2021-11-26	Entregable 8: Informe Final del Modelo Comercial (Informe Final).

Fuente: Comprobantes de Pago del Contrato DICO-2019 N°. 19250

*Nombre que consta en los productos físicos entregados por el Consultor

** El entregable 3 fue puesto a disposición de la entidad oportunamente por parte del Consultor, no obstante, el pago de la planilla se realizó de manera posterior, conforme se indica en el listado.

De los cuales, 4 productos se refieren a la elaboración de estudios y diagnósticos concernientes al modelo comercial que mantiene la empresa que corresponden a: "Usos hábitos y tendencias y focos de mejora", "Estudio de Benchmarking", "Diagnósticos de sistemas de gestión comercial actuales" y "Diagnóstico de la situación actual de brechas existentes respecto a capacitación, formación, entrenamiento de personal que está relacionada con la atención al cliente"; y, 14 corresponden a propuestas, a ser desarrolladas para la implementación y puesta en marcha de un nuevo

4 Diecisiete

modelo comercial en la empresa, conforme refiere el Director de Comercialización en funciones, en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0727-OF, de 5 de mayo de 2023.

Respecto a la implementación de estas propuestas, el Superintendente Comercial actuante entre el 2 de enero de 2018 y el 31 de octubre de 2022; los Directores de Comercialización actuantes entre el 27 de abril y el 17 de mayo de 2022; el 7 de agosto de 2021 y el 26 de abril de 2022; el 1 de septiembre de 2020 y el 6 de agosto de 2021; y, el Presidente Ejecutivo actuante entre el 11 de agosto y el 31 de diciembre de 2022; con oficios: CENTROSUR-DICO-2023-0502-OF, CENTROSUR-DICO-2023-0555-OF, CENTROSUR-DICO-2023-0572-OF, CENTROSUR-PREEJE-2023-0201-OF y CENTRO SUR-DIDIS-2023-0979-OF, de 14, 24, 31 de marzo y 29 de abril de 2023, presentaron al equipo de auditoría, información que corroboró que a la fecha de corte de la presente acción de control, esto es al 31 de diciembre de 2022, los productos obtenidos de la consultoría, fueron recibidos a conformidad; no obstante, los mismos no se encontraron todavía implementados en su totalidad, conforme se resume a continuación y se describe sobre cada uno en detalle en el Anexo 3:

**Resumen del estado de los productos
para la implementación del nuevo modelo comercial**

Estado de Implementación	Productos	Porcentaje (%)
Implementados	4*	28,6%
En proceso	5*	35,7%
No Implementados	5*	35,7%
Total	14	100%

Fuente: Elaborado por el equipo de control, conforme información de oficios indicados.

* Detalle de los productos y su estado, consta en Anexo 1.

Del cuadro anterior se colige que, únicamente el 28,6% de los productos que corresponden a 4, se encontraron implementados en su totalidad, 5 en proceso de implementación que representan el 35,7%, en donde se observó, documentos sobre reuniones de trabajo, revisiones operativas y de propuestas, entre otros; y, 5 productos que representan el 35,7% no se han implementado los que corresponden a:

Dieciocho

Productos entregados por el consultor, que no se encontraron implementados en la Empresa

No.	Nombre o denominación del Producto
1	Términos de Referencia Servicios Especialización de configuración y puesta en marcha de los indicadores operativos y estratégicos de CENTROSUR en SAP Lumira.
2	Propuesta de contenidos para programas y talleres de capacitación para minimizar las brechas existentes en el personal de servicio al cliente, centro de contacto, grupos de trabajo y otros.
3	Propuesta de reglamento interno para las áreas que mantienen relación directa con los usuarios.
4	TDRs para Modelado e Implementación de Procesos Comerciales.
5	TDRs para la implementación del plan de Marketing

Fuente: Elaborado por el equipo de control, conforme información de oficios indicados.

