



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
SEPTIEMBRE – FEBRERO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

TECNOLOGÍA EN ELECTRICIDAD

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
ELECTRICIDAD

TEMA:

**Análisis de varios usuarios de CNEL Los Ríos con problemas en el
consumo de energía.**

EGRESADO:

Pedro Alfredo Albán Silva

TUTOR:

ING. ELECT. Carlos Alfredo Cevallos Monar, MAE.

AÑO 2020

Introducción

El presente estudio titulado **ANÁLISIS DE VARIOS USUARIOS DE CNEL LOS RÍOS CON PROBLEMAS EN EL CONSUMO DE ENERGÍA**, tiene por finalidad determinar una problemática que se produce todos los meses, esto es la facturación por el consumo de energía eléctrica.

Recordemos que la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, es la mayor empresa dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica en la República del Ecuador, la cual se constituye en el año 2008, agrupando las empresas eléctricas de Bolívar, Los Ríos, El Oro, Santo Domingo, Península de Santa Elena y Sucumbíos.

El estudio se desarrolla considerando la parte técnica y también la de gestión del área de comercialización y facturación de la Empresa Eléctrica de la Provincia de Los Ríos.

El estudio demuestra que, a pesar de existir una fuerte inversión en el desarrollo de esta empresa pública, existe una problemática muy marcada que está relacionada con la facturación, la ciudadanía se queja, en muchos de los casos esto es producto de una mala comunicación e información con la ciudadanía que que son los usuarios de este servicio.

La cartera vencida es una problemática que afecta a la economía de la CNEL EP Los Ríos, esto justifica la investigación, a su vez demuestra que existe un nivel deficiente en la operación de corte y reconexión, sobre todo con usuarios que tienen planillas superiores a cinco vencidas. Donde se comprueba el alto índice de riesgo financiero.

El suministro de electricidad se considera como básico, porque genera la energía para el funcionamiento de equipos del hogar y eleva el nivel de vida de los ciudadanos.

Muchas veces las quejas de los clientes y su relación con el no pago de facturas, es por los altos valores en la facturación de sus planillas de consumo de energía, las mismas que pueden ser originadas en diferentes casos como ejemplo: por faltas y errores en las lecturas del sistema de medición de CNEL EP Los Ríos, que trasladan los valores a los usuarios, aclarando que son problemas técnicos, y que tiene la empresa que asumir la pérdida, esto de acuerdo a lo que dispone el artículo 40 de la Ley de Defensa del Consumidor.

Existe una plataforma SAR (sistema de atención de reclamos) el cual es utilizado para la recepción, clasificación, inspección, y análisis de los reclamos. Del mismo se descargó una base de datos de reclamos desde el mes de octubre 2019 hasta diciembre 2019 para su respectivo estudio.

En el análisis de estudio se tuvo la limitación de alguna información ya que cada trabajador tiene firmado un contrato de confidencialidad con la CNEL EP.

Resumen

El presente trabajo investigativo surge debido al problema que existe en los usuarios de la CNEL EP Unidad de Negocio Los Ríos, por el desconocimiento de la forma como realizar los reclamos por el cobro elevado de planillas mensuales por el consumo del servicio de energía eléctrica en la ciudad de Babahoyo.

Una de las conclusiones de este trabajo es determinar que existen falencias en el proceso de la atención de un reclamo, en muchos de los casos realizando trabajos más allá de lo que indiquen las políticas comerciales de la CNEL EP LOS RIOS, se puede llegar a brindar una atención donde el usuario sienta que la empresa le está ayudando a solucionar dicho problema.

Observamos que son problemas que se pudieron evitar, realizando una correcta fiscalización a las compañías contratadas para realizar los trabajos de toma de lecturas de los medidores y en otros casos por errores en la facturación que son mencionadas en el estudio de caso.

Se deberá realiza su respectiva capacitación tanto al personal de servicio al cliente como al personal técnico operativo con la finalidad de que se entienda lo que se quiere lograr es cambiar la imagen de la CNEL EP LOS RIOS, y lo que se quiere lograr es que la misma sea vista como una empresa amiga del consumidor.

