

COMPañIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ, S.A.

AUDITORIA INTERNA

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2011

INFORME DE LABORES

I SEMESTRE DE 2011

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	5
2. AUDITORIA FINANCIERA	
2.1 Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....	31
<i>Area Activos.....</i>	<i>31</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>68</i>
<i>Area Egresos.....</i>	<i>78</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>81</i>
2.2 Seguimiento de recomendaciones.....	108
<i>Area Inversiones.....</i>	<i>109</i>
<i>Area Activos.....</i>	<i>109</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>125</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>126</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>129</i>
2.3 Reseguimiento de recomendaciones.....	146
<i>Area Activos.....</i>	<i>147</i>
<i>Area Ingenieria.....</i>	<i>150</i>
<i>Area Financiera.....</i>	<i>150</i>
<i>Area Recursos Humanos.....</i>	<i>151</i>
<i>Area Egresos.....</i>	<i>157</i>
<i>Area Otros Conceptos.....</i>	<i>163</i>

3.	AUDITORIA INFORMATICA	
3.1	Auditorajes realizados y recomendaciones formuladas.....	168
	Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....	168
	Area Comercial.....	179
	Area Distribución.....	199
	Area Producción y Desarrollo.....	201
	Area Innovación y Eficiencia Energética.....	206
	Area Otros Conceptos.....	211
3.2	Seguimiento de recomendaciones.....	220
	Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....	221
	Area Comercial.....	226
	Area Distribución.....	226
	Area Innovación y Eficiencia Energética.....	228
	Area Otros Conceptos.....	228
3.3	Reseguimiento de recomendaciones.....	230
	Area Tecnología de Información y Comunicaciones.....	231
	Area Comercial.....	235
	Area Distribución.....	236
4.	OTRAS ACTIVIDADES	239
	ANEXO N° 1	243

Informe de concursos adjudicados en el periodo enero-junio 2011

1. RESUMEN EJECUTIVO

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1 INTRODUCCION

En este documento se brinda información relacionada con las labores efectuadas por la Auditoría Interna en el primer semestre del 2011, la cual se presenta clasificada en Auditoría Financiera y Auditoría Informática, según la estructura organizativa de esta unidad. En los capítulos siguientes se amplía la información suministrada en este resumen ejecutivo y se hace referencia al cumplimiento del Plan de Trabajo, indicando los aspectos evaluados, las observaciones y recomendaciones formuladas en los estudios de auditoría realizados. También se indican las acciones llevadas a cabo por la Administración para atender las recomendaciones planteadas en periodos anteriores, así como la situación en que se encontraba cada una de ellas al ejecutar el seguimiento respectivo. Además, se incluyen otras actividades desarrolladas por esta dependencia.

Los resultados se obtuvieron en función de los asuntos que fueron conocidos y de la evidencia recopilada durante los auditorajes, por lo que podría ocurrir que no se determinaran todas las debilidades que pudieran existir, principalmente por las limitaciones inherentes a cualquier actividad, el carácter de pruebas selectivas en que se basa el análisis y el riesgo de que los mecanismos de control o sistemas utilizados por la Administración se conviertan inadecuados porque las condiciones cambiaron.

Durante este periodo se concluyeron 23 evaluaciones en las que se formularon 110 recomendaciones, las cuales fueron comunicadas a las dependencias involucradas, con el propósito de corregir y evitar la recurrencia de las situaciones observadas. Estos datos reflejan 52% de avance en la ejecución de los estudios programados.

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos comprendidos en las recomendaciones incluidas en informes de semestres anteriores, en este periodo se completó un total de 52 seguimientos y reseguimientos. También se brindaron servicios de auditoría de naturaleza preventiva.

A la fecha de cierre de este informe, se encontraban en proceso de ejecución 11 auditorajes. Cabe mencionar que uno de los estudios programados para este año fue sustituido por otro, considerando la sugerencia efectuada por la jefatura de la dependencia respectiva, la cual fue avalada por la Auditoría Interna. Con excepción de este caso, el plan anual se desarrolla de conformidad con lo establecido.