De los cuales, no se presentó evidencia documental de su implementación hasta el corte de la presente acción de control; al respecto, el Superintendente Comercial en funciones desde el 2 de enero de 2018 y el 31 de octubre de 2022 y el Director de Comercialización actuante entre el 27 de abril y el 17 de mayo de 2022, en oficios CENTROSUR-DICO-2023-0502-OF y CENTROSUR-DICO-2023-0555-OF, de 14 y 24 de marzo de 2023, en similares términos señalaron que para su aplicación se requerirán decisiones de alto nivel de la administración y de la realización de análisis más profundos y detallados que implicarán plazos y presupuestos más amplios, acotando el Superintendente Comercial, que el estudio de consultoría define un horizonte para su total implementación de 5 años, y que dentro de los primeros años de su entrega se han implementado los aspectos claves para mejorar el relacionamiento y por ende la experiencia de clientes y usuarios.

El Presidente Ejecutivo, actuante entre el 2 de enero de 2018 y el 3 de agosto de 2021, en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0658-OF, de 25 de abril de 2023, manifestó que en razón de mantener la modalidad de teletrabajo y distanciamiento social, la Presidencia Ejecutiva no fue informada con respecto al contenido de los entregables o de los productos de la consultoría en referencia, indicando que le correspondía a la Dirección de Comercialización el gestionar y ejecutar acciones para la implementación y uso de los productos, en su condición de área requirente.

M. D. Jiménez

De su parte, el Presidente Ejecutivo, actuante entre el 4 de agosto de 2021 y el 10 de agosto de 2022, en oficio OF2023-CONTRALORIA-OF-001, de 27 de abril de 2023, indicó que al conocer extraoficialmente de la existencia de la consultoría y con el propósito de obtener un pronunciamiento objetivo y técnico para en lo posterior poder elevar los resultados a las instancias correspondientes, mediante oficio CENTROSUR-PREEJE-2022-0522-OF, de 27 de junio de 2022, solicitó al Contralor General del Estado, la realización de un examen especial.

Finalmente, el Presidente Ejecutivo actuante entre el 11 de agosto y el 31 de diciembre de 2022, en oficio CENTRO SUR-PREEJE-2023-0201-OF, de 31 de marzo de 2023, señaló que ha tenido conocimiento sobre el proceso indicado, el cual fue gestionado por la Dirección de Comercialización, área que según manifestó mantiene un detalle de las actividades efectuadas.

Conforme a lo narrado en los párrafos precedentes, no se proporcionó al equipo auditor evidencia documental que corrobore la definición del horizonte en el que se establecieron 5 años, para esta implementación, ni tampoco se evidenció que los Directores de Comercialización actuantes en el período de análisis como responsables del área requirente, hayan coordinado acciones organizacionales y de socialización con el propósito de elaborar y solicitar a la Presidencia Ejecutiva la aprobación de un cronograma de implementación de los productos obtenidos, ni estas autoridades hayan tomado acciones sobre lo indicado, teniendo en cuenta el recurso humano y económico necesario para la puesta en marcha, que evidencie un adecuado control, supervisión y seguimiento de las operaciones, a fin de que se cumpla íntegramente con la implementación de los productos de consultoría contratados por la entidad y por ende cumplir con los objetivos de posicionamiento competitivo de la empresa, trazados en el Plan Estratégico Institucional vigente, aspectos que motivaron la contratación y que se basan en incrementar la satisfacción de los clientes y la mejora de la gestión comercial a través de la segmentación de clientes y del fortalecimiento de los canales de comunicación interna y externa.

Por lo expuesto, los Directores de Comercialización actuantes entre el 1 de septiembre de 2020 y el 6 de agosto de 2021, entre el 7 de agosto de 2021 y el 26 de abril de 2022; y, entre el 27 de abril y el 31 de diciembre de 2022; así como, los Presidentes Ejecutivos actuantes entre el 2 de enero de 2018 y el 3 de agosto de 2021; entre el 4 de agosto de

H. V. G. G.

2021 y el 10 de agosto de 2022; y, entre el 11 de agosto y el 31 de diciembre de 2022; no consideraron las NCI 100-01 Control Interno, 100-02 Objetivos del control interno, 100-03 Responsables del control interno, 200-07 Coordinación de acciones organizacionales, 401-03 Supervisión, y 600-01 Seguimiento continuo o en operación.