Recomendamos que tiene que ser socializado el pliego tarifario el cual es aprobado anualmente por la ARCONEL (Agencia de Regulación y Control de Electricidad), mediante distintos medios de comunicación y así lograr que el usuario pueda comprender el porqué de cada uno de los valores que varían en muchos de los casos mensualmente.

Una buena opción es que en el área de servicio al cliente observamos que muchos usuarios realizan largas colas para poner su reclamo, consideramos que ese tiempo deberá ser aprovechado para dar talleres acerca de los problemas más casuales por el incremento de energía, tales como fugas de energía, electrodomésticos en mal estado, uso de la energía (tarifa del consumidor) etc. Con la finalidad de ir evitando futuros reclamos.

Palabras claves: Facturación, Energía Eléctrica, Servicio al Cliente, Reclamos, Inspección, Pliego tarifario

Desarrollo

La Constitución del Ecuador en su artículo 30 indica: “las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica” (Constitución, 2008). Al hablar de un hábitat estamos considerando el derecho que las viviendas tengan servicio de energía eléctrica y que la misma sea al alcance de sus posibilidades y que los valores que debe pagar por este servicio sean justo y equitativo.

La energía eléctrica se mide en kilovatios-hora (Kwh), y está relacionada con el producto de la potencia con que se cuenta y el tiempo de uso de cada carga.

Las empresas eléctricas tienen pérdidas en la venta de energía, “Estas pérdidas se dan por la manipulación en las redes de energía o por la mala gestión en el sistema de registro y facturación. Es decir, un porcentaje de la energía comprada no está siendo facturada. Los equipos de medición no lo contabilizan como energía entregada al usuario, y por lo tanto, no puede ser objeto de cobro. Por lo consiguiente las pérdidas no técnicas no constituyen una pérdida real de energía, ésta es utilizada por algún usuario que es abonado de la empresa distribuidora o no, la misma que solo recibe una parte o ninguna remuneración económica por la energía suministrada” (Clavijo, 2015).

Estas son denominadas pérdidas No Técnicas, y están relacionadas a:

1. Consumo de energía por parte de usuarios no legales
2. Error en estimados de consumo
3. Ineficiencia administrativa de la empresa
4. Alteración de equipos de medición

Es necesario indicar que también existen pérdidas Técnicas, las mismas que se deben a la energía consumida por los equipos relacionados a los procesos de generación, transmisión, subtransmisión y distribución, energía que no es facturada a los usuarios.

Los problemas de facturación afectan a una gran parte de la ciudadanía, el usuario tiene el derecho al reclamo y que este debe ser atendido de manera inmediata, para lo cual debe proceder de la siguiente manera:

“1. Puede presentar su reclamo o inquietud mediante los canales oficiales (agencias y call-center 1800-CNEL EP).

2. Tras la recepción del reclamo, se crea un trámite en la plataforma SAR (Sistema de atención de reclamos) la misma que es manejada en el sistema comercial, y se le informa al usuario el número de trámite asignado para el seguimiento y control respectivos.

3. Se ejecuta una inspección en coordinación con el usuario al domicilio a fin de validar los datos usados para la facturación, realizándose mediciones de carga y revisando el estado de los equipos de medición de los consumidores (se aclara que la corrección de las instalaciones internas no es competencia de CNEL EP).

4. Si el reporte de la inspección determina que ha habido errores en la facturación, se procede a refacturar los consumos

5. Si se comprueba que la lectura ha sido tomada correctamente y que el equipo de medición no presenta problemas en su operación, se ratifica el consumo facturado. En ambos casos, se finaliza el trámite y se informa al cliente los resultados de su reclamo” (Diario El Universo, 2019).

Cabe indicar que los cobros de valores excesivos del servicio eléctrico es un problema nacional, por tal motivo las autoridades del sector eléctrico fueron llamadas a la Comisión de Desarrollo Económico de la Asamblea Nacional, por el problema de facturación.