1.2 AUDITORIA FINANCIERA

1.2.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre del 2011 se efectuaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: administración de activos. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: concursos).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: existencias de materiales en bodegas de sucursales).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: compras de activos, materiales, herramientas y equipos tramitados por la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas).*
- *Proceso: administración de activos. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados (Alcance: pagos a proveedores).*
- *Proceso: diseñar el sistema de distribución. Subproceso: diseñar la red eléctrica (Alcance: estudios de ingeniería).*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros (Alcance: fondos de trabajo).*
- *Proceso: representación de la CNFL en sede administrativa y judicial. Subproceso: atender procesos judiciales (Alcance: juicios contenciosos administrativos).*
- *Proceso: desarrollo de la comunicación externa. Subprocesos: promover acciones positivas de la CNFL con sus públicos, administrar la relación de la CNFL con la prensa.*
- *Estudio especial (Alcance: denuncia sobre contratación administrativa, adquisición de computadoras).*
- *Estudio especial (Alcance: denuncia sobre adquisición de lámparas fluorescentes compactas).*

Cabe mencionar que al 30 de junio se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subprocesos: supervisar e inspeccionar la construcción de las obras, fabricación y montaje de equipos de los proyectos de generación (Alcance: proyecto Balsa Inferior).*
- *Proceso: desarrollo de infraestructura civil. Subprocesos: dar mantenimiento a las instalaciones, desarrollar la preinversión de las obras de infraestructura civil.*
- *Proceso: gestión y administración de los recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros (Alcance: revisar aspectos relacionados con ajustes planteados por auditores externos).*
- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano (Alcance: aumento general, recargos de funciones y ascensos temporales).*
- *Estudio especial (Alcance: salud ocupacional).*

Mediante las pruebas llevadas a cabo en función del alcance definido para los estudios concluidos, se observó el cumplimiento de la normativa aplicable. No obstante, en los respectivos informes que se remitieron a la Administración, se plantearon recomendaciones para subsanar los aspectos de control interno, riesgo y dirección que fueron determinados. A continuación se presentan dichas recomendaciones:

CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS (CONCURSOS)

Este estudio no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

MATERIALES EN BODEGAS DE SUCURSALES

Determinar los artículos que deben ser devueltos a la Sección Almacén, según el detalle suministrado en los anexos N° 1 y 2 que se adjuntó al informe enviado; de manera que las bodegas de las Sucursales Desamparados, Guadalupe, Heredia, Escazú y Central, no custodien materiales que no serán utilizados.

Consultar por escrito al Departamento Planificación y Diseño si los conectores citados en el informe, pueden ser utilizados por otras dependencias. Con base en la respuesta obtenida, determinar el destino de esos materiales.

Tomando en cuenta los inconvenientes que se citan en el informe preparado por la Sección Técnica de la Sucursal Escazú en relación con los conectores y la herramienta usada para instalarlos, en lo sucesivo implantar la medida de no

adquirir materiales con esas características. En ese sentido, es conveniente que en futuras adquisiciones de artículos similares, se disponga por escrito del aval de la dependencia en la que serán utilizados.

Realizar el seguimiento necesario para lograr que las tapas plásticas, se coloquen en las bases de los medidores instalados que carecen de esa protección.

Girar instrucciones para que a todos aquellos medidores que carecen del número de localización, se les coloque la información requerida.

Solicitar al funcionario correspondiente, que bajo ninguna circunstancia se debe permitir que la misma persona que entrega el material, sea la que también los reciba. Asimismo, en el documento que se utiliza para estos efectos, siempre tiene que reflejarse el nombre y la firma de ambos funcionarios.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLA EL TALLER DE LA SECCION MANTENIMIENTO MECANICO DE PLANTAS

Coordinar las acciones que correspondan con la Sección Almacén, para que en el código del artículo citado en el informe (anillo acero inoxidable), se refleje la unidad que no se encuentra registrada contablemente. En ese sentido, en lo sucesivo cuando el material no sea utilizado, debe realizarse la acción respectiva en forma oportuna.