Particular que fue comunicado mediante oficios: 000940, 000947, 000956-DPA-AE-2023 y del 0054 al 0057-0001-DPA-AE-2023, de 25 de abril de 2023, de lo cual se obtuvo las siguientes respuestas:

El Presidente Ejecutivo actuante entre el 2 de enero de 2018 y el 3 de agosto de 2021, en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0722-OF, de 4 de mayo de 2023, recalcó que desde la recepción de los productos esto es 6 de enero de 2021, la Dirección de Comercialización no interactuó con la Presidencia Ejecutiva sobre los aspectos relativos al contexto de la consultoría, además indicó que su rol es el de administrar y dirigir la empresa, y no gestionar o ejecutar acciones para la implementación y uso de productos entregables de consultorías específicas bajo la responsabilidad del área requirente.

Criterio que, no es aceptado por auditoría por cuanto el desarrollo e implementación de los procesos para la ejecución de un nuevo modelo comercial, requieren de las acciones que se emitan desde la Presidencia Ejecutiva, consecuentemente, no constituyen un hecho aislado de las funciones de administrar y dirigir la empresa.

De otra parte, los Directores de Comercialización actuantes entre el 1 de septiembre de 2020 y el 6 de agosto de 2021, entre el 8 de agosto de 2021 y el 26 de abril de 2022; y entre el 27 de abril y el 31 de diciembre de 2022, en oficios CENTROSUR-DICO-2023-0727-OF, CENTROSUR-DICO-2023-0729-OF, y CENTROSUR-DIDIS-2023-1048-OF, de 5 y 8 de mayo de 2023, hicieron alusión de los aspectos operativos que deben ejecutarse en coordinación con otras áreas de la empresa entre las que se encuentran las Direcciones del Centro Temporal de Implementación y Competencias (CTIC), de Talento Humano, Jurídica, de Planificación y de Relaciones Públicas; resaltando que, los productos que se encuentran pendientes no son de responsabilidad de la Dirección de Comercialización, pues se refieren a ámbitos de gestión que no son propios del área comercial, siendo estos puestos en conocimiento de la máxima autoridad de la Empresa, mediante oficio DICO-2023-0487-M, de 4 de mayo de 2023, siendo una comunicación emitida durante el desarrollo de la presente acción de control.

A. V. V. V.

Así también, expresaron que el numeral 4.10 de la "Propuesta de Nuevo Modelo Comercial To Be", se estableció un período de implementación de 4 años, por lo que indicaron que se encuentran dentro de los tiempos propuestos para la implementación.

Lo referido por los Directores de Comercialización es aceptado de manera parcial por el equipo de control, en razón de que las acciones ejecutadas no aseguraron la elaboración y aprobación de un cronograma de implementación de los productos, en el que se incluyan plazos, acciones, recursos humanos y económicos para su ejecución, teniendo en cuenta de que en la "Propuesta de Nuevo Modelo Comercial To Be", no se incluyeron estos aspectos; por lo que, al corte del presente examen únicamente se cuenta con la implementación de 4 productos que representan un 28,6%, del total de propuestas a desarrollar para la implementación del nuevo modelo comercial de la empresa.

Posterior a la conferencia final de resultados, los Presidentes Ejecutivos actuantes durante el período de análisis, en oficios OF2023-CONTRALORIA-OF-003 y CENTRO SUR-DICO-2023-0880-OF, de 15 de mayo, y comunicación de 16 de mayo de 2023, en similares criterios recalcaron que los resultados de la consultoría no fueron socializados hacia la Presidencia Ejecutiva, indicando que el requerimiento de acciones por parte de esta instancia se realizó el 4 de mayo de 2023.

El Director de Comercialización actuante entre el 1 de septiembre de 2020 y el 7 de agosto de 2021, en oficio CENTROSUR-DIDIS-2023-1120-OF, de 16 de mayo de 2023, indicó:

"... No fue posible presentar a la Presidencia Ejecutiva de la Empresa, en mi periodo de gestión al frente de la Dirección de Comercialización... un cronograma de implantación como indica el equipo auditor, pues no se contaban con los recursos económicos en firme para el año 2021..."