En meses anteriores hubo grandes errores en la facturación, “Según CNEL-EP, la empresa contratada leyó mal los medidores. Y entre los meses de febrero y abril entregó cifras erradas a la Unidad de Negocios, quien es la encargada de sacar un promedio del consumo, según lo determina la ley, y emitir las facturas que llegan a los consumidores” (Diario Metro Ecuador, 2019).

De este problema originado en meses anteriores no se devolvió el dinero por los valores mal facturados, se entregó una nota de débito para cancelar las próximas facturas.

Este problema también existe en la ciudad de Babahoyo y es común en todo el Ecuador.

“Planillas con nombres cambiados. La migración de la base de datos se hizo a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (Dinardap). Allí se tomó en cuenta al dueño original de una propiedad. La entidad indicó que este tema se está regularizando, pero quienes aún tengan este problema deben contactarse con la empresa, incluyendo las redes sociales, para explicar el inconveniente y solucionarlo de forma rápida.

Aumentos en el valor a pagar. La CNEL EP Los Ríos explica que no ha existido una variación en las tarifas eléctricas, ni modificación de precios. Señala que hay otros componentes, como la tasa de basura, la contribución a los bomberos y el alumbrado público. En el caso de la basura se factura de acuerdo a cada convenio que exista entre el Municipio y la CNEL EP Los Ríos a través de cada ordenanza Municipal. Ese valor no es para la CNEL EP. Si consume más electricidad, paga más; si no es así, el aumento podría ser por los otros cargos.

En los aumentos de varias planillas se debe por el cambio de estación climática de invierno a verano las cuales cambian en un rango de consumo el precio del Kwh al pliego y cargos tarifarios, también tiene mucho que ver que varios usuarios han venido perdiendo el subsidio por la tarifa de la dignidad de acuerdo a las nuevas disposiciones del ARCONEL. (Agencia de Regulación y Control de Electricidad).



Fig. 1: Definiciones de pliego y cargos tarifarios
Fuente: ARCONEL (pliego tarifario aprobado del 2019)

CNEL SANTA ELENA-CNEL SANTO DOMINGO-CNEL SUCUMBIOS
CARGOS TARIFARIOS ÚNICOS
ENERO - FEBRERO

SECTOR DE SERVICIO	CATEGORÍA	TARIFA (COP/KWH)	COMERCIALIZADOR
RESIDENCIAL	190	0,001	C.A.R.
	21-100	0,003	
	101-100	0,002	
	101-100	0,007	
	201-200	0,008	
	301-300	0,101	
	301-300	0,102	
	301-300	0,103	
	40-100	0,104	
	701-1000	0,140	
	1001-1000	0,170	
	1001-2500	0,270	
	2001-3000	0,400	
	Superior	0,801	

CNEL EL DÑO-CNEL EMERALDAS-CNEL GUAYAS LOS RÍOS-CNEL LOS RÍOS-CNEL MANABÍ-CNEL NAPA-CNEL SANTA ELENA-CNEL SANTO DOMINGO-CNEL SUCUMBIOS
CARGOS TARIFARIOS ÚNICOS
SEPTIEMBRE - OCTUBRE

SECTOR DE SERVICIO	CATEGORÍA	TARIFA (COP/KWH)	COMERCIALIZADOR
RESIDENCIAL	1-50	0,001	C.A.R.
	51-100	0,003	
	101-120	0,002	
	101-200	0,007	
	201-200	0,200	
	301-300	0,101	
	301-300	0,102	
	301-300	0,103	
	40-100	0,104	
	701-1000	0,140	
	1001-1000	0,170	
	1001-2500	0,270	
	2001-3000	0,400	
	Superior	0,801	

***No incluye UN GUAYAQUIL, que maneja un pliego tarifario**

Dirección de Facturación

Fig. 2: Valores aplicados a usuarios con tarifa residencial
Fuente: ARCONEL (pliego tarifario aprobado del 2019)

Las revisiones se solicitan en la ventanilla de la Servicio al cliente. Pero la calidad del sistema eléctrico que está en la propiedad puede tener fallas; por ejemplo, un conductor con aislamiento fundido ‘que está haciendo tierra’, Incrementa el consumo debido a las fugas de energía. Es importante que se verifique que el sistema esté en buenas condiciones.