Determinar la ubicación de las herramientas que a la fecha del inventario no estaban bajo la custodia de los trabajadores que las tenían asignadas contablemente.

Efectuar inventarios periódicos de las herramientas que tienen asignadas contablemente los funcionarios. Con base en los resultados obtenidos, se deben aplicar las medidas requeridas en los casos que corresponda.

Establecer cuáles de los activos que tienen asignados los trabajadores, se encuentran en mal estado, obsoletos o no están siendo utilizados. Con base en los resultados obtenidos, aplicar lo definido en el Manual de Control de Activos, según corresponda.

Determinar si la cantidad de herramientas y activos que tienen asignados los trabajadores del taller, es la requerida en función de la naturaleza de las actividades que desarrollan y de las características de cada uno de esos artículos.

Analizar la posibilidad de implantar el mecanismo de que el encargado de la bodega del taller, tenga bajo su custodia y sea quien entregue las herramientas y activos, cada vez que los funcionarios las requieren para ejecutar las tareas que les compete.

Solicitar por escrito al encargado de la bodega, que debe cumplir la disposición de realizar semanalmente un inventario de las existencias (se sugiere llevarlo a cabo los lunes, considerando que los funcionarios que poseen llave podrían hacer uso de la bodega los fines de semana).

Inventariar los restantes repuestos custodiados en la bodega que tienen un valor significativo y comparar las cantidades respectivas con las que se reflejan en la base de datos. En caso de presentarse diferencias, determinar las causas y realizar los ajustes correspondientes.

Preparar un procedimiento o instructivo que comprenda las principales actividades que desarrolla la persona encargada de la bodega.

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el sistema de asignación de costos se implemente en un plazo razonable. En ese sentido, es necesario evidenciar las acciones realizadas sobre el particular.

Solicitar a las jefaturas que correspondan, que en función de la naturaleza y del valor las compras que gestionen en lo sucesivo, le deben remitir a la Sección Proveeduría un informe comunicando si el proveedor respectivo suministró los bienes y servicios satisfactoriamente y en el plazo ofrecido.

CONTRATACIONES DE SERVICIOS

En lo sucesivo hacer constar en la bitácora o en algún otro documento, los atrasos que se presenten en la entrega de obras por parte del proveedor contratado, así como las razones por las cuales se produce esta situación, las acciones realizadas al respecto y los resultados del seguimiento llevado a cabo. Asimismo, cuando se compruebe que el atraso de la obra contratada es imputable al proveedor, se debe aplicar el monto de la multa definida en las condiciones generales del concurso de adquisición.

Analizar la conveniencia de sustituir la modalidad de pago aplicada en esta ocasión (un solo pago al inicio), por la que consiste en girar la suma que corresponda según el avance de la obra.

Las solicitudes de nuevos plazos para entregar las obras, deben ser aprobadas únicamente cuando se compruebe que el atraso presentado no es imputable al proveedor.

ESTUDIOS DE INGENIERIA

Actualizar la participación de la Gerencia General y Soporte Gerencial en las actividades relacionadas con el procedimiento de estudios de ingeniería de carácter social. Con base en los resultados obtenidos, ajustar el documento en los aspectos que consideren pertinentes.

Revisar el borrador del procedimiento “Redes Subterráneas 34,5 kv” y enviarlo a Análisis Administrativo para la aprobación respectiva. Con el propósito de disponer de ese documento en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y conclusión de las actividades correspondientes.

FONDOS DE TRABAJO

Comunicar a la Sección Tesorería el nombre de los funcionarios que actualmente están encargados del fondo de trabajo respectivo, para que confeccione el contrato requerido e indique al Departamento Contabilidad esa información, con el propósito que actualice el auxiliar correspondiente.

Evaluar la posibilidad de que una persona solamente tenga asignado un fondo de dinero, de manera que se minimice la materialización del riesgo asociado a esta actividad.