De su parte, el Director de Comercialización actuante entre el 27 de abril y el 31 de diciembre de 2022, en oficio CENTROSUR-DICO-2023-0920-OF, de 17 de mayo de 2023, señaló que los entregables faltantes han sido puestos en conocimiento de la Presidencia Ejecutiva, insistiendo que aún existe temporalidad para el cabal cumplimiento de los resultados de la consultoría, objeto de análisis, habiendo implementado con esto una acción correctiva para dar continuidad a la ejecución.

Veintidos

Lo comentado por los Presidentes Ejecutivos y Directores de Comercialización no desvirtúan los hechos narrados por auditoría, por lo que se mantiene la aceptación parcial indicada en párrafos precedentes, en razón de que se han iniciado acciones de coordinación entre la Dirección de Comercialización y la Presidencia Ejecutiva para la implementación de los productos.

Conclusión

Los Directores de Comercialización como responsables del área requirente, no elaboraron, ni solicitaron a la Presidencia Ejecutiva la aprobación de un cronograma de implementación de los productos obtenidos, del contrato DICO-2019-19250 para el *"DIAGNÓSTICO Y DISEÑO DE UN NUEVO MODELO COMERCIAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO QUE BRINDA CENTROSUR"*, de lo cual en los plazos establecidos y a entera satisfacción de la contratante, se recibieron 18 productos de consultoría; de estos, 14 corresponden a propuestas, a ser desarrolladas para la implementación y puesta en marcha de un nuevo modelo comercial en la empresa que, a la fecha de corte de la presente acción de control, no se encuentran implementados en su totalidad, en razón de que 5 productos se encuentran en proceso y 5 no se han implementado; por lo que, no se contó con la implementación íntegra de estos productos, a fin de cumplir con los objetivos de posicionamiento competitivo de la empresa, trazados en el Plan Estratégico Institucional vigente.

Recomendaciones

Al Presidente Ejecutivo y Director de Comercialización

4. Dispondrá y supervisará a las direcciones de Planificación, Administrativo Financiero, Talento Humano, Comercialización y Tecnologías de la Información y otras inherentes para que de acuerdo a sus competencias realicen el análisis de los productos recibidos de la consultoría que se encuentran en proceso y de los pendientes de implementar; elaborando un informe que contenga esta evaluación, a efecto de que coordinen y propongan un cronograma de implementación de los productos, en el que se incluirán: plazos, acciones, recursos humanos y económicos para su ejecución; documento que será coordinado por el Director de Comercialización, siendo éste puesto a

Verdadero

consideración de la Presidencia Ejecutiva para su aprobación e implementación definitiva.

Al Presidente Ejecutivo

5. Revisará y aprobará el cronograma de implementación de los productos de la consultoría, presentado por el Director de Comercialización, del cual delegará por escrito al área de Planificación, la coordinación, seguimiento y supervisión de la implementación de los productos, de manera que estos se incluyan dentro de la planificación operativa anual y de comunicación, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos, específicos y operativos, proyectos, indicadores, propuestos en la planificación estratégica institucional.



Dr. Juan Fernando González Barros
DIRECTOR PROVINCIAL 2 – AZUAY (E)