Otro problema que surgió fue que las planillas no estaban llegando a los domicilios producto de la migración, según la CNEL EP. La empresa explica que es un tema que se ha ido estabilizando, las facturas físicas están llegando a todos los abonados, y además en la actualidad se cuenta con la facturación electrónica, con un proceso de depuración de la base de datos. La CNEL EP Los Ríos indica que también es importante que los ciudadanos actualicen su información tanto del móvil como del correo electrónico, para avanzar en la aplicación de la facturación electrónica” (EL COMERCIO, 2018).

Para desarrollar el presente estudio se procedió analizar en la plataforma SAR (Sistema de Atención de Reclamos) todos los reclamos que han existido de octubre a diciembre de 2019, un total de 300 reclamos, estos se han dividido en dos partes:

1. Los que proceden (142)
2. Los que no proceden (158)

Reclamos que no proceden. - Del total de reclamos indicados, 142 no proceden, dentro de sus causas son las siguientes:

Fallas del medidor. - Nueve (9) casos, existen denuncias que el medidor está en malas condiciones y los usuarios creen que esa es la causa de la sobrefacturación, la CNEL EP cambia el medidor, y el resultado es la misma facturación y en ciertos casos es superior, en esta circunstancia se determina que el reclamo no procede porque la facturación es la correcta.

# DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
3	Medidor patrón conectado al medidor del usuario contabilizo los mismos Kwh	1 %
4	Usuario estaba directo, se instaló medidor y el consumo es igual o mayor al estimado	1.33 %
2	Medidor en buen estado	0.66 %

Tabla 1. Porcentaje de reclamos x fallas en el medidor
Elaborado por: P. Albán Silva

Liquidación por infracciones. – treinta y tres (33) casos, cuando denuncian que la facturación no es correcta y se determina por medio de la inspección técnica que los medidores han sido manipulados por los propietarios, con la finalidad de facturar valores menores a los reales y en ocasiones sucede lo contrario.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
6	Laboratorio indica que el medidor presenta un error en un 50 % un TC no marca	2 %
17	Medidor fue abierto en presencia del usuario y se le demostró la manipulación de medidor	5.66 %
10	Conexión directa	3.33 %

Tabla 2. Porcentaje de reclamos x liquidación de infracciones
Elaborado por: P. Albán Silva

Mala aplicación de la tarifa. – Un (1) caso, esto se origina cuando el medidor es residencial, y el servicio se lo utiliza en actividades comerciales o industriales, lo cual perjudica a la empresa, porque es una tarifa diferenciada.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
1	USO DE ENERGIA CORRECTO	0.33 %

Tabla 3. Porcentaje de reclamos x mala aplicación de tarifas
Elaborado por: P. Albán Silva

Facturación. - Noventa y nueve (99) casos, esto se origina cuando la facturación es real, es decir se hace mes a mes, en este caso el reclamo no es considerado porque se demuestra que o existe error por parte de la empresa.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
70	Las lecturas se encuentran en secuencia	23.33 %
15	No había nadie al momento de la inspección	5 %
6	Inconsistencias de información	2 %
8	Usuario no da las facilidades	2.66 %

Tabla 4. Porcentaje de reclamos x facturación
Elaborado por: P. Albán Silva

Como, por ejemplo:

Se observó lo siguiente cuando el usuario se acerca a presentar el reclamo a la CNEL-EP es por el incremento de sus consumos en la mayoría de los casos más del 50 %, se le ingresa

un reclamo en la plataforma SAR y se le genera la orden de inspección, luego el inspector se acerca a la casa y recopila la información en muchos de los casos son el número de medidor, la lectura, sellos, censo de carga, luego de eso llega al analista de reclamos el cual debe verificar si el reclamo es procedente o no, para luego subir la información al sistema y servicio al cliente dar respuesta al usuario si procede o no procede su reclamo.