Periódicamente cotejar el nombre de las personas incluidas en los contratos vigentes con el de los funcionarios que se reflejan en los registros contables respectivos.

Respaldar en un documento el dinero que se entrega a los cajeros (puede ser el formulario F-275 o el que diseñó la Sucursal Desamparados para esos efectos). Dicho respaldo debe estar firmado por la persona que suministra la suma correspondiente y por la que recibe el dinero.

PROCESOS JUDICIALES CONTENCIOSOS-ADMINISTRATIVOS

Verificar que todo escrito presentado ante el juzgado respectivo, incluya la firma de la persona de la Asesoría Jurídica Institucional que efectuó esa diligencia.

Elaborar un estudio que permita determinar si es necesario disponer de personal adicional para efectuar las actividades relacionadas con el sistema Orbe.

Tomando en cuenta lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera y el criterio de la Auditoría Externa, es necesario que en las siguientes emisiones de los Estados Financieros se incorpore al anexo Cuentas de Orden – Litigios, la nota que corresponda para revelar aspectos relacionados con los procesos judiciales cuyos montos han sido considerados como inestimables por el órgano competente.

DESARROLLO DE LA COMUNICACION EXTERNA

Hacer constar en un documento el análisis que se realiza de las contrataciones de publicidad con distintas radioemisoras; de manera que exista evidencia de la justificación respectiva.

Coordinar con el funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, la incorporación al procedimiento de los aspectos relacionados con la aprobación de las labores que realiza la Gerencia referentes a la contratación y aprobación de la publicidad de la CNFL.

Implantar la práctica de que previamente a contratar o renovar un programa en una radioemisora para que transmita cuñas de publicidad, se haga constar en un documento el análisis de razonabilidad del costo.

Implantar la práctica de evidenciar en un documento, el resultado obtenido al analizar la información recopilada de los registros noticiosos que se mantienen en los archivos del Departamento Prensa y Relaciones Publicas.

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, que incorpore en el procedimiento que regula esta actividad, las labores del Departamento Prensa y Relaciones Publicas planteadas en las recomendaciones incluidas en el informe enviado.

PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior

Con base en la información mencionada en la nota remitida, se considera que podría existir el riesgo de incumplimiento de normativa relacionada con el contrato firmado entre la CNFL y el ICE el 11-05-09 (*Diseño y construcción de caminos de acceso, obras de transmisión, obras subterráneas y obras conexas del PH Balsa Inferior*); por lo que es conveniente que la Administración disponga de respaldo suficiente para sustentar el criterio en que se fundamentó la decisión de no someter el documento a refrendo contralor ni a la aprobación interna respectiva.

CONTRATACION ADMINISTRATIVA (Adquisición de computadoras)

Mantener evidencia documental de todas las gestiones referidas a estudios, análisis y otros aspectos; que se realizan previo a la elaboración de la solicitud del requerimiento. Entre otros, es necesario hacer constar el razonamiento llevado a cabo sobre aquellos requisitos muy específicos establecidos en el cartel, de manera que cada característica definida quede ampliamente justificada.

Mantener respaldo de la documentación y de cualquier fuente de información utilizada para atender las solicitudes de aclaración que se presenten durante el proceso de contratación; de forma tal que permita sustentar las respuestas emitidas para esos efectos.

Revisar de manera rigurosa el cumplimiento de los requerimientos que se definan en el cartel, cuando se reciben las ofertas.

Evaluar la posibilidad de trasladar a otra persona, algunas de las tareas del proceso de los concursos que actualmente ejecuta el funcionario del Área Técnica (elaboración del cartel, sugerir la invitación de los posibles oferentes, revisar solicitudes de aclaraciones y atenderlas, valorar modificaciones en el cartel y realizar el estudio técnico cuando se efectúa la declaratoria de adjudicación).

Incorporar a la normativa vigente que corresponda, los mecanismos de control planteados en las recomendaciones correspondientes.