Veinticuatro

ANEXO 1

NÓMINA DE SERVIDORES RELACIONADOS CON EL EXAMEN

Nombres y Apellidos	Cédula	Cargo	Período de Actuación	
			Desde	Hasta
Francisco Javier Carrasco Astudillo	0300939139	PRESIDENTE EJECUTIVO	2018-01-02	2021-08-03
Tito Quiruba Torres Sarmiento	0102107778	PRESIDENTE EJECUTIVO	2022-08-11	2022-12-31
Wilson Eduardo Núñez López	0103770236	PRESIDENTE EJECUTIVO	2021-08-04	2022-08-10
Edgar Manuel Chérrez Ávila	0102193513	JEFE DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACION (E)	2018-01-15	2021-08-04
		MIEMBRO DE COMISIÓN TÉCNICA DEL PROCESO COT-EECS-DC-30-18	2018-07-09	2018-09-07
Galo Cristóbal Segarra Guevara	0102983020	DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN	2018-01-01	2019-08-05
Giovanny Alejandro Mosquera Ávila	0102137072	DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN	2020-09-01	2021-08-06
Juan Fernando Bueno Bailón	0103895108	SUPERINTENDENTE COMERCIAL	2018-01-02	2022-10-31
Juan Pablo Martínez Albornoz	0104438791	ASESOR DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y PRESUPUESTO	2018-01-01	2021-05-31
		MIEMBRO DE COMISIÓN TÉCNICA DEL PROCESO COT-EECS-DC-30-18	2018-07-09	2018-09-07
Luis David Regalado Vega	0301463774	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DICO 2018 NRO 18522	2019-03-07	2021-02-17
		MIEMBRO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DEL PROCESO COT-EECS-DC-030-2018	2018-07-09	2018-09-07
		SUPERINTENDENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2018-01-12	2019-08-18
Luis Gilberto Guillén Bernal	0101790533	DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN	2019-08-19	2019-12-31
Marco Antonio Toledo Orozco	0103047650	DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN	2021-08-07	2022-04-26
			2022-05-18	2022-09-21
Pablo Alejandro Méndez Santos	0102660578	DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN	2022-04-27	2022-05-17
			2022-09-22	2022-12-31

Período de análisis: Del 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2022.

ANEXO 2

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES								
Informe	DPA-0014-2022	Aprobado:	11 de marzo de 2022					
en Especial a:		Las fases preparatoria, precontractual, contractual y de ejecución de los contratos para la prestación de servicios: de seguridad y vigilancia; transporte de personal; y, médicos, en la EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A.						
lo:	1 de enero de 2016 y el 31 de mayo de 2021.							
No. de Rec.	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO			Medio de Verificación	Acciones Tomadas	Criterio de Auditoría
			Si	No	P			
	Deficiencias en las fases precontractual y contractual de los procesos de contratación de subasta inversa electrónica SIE-EECS-DH-090-2019 Y SIE-EECS-DF-162-2019.-					N/A		
1	Instruirá por escrito a los Miembros de las Comisiones Técnicas, designadas por la máxima autoridad, que en el proceso de evaluación de las ofertas revisen el cumplimiento de todos los requisitos mínimos establecidos en los pliegos, y que rechacen aquellas que no cumplen con los mismos	Al Superintendente de Compras Públicas	X				Con Oficio CENTROSUR - DAF-2023-0352-OF de 09 de febrero de 2023, el Superintendente de Contratación Pública, adjuntó el Memorando DIPLA-2022-0361 de 15 de junio de 2022, mismo que corresponde a una Designación de Comisión Técnica para un proceso de contratación, CDC-EECS-097-2022 en la que se evidencia la inclusión del párrafo dispuesto.	Del análisis a la documentación remitida por el superintendente de Compras Públicas del periodo entre el 7 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2022, se evidenció que estas recomendaciones se encuentran cumplidas en su totalidad.

	Adjunto a la comunicación de designación de Administrador del Contrato, entregará la copia del Contrato y de las especificaciones técnicas y términos de referencia del proceso de contratación al que corresponde, advirtiendo sobre sus obligaciones, lo que evidenciará su cumplimiento en el respectivo informe que respalda cada pago a favor del contratista una vez que verifique el cumplimiento contractual.	Al Superintendente de Compras Públicas	X				Mediante Memorando DAF-2022-1760-M de 6 de mayo de 2022, el Superintendente de Contratación Pública, dispuso a los Agentes de Contrataciones de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur que en los memorandos de notificación de inicio de la fase contractual que se envía al administrador de contrato, se incluya adicionalmente: copia del contrato y de las especificaciones técnicas o términos de referencia, del proceso de contratación, y, para el efecto adjuntó el modelo de memorando a ser aplicado.	Con Oficio CENTROSUR - DAF-2023-0352-OF de 09 de febrero de 2023, el Superintendente de Contratación Pública, adjuntó el Memorando DAF-2022-2483-M de 20 de junio de 2022, el mismo que corresponde a una "Notificación de Registro de Contrato DIPLA-2022 # 20292 e Inicio de la Fase Contractual del Proceso COTS-EECS-002-2022 ", dirigido al de Administrador de Contrato designado, en el cual se evidenció que se adjuntaron los documentos dispuestos por el Superintendente de Contratación Pública.
2								