Recomendaciones del procedimiento. -

- 1.- El agente de servicio al cliente primero debe escuchar al usuario para saber cuáles son todas las inconformidades del usuario para poder dar una excelente atención
- 2.-Luego de tener identificado al usuario y de haber realizado la actualización de datos del mismo se procede a verificar en el SICO (sistema comercial) y el SAR (sistema de atención de reclamo) toda la información del usuario ya que hay casos en los que la respuesta puede ser inmediata, para esto solo se ingresa un SAR de primer nivel ya que no necesita inspección.
- 3.- Si el caso requiere de una inspección se ingresa un SAR en segundo nivel en el cual debe ir especificado cual es la información específica que se requiere para que el inspector no vaya a ciegas al momento de hacer la inspección, ejemplo falta de lecturas, contrastación del medidor etc.
- 4.- Al momento de realizar la inspección se recomienda una atención en donde el inspector hable más con el usuario, tratando de ponerse en el lugar del mismo ya que en su mayoría ellos no tienen conocimientos técnicos, al momento de realizar la recopilación de datos de la inspección deberán traer la siguiente información.

Traer toda la información del sistema de medición medidor (lectura, sellos, funcionamiento del sistema de medición).

Censo de carga del usuario.

Tomar medidas de corriente por fase, además se recomienda tomar medidas de corriente, pero indicando al usuario que desconecte todos los electrodomésticos para así saber si tiene alguna fuga interna por EFECTO JOULE, desde ahí se le va explicando al usuario el problema en sus instalaciones o también puedes tener electrodomésticos en mal estado los cuales hacen que sus consumos se eleven, esto servirá al analista el cual aplicara las debidas fórmulas de energía para su soporte del reclamo en caso de proceder o enviar a cambiar el medidor.

El calibre de los conductores es muy importante ya que hay usuarios que no usan la medida adecuada especialmente en la parte rural que a medida que pasa el tiempo van incrementando su carga con electrodomésticos de mayor potencia y no realizan una buena instalación lo que les provoca mayor consumo, corto circuito en sus redes y en los peores de los casos hasta incendios.

Cuando el reclamo ya este culminado el agente de servicio tiene que revisar la inspección para poder dar la respuesta al usuario, no solo decir si el reclamo procede o no, el agente también debe ponerse en el lugar del cliente y explicarle el por qué no procede, con la finalidad de que el usuario se vaya a cancelar su planilla no alegre, pero si sabiendo el por qué está pagando esos valores, con el propósito que el usuario sepa que tiene que corregir varias temas en sus instalaciones o electrodoméstico según sea el caso.



Fig.3: Mal uso de multitomas
Fuente: P. Albán Silva



Fig. 4: Refrigeradora en mal estado
Fuente: P. Albán Silva

Reclamos que si proceden. – Del total de reclamos 158 si proceden, entre ellos se puede indicar:

Cobro por cortes no realizados. - Tres (3) casos, esto es que se factura supuestos cortes y reconexiones que se han realizado, pero se demuestra que los mismos nunca se hicieron; por lo tanto, el reclamo si procede.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
3	Nunca se realizó el corte	1 %

Tabla 5. Porcentaje de reclamos x cobro por cortes no realizados

Elaborado por: P. Albán Silva

Fallas en el medidor. – Dos (2) casos que se ha cambiado el medidor y la facturación es menor a la demostrada con el medidor anterior; esto es, se verifica que el mismo tenía fallas y que presentaba un consumo no real.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
2	Se instaló medidor nuevo y su consumo es menor	0.66 %

Tabla 6. Porcentaje de reclamos x fallas en el medidor

Elaborado por: P. Albán Silva

Liquidación de infracción. - Treinta y siete (37) casos; eso es que se demuestra que no hay manipulación del medidor y que el mismo marca consumos no reales, demostrándose que el medidor está dañado y que no ha existido manipulación de parte del usuario.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
15	Sellos rotos pero laboratorio indica que medidor está en buen estado	5 %
22	Ajuste realizado en base a medidor nuevo instalado	7.33 %

Tabla 7. Porcentaje de reclamos x liquidación de infracciones

Elaborado por: P. Albán Silva

Facturación. - Ciento dieciséis (116) casos; este caso se da cuando se demuestra que no se ha realizado la toma real de la lectura del consumo, es decir lo han registrado valores del consumo con valores estimados en base a promedios.