ADQUISICION DE LAMPARAS FLUORESCENTES COMPACTAS

En el estudio técnico que respalda las recomendaciones de adjudicación, se debe evidenciar el análisis y cumplimiento de todas las especificaciones técnicas definidas en los requerimientos.

Cumplir los aspectos establecidos en las normas que regulan los concursos, especialmente aquellos referidos a las acciones o gestiones que solo la competen a la Sección Proveeduría (como por ejemplo solicitar documentación u otro requerimiento a los oferentes). En la comunicación que se emita para esos efectos, es necesario señalar que el incumplimiento de alguna disposición podría ocasionar sanciones disciplinarias.

En el informe que emite la Comisión de Análisis de Licitaciones, se deben indicar los casos en que alguna línea del concurso se declara desierta o no se adjudica, así como las razones por las cuales se produce esa situación.

Definir una fecha límite para comunicar aclaraciones relacionadas con los concursos que se están tramitando, de manera que se emitan con suficiente antelación al plazo establecido para presentar las ofertas.

Incorporar a la normativa relacionada con los concursos, los aspectos planteados en las recomendaciones correspondientes; con el propósito de evitar o minimizar la recurrencia de situaciones similares a las que reflejó este estudio de auditoría.

1.2.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES

A) SEGUIMIENTOS

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en las recomendaciones incluidas en los informes remitidos en periodos anteriores a las dependencias correspondientes, se efectuó el seguimiento de los siguientes estudios:

- *Proceso: planificación y administración de proyectos. Subproceso: administrar el contrato para la construcción de proyectos de generación (Alcance: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior).*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: controlar el registro de los terrenos.*
- *Proceso: administrar la flota vehicular. Subproceso: administrar la flota vehicular.*
- *Proceso: administración de seguros. Subproceso: administrar los riesgos puros.*
- *Proceso: contratación administrativa. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: licitaciones)*
- *Proceso: contratación administrativa. Subprocesos: contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados.*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: desarrollar acciones hacia el crecimiento laboral y profesional del recurso humano.*

- *Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subprocesos: dotar y administrar el presupuesto interno, remunerar el recurso.*
- *Proceso: sistema de gestión ambiental. Subproceso: archivo institucional.*
- *Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subprocesos: supervisar y ejecutar estudios de impacto ambiental, ejecutar las regencias ambientales.*
- *Proceso: programa ético institucional.*
- *Estudio especial (Alcance: obras realizadas en el Canal Ciruelas de la Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 116 recomendaciones formuladas, 93 habían sido atendidas (80%) y 23 estaban en ese proceso (20%).

B) RESEGUIMIENTOS

También se llevó a cabo el reseguimiento de las recomendaciones que el informe de seguimiento anterior reflejaba que estaban pendientes de aplicar o en ese proceso. A continuación se indican los estudios correspondientes:

- *Proceso: administración de activos. Subproceso: administrar inventarios (Alcance: sucursales).*
- *Proceso: contratación administrativa. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: licitaciones).*
- *Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: desarrollar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de la Ley 7600.*
- *Proceso: desarrollo de la comunicación externa. Subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias.*
- *Estudio especial (Alcance: fondos de trabajo).*
- *Proceso: gestión estratégica.*
- *Proceso: contratación administrativa. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: servicios de comunicación).*

- *Proceso: contratación administrativa. Subproceso: contratar bienes y servicios (Alcance: compra de materiales y equipos).*
- *Proceso: actividades de la organización referidas a la ética.*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: mantenimiento preventivo de la red de distribución eléctrica.*
- *Proceso: administración de activos. Subprocesos: desarrollo de infraestructura civil, ejecutar la inversión de las obras de infraestructura civil.*
- *Proceso: administración de activos. Subproceso: alquiler de materiales (Alcance: alquiler de postes, ductos y fibra óptica).*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 29 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 14 habían sido atendidas (48%) y 15 estaban en ese proceso (52%).