Deficiencias en las fases del proceso de contratación de subasta inversa electrónica SIE-EECS-DF-026-2020

3	Dispondrá a los titulares de las áreas requerientes, que previo a solicitar el inicio de los procesos de contratación, en caso de que las especificaciones técnicas o términos de referencia, de los estudios según sea el caso, contengan requisitos que no sean de la especialidad de su unidad de trabajo, soliciten el asesoramiento de las áreas relacionadas correspondientes, a fin de garantizar que los oferentes no se vean impedidos del cumplimiento de los requisitos; asesoramiento que se evidenciará a través de los informes respectivos.	Al Presidente Ejecutivo	X						Mediante Memorando PE-2022-0125-M de 24 de marzo de 2022, el Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur dispuso a la Junta Ejecutiva, conformada por las Direcciones: Administrativa Financiera, Talento Humano, Planificación, Tecnologías de la Información y Comunicación, Centro Temporal de Implementaciones y Competencias, Distribución, Comercialización, Secretaría General, Asistente de Relaciones Públicas y la Dirección de Morona Santiago, la aplicación inmediata de la recomendación emitida por la Contraloría General del Estado y a su vez se haga conocer el contenido del informe al personal de cada una de sus áreas y se comuniquen los resultados de la aplicación de las recomendaciones con copia a Auditoría Interna, en cuya área se efectuará el seguimiento respectivo.	Mediante Memorandos DAF-2022-2861-M de 12 de julio de 2022, DTH-2022-1245-M de 8 de julio de 2022, DIPLA-2022-0393-M de 29 de junio de 2022, DITIC-2022-0211-M de 25 de marzo de 2022, CTIC-2022-0145-M de 12 de julio de 2022, DIDIS-2022-1008-M de 29 de marzo de 2022, DICO-2022-0765-M de 10 de julio de 2022, DIMS-2022-0812-M de 12 de julio de 2022, PE-2022-0317-M de 8 de julio de 2022, los encargados de las áreas de la junta ejecutiva, hacen conocer a los Jefes Departamentales bajo su dependencia la disposición del Presidente Ejecutivo.	
		SUMAN:	3	0	0	0	0	0			
Indicaciones:	3	PORCENTAJE:	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			

Fuente: Oficio CENTRO SUR-DAF-2023-0352-OF, de 9 de febrero de 2023.

ANEXO 3

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS OBTENIDOS DENTRO DEL CONTRATO DICO-2019, No. 19250

