

## Tema gerencial:



## Contratos Cliente Proveedor Internos



### Antecedentes:

La Corporación Cenace es el operador del Sistema Eléctrico Ecuatoriano que maneja las transacciones técnicas del Sistema Nacional Interconectado y las transacciones económicas del Mercado Eléctrico Mayorista. Su organización por procesos permite identificar los servicios que cada área entrega a su paso siguiente en la de la cadena de valor.

### Situación observada:

La calidad de los servicios que entrega el Cenace está determinada por regulaciones emitidas por el organismo regulador del sector eléctrico Conelec. Así, el control de calidad de los servicios es de gran importancia y complejidad. Los procesos de la cadena de valor: Planeamiento, Supervisión y Control y Liquidación de las Transacciones Económicas del Mercado Mayorista comprenden metodologías especializadas que usan tecnologías de información diferentes en cada caso.



### Solución implementada:

Para realizar el control de calidad de los servicios se establecieron contratos entre los procesos que tienen una relación de cliente proveedor. Así, el proceso de Planeamiento entrega sus servicios, planes para diferentes horizontes de tiempo, siendo el más importante la programación de la generación para el próximo día, al proceso de Supervisión y

Control. Para que esta planificación sea realizada se debe verificar que se cumpla la planificación realizada y los parámetros de calidad en tiempo real por el proceso de Supervisión. Mediante un Contrato de Nivel de Servicio firmado entre estos procesos se establecen los niveles de calidad con los cuales debe ser entregada esta planificación. Estos son medidos mediante indicadores que forman parte del Tablero de Mando de cada proceso y se establecen metas, revisadas cada año, estableciéndose un ciclo de mejora continua.



### Resultados:

Los parámetros de calidad tienen una tendencia que va mejorando como resultado de esta metodología. Así mismo los empleados y los dueños de proceso realizan sus actividades dentro de los procesos con cuidado especiales para obtener los resultados establecidos en los contratos clientes proveedor. Esto redundó en los resultados de mejora obtenidos en la encuesta de satisfacción de nuestros clientes externos y empleados.

### Aprendizaje:

El uso de los contratos cliente proveedor permite controlar la calidad de servicios complejos, en los cuales es necesario el cumplimiento de altos estándares de calidad entre los procesos de la cadena de valor.

% Demanda no atendida