1.3. AUDITORIA INFORMATICA

1.3.1 ESTUDIOS REALIZADOS

Durante el primer semestre del 2011 se realizaron estudios relacionados con los siguientes temas:

- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subprocesos: operar el sistema de distribución, mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Administración y Automatización de la Distribución-SAAD).*
- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: gestión de teletrabajo (Alcance: Sección Administración de Red de Sistemas de Información, Sección Servicios de Internet, Area Gestión Administración y Técnica).*
- *Proceso: administración de las tecnologías de información y comunicación. Subprocesos: planear el desarrollo tecnológico de las tecnologías de información y comunicación, dirigir el desarrollo tecnológico de la CNFL (Alcance: Area Gestión Administrativa y Técnica).*

- *Proceso: sistemas de información automatizados. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema de Aprovechamiento-SIAPRO).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Integrado de Recursos Humanos-SIRH).*
- *Proceso: administración de sistemas de medición. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, instalar e inspeccionar sistemas trifásicos de medición (Alcance: Departamento Servicios Técnicos).*
- *Proceso: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario. (Alcance: resolución de la ARESEP RCR-353 del 08-03-11).*
- *Proceso: atender al cliente. Subproceso: gestión de teletrabajo (Alcance: Departamento Consumidores, Departamento Desarrollo Humano, Sección Servicios en Línea, Sucursal Heredia, Programa Empresarial de Teletrabajo).*
- *Proceso: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario (Alcance: resolución de la ARESEP RCR-432 del 13-05-11).*
- *Proceso: planificación, diseño y administración del sistema de distribución. Subprocesos: identificar problemas o necesidades, realizar estudios técnicos, diseñar subestaciones, diseñar la red eléctrica, construir el sistema de distribución, operar el sistema de distribución (Alcance: red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Proceso: generación de energía eléctrica. Subprocesos: administrar la preinversión de los proyectos de generación, administrar la inversión de los proyectos de generación, planificar la generación y la gestión administrativa, brindar apoyo administrativo y de ingeniería (Alcance: proyectos Balsa Inferior y Eólico Valle Central).*
- *Proceso: conservación de la energía eléctrica. Subprocesos: investigar y desarrollar programas de eficiencia energética, brindar servicios y asesorías energéticas, investigar aplicaciones de fuentes renovables, desarrollar programas de capacitación en conservación de energía, desarrollar programas de difusión energética, publicar y difundir información del uso eficiente de la energía, coordinar y organizar actividades promocionales,*

asesorar en el uso adecuado de la energía (Alcance: Departamento Eficiencia Energética, Area Integración Educativa y Social).

- *Estudio especial: (Alcance: seguridad física y lógica de la información electrónica- análisis de la Norma INTE ISO 27001).*
- *Estudio especial: (Alcance: administración de sistemas de medición).*

Cabe mencionar que al 30 de junio se encontraban en proceso de ejecución los siguientes estudios:

- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: mantener sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Gestión de Mantenimientos para Plantas-SIGEMPLA).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: desarrollar sistemas automatizados de información (Alcance: Sistema Procesamiento Comercial-SIPROCOM).*
- *Proceso: administración de sistemas de medición. Subproceso: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición (Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados y Central).*
- *Proceso: gestión de cobro de recibos. Subproceso: recaudación (Alcance: recaudación interna y externa).*
- *Proceso: innovación y eficiencia energética. Subprocesos: Investigar tecnologías de alumbrado, Planificar el sistema de alumbrado público, Desarrollar estudios técnicos, Diseñar el sistema de alumbrado público, Construir el sistema de alumbrado público, Controlar el sistema de alumbrado público (Alcance: sistema de alumbrado público).*
- *Estudio especial: (Alcance: seguridad física y lógica de la información electrónica-aplicación de la norma INTE ISO 27001).*

Mediante las pruebas llevadas a cabo en función del alcance definido para dichos estudios, se observó el cumplimiento de la normativa aplicable. No obstante, en los respectivos informes que se remitieron a la Administración se plantearon recomendaciones para subsanar los aspectos de control interno, riesgo y dirección que fueron determinados. A continuación se destacan algunas de esas situaciones:

SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (Sistema Administración y Automatización de la Distribución-SAAD)

Verificar que se aplique la Norma internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001: 2005) por parte del administrador del SAAD, así como que establezca un mecanismo de control para monitorear que las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados, atiendan dicha normativa.