No.	Productos recibidos por la CENTROSUR	Estado de la Implementación	Medios de verificación
1	Usos, hábitos, tendencias y focos de mejora.	(Diagnósticos/estudios)	Informe Ejecutivo Propuesta de valor agregado para clientes de Alto Voltaje y Medio Voltaje.
2	Estudio de Benchmarking.	(Diagnósticos/estudios)	No implementadas las estrategias establecidas en el estudio.
3	Nuevo Modelo Comercial TO BE	En proceso de implementación	En proceso puesto que se conformaron dos comisiones de trabajo para la elaboración de la Propuesta de proceso comercial a ser aplicado en la Dirección Comercial tal como consta en Correo electrónico y Memorando Nro. DICO-2022-1436-M, 07 de diciembre de 2022.
4	Diagnóstico de sistemas de gestión comercial actuales.	(Diagnóstico/estudios)	No implementadas las estrategias sugeridas
5	Propuestas para implementación de soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia del cliente (aplicaciones móviles, web y medios electrónicos de acuerdo a la normativa legal vigente).	Implementado	Se realizó la Contratación de SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO PARA RELACIONAMIENTO VIRTUAL Y DIGITAL CON LOS CLIENTES Y USUARIOS DE CENTROSUR, para la nueva página web que se encuentra en producción a partir del abril 2023. ADJUDICACIÓN Nro. IC-EECS-DF-0269-2022 y el Manual de Procesos y procedimientos. Se encuentra en ejecución Contrato DICO 2022 N° 20313 del 30-06-2022 en ejecución para Mensajería WSP. Se encuentra iniciado el proceso para la contratación de SERVICIOS DE LOGÍSTICA Y PROMOCIÓN PARA PROCESOS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE CENTROSUR. Memorando Nro. DICO-2022-0470-M Cuenca, 05 de mayo de 2022
6	Términos de Referencia para Página WEB, Términos de Referencia para APP Energía EC y Términos de Referencia para la Contratación del servicio de atención al cliente con Inteligencia Artificial.	Implementado	Se encuentra en ejecución el Contrato DICO-2022-20232 suscrito el 3 de marzo de 2022, para la Implementación de Servicios para atención automatizada a través de canales de relacionamiento virtual.
7	Términos de Referencia Servicios Especialidad de configuración y puesta en marcha de los indicadores operativos y estratégicos de CENTROSUR en SAP Lumira.	No implementado	No se ejecutado el proceso de implementación de los indicadores.
8	Diagnóstico de la situación actual de brechas existentes respecto a capacitación, formación,	(Diagnóstico/estudios)	No implementadas las estrategias sugeridas.

No.	Productos recibidos por la CENTROSUR	Estado de la Implementación	Medios de verificación
	entrenamiento del personal que está relacionada con la atención al cliente.		
9	Propuesta de contenidos para programas y talleres de capacitación para minimizar las brechas existentes en el personal de servicio al cliente, centro de contacto, grupos de trabajo y otros.	No implementado	No se evidenciaron los planes de capacitación
10	Documento Informe Final estructura y descripción de cargos" "Organigrama Funcional.	En proceso de implementación	El 23 de noviembre de 2022 Memorando Nro. DICO-2022-1377-M se solicitó la regularización a DTH de la estructura de personal de la DICO mediante las partidas presupuestarias, así como la definición concreta de nuevos requerimientos de personal.
11	Plan de capacitación al personal para la implementación del nuevo modelo comercial propuesto.	En proceso de implementación	Contratación de Capacitación para el desarrollo de competencias del talento humano - FASE 1 Personal Centro de Contacto, el 26 de septiembre de 2022 se contrató el TALLER DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PARA FUNCIONARIOS QUE REALIZAN ATENCIÓN AL CLIENTE
12	Propuesta de reglamento interno para las áreas que mantienen relación directa con los usuarios.	No implementado	No elaborado el reglamento interno.
13	Informe Componente Procesos Comerciales.	En proceso de implementación	En proceso, se cuenta con la partida presupuestaria para la automatización de los procesos comerciales BPM Cta. 121.001.002.008.006.604 Proyecto para la Automatización de Servicios Comerciales, en conjunto con la DITIC.
14	Informe Componente Procesos Comerciales. Pág 40	Implementado	Documento Políticas de la Dirección de Comercialización Se establecieron los indicadores ESOL para el año 2023, se firmaron los contratos internos de servicios entre Direcciones, se adjunta los contratos internos suscritos y memorando PE 2023-0080 para la aprobación de indicadores y metas ESOL 2023.
15	Informe Componente Procesos Comerciales. Pág 50	Implementado	El seguimiento se realiza seguimiento mediante la herramienta ESOL
16	TDRS para Modelado e Implementación de Procesos Comerciales.	No implementado	Pendiente ejecutar el proceso de contratación.
17	Plan de Marketing.	En proceso de implementación	Se ha gestionado que la Unidad Móvil, visite diferentes Parroquias y lugares masivos para incrementar la comunicación y posesionar la imagen y marca CENTROSUR, se adjunta ACTA ENTREGA RECEPCION PROCESO NIC 0190003809001-2022-00466, y Cronograma de visitas.
18	TDRs para la implementación del plan de marketing y comunicación propuesto.	No implementado	No se ejecutado el proceso de implementación del plan de marketing.