% DE RECLAMOS	RESOLUCION DEL RECLAMO	PORCENTAJE
100	Por falta de lectura	33.33 %
16	Por error de lectura	5.33 %

Tabla 8. Porcentaje de reclamos x facturación
Elaborado por: P. Albán Silva

Muchas ocasiones se ha determinado que la facturación es real, que representa lo que demuestra el consumo en el medidor y dentro de las causas que hay esta elevación en la factura, es producto de malas instalaciones eléctricas, artefactos eléctricos en malas condiciones; dejar conectados luego de haberlos usados, artículos eléctricos como planchas, hornos microondas, el cargador de celular, equipos de sonido, televisión. Es necesario recordar que mientras más grande sea el artículo eléctrico o electrónico, el consumo es mayor.

Conclusiones

Por medio del estudio se ha determinado:

1. El personal de servicio al cliente tiene que tener conocimiento técnico, para así saber qué es lo que está explicando al usuario
2. Existe problemas en la facturación causadas por manipulación de medidores, mal utilización de la energía residencial, electrodomésticos en malas condiciones, medidores en malas condiciones.
3. En el área de atención de reclamos cuando la gente está a la espera de ser atendido se deberían poner videos educativos sobre fugas de energía, electrodomésticos en mal estado, electrodomésticos vampiros y el los cargos tarifarios en vez de poner otra clase de videos.
4. El inspector como el agente de servicio al cliente deben ir más allá de sus funciones ya que ellos son la imagen de la CNEL EP, y lo que se quiere con el presente estudio es que la Corporación cambie la imagen ante los usuarios y la vean como una empresa amiga que ayuda a resolver los inconvenientes del usuario tanto de consumos como de dar facilidades de las planillas vencidas mediante convenios de pagos accesibles.
5. Se debe empezar a cambiar la imagen de la CNEL-EP mediante puntos móviles a los recintos alejados llevando la solución al usuario.
6. Se debe realizar una mejor fiscalización a las compañías contratadas por la CNEL EP ya que de ellos depende mucho también la imagen de la Corporación, en muchos de los casos se visualizó que no están cumpliendo a cabalidad sus funciones, trasladando así el problema al usuario y a la CNEL EP.

BIBLIOGRAFÍA

- Clavijo, F. (2015). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8172/6/UPS-KT01047.pdf>. Recuperado el 2020
- Constitucio. (2008). <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>.
- Diario El Universo. (27 de Mayo de 2019). <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/05/27/nota/7349837/paso-paso-energia-electrica-facturas-reclamos>.
- Diario Metro Ecuador. (28 de Mayo de 2019). <https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2019/05/28/leyeron-mal-los-medidores-costo-la-luz-se-disparo-dice-cnel.html>.
- EL COMERCIO. (2018). <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito-problemas-pago-planilla-luz.html>. Recuperado el 2020
- BOYLESTAD (2012). Teoría de circuitos y dispositivos electrónicos. Editorial Pearson Educación. Octava edición.
- Ministerio de Electricidad y Energías Renovables. (2011) Ecuador hacia las Redes Inteligentes. [Online]."www.meer.gob.ec" www.meer.gob.ec
- Ogata, Katsuhiko (1993). Ingeniería de control moderna. Segunda Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., Naucalpan de Juárez, Edo. de México, México.
- Servicio Nacional del Consumidor (2004). Cómo ahorrar electricidad. Teatinos 50, Santiago (Chile), 04 de Mayo de 2004. [En línea]. Dirección web: <http://www.sernac.cl/consejos/nota.asp?cod=918&CodArea=9>