ADMINISTRAR LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (Gestión de teletrabajo)

Girar instrucciones para que en la Sección Administración de Red de Sistemas de Información, se apliquen las siguientes medidas:

Cumplir lo establecido en el artículo N° 15 del capítulo III de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo, cuando así corresponda.

Actualizar el control relacionado con el acceso a la Virtual Private Networks (VPN) de los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo.

Girar instrucciones para que las dependencias mencionadas en el informe enviado, cumplan lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la funcionaria encargada de dicho Programa, las acciones que deben ser ejecutadas para esos efectos.

ADMINISTRACION DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION (Area Gestión Administrativa y Técnica)

El estudio realizado no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

SISTEMAS DE INFORMACION AUTOMATIZADOS (Sistema de Aprovechamiento-SIAPRO)

Girar las instrucciones que correspondan para que el área encargada de la administración del SIAPRO, disponga de un inventario completo de los componentes principales de software y hardware, así como de otras características importantes de los dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE INFORMACION (Sistema Integrado de Recursos Humanos-SIRH)

Girar las instrucciones que correspondan para que cuando el Administrador del SIRH requiera ausentarse de sus labores, se designe un trabajador que lo sustituya. Es necesario brindarle a esa persona la capacitación que le permita atender las funciones y responsabilidades relacionadas con la administración integral del sistema.

Girar las instrucciones que correspondan, para que la administración del SIRH utilice el Módulo de Capacitación en su totalidad. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente analizar la viabilidad de contar con los recursos necesarios para incorporar la información requerida en la base de datos del sistema.

Girar las instrucciones que correspondan para que el área encargada de la administración del SIRH, disponga de un inventario completo de los componentes principales de software y hardware, así como de otras características importantes de los dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE MEDICION (Departamento Servicios Técnicos)

Preparar un documento que comprenda las justificaciones que ocasionaron las situaciones mencionadas en los puntos A.1, A.2 y A.3 de la observación A) del informe enviado. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar los asuntos citados en estos puntos.

Elaborar un informe sobre el estado actual de los proyectos mencionados en los puntos A.1, A.2 y A.3 de la observación A) del informe enviado, según corresponda. Entre otros aspectos, es conveniente que en este documento se incluyan asuntos relacionados con las acciones que serán llevadas a cabo para lograr la conclusión de cada proyecto, así como para cumplir los objetivos por los cuales fueron adquiridos los recursos respectivos.

Preparar un informe que comprenda la justificación por la cual se están destruyendo los medidores tipo QLC que recibe la Sección Laboratorio de Medidores. Asimismo, es conveniente establecer un mecanismo para determinar y controlar la cantidad de estos equipos que han sido destruidos a la fecha. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas que correspondan.

Elaborar un informe que detalle y justifique las razones por las cuales se ha continuado efectuando compras al proveedor QLC. Entre otros aspectos, es

conveniente que en este documento se incluyan las acciones que se han llevado a cabo en relación con las situaciones referidas al servicio ofrecido por este proveedor y al funcionamiento de los equipos de medición, según se cita en los puntos del a) al h) de la observación C) del informe enviado. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas que serán aplicadas al respecto.

Preparar un documento que comprenda las causas que originaron que las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueran trasladadas de las sucursales al Departamento Servicios Técnicos. Asimismo, es conveniente formular un plan de acción para llevar a cabo el traslado de esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales y comunicar a los niveles superiores el estado actual de esta labor.

ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y APLICACION DEL PLIEGO TARIFARIO (Resolución de la ARESEP RCR-353 del 08-03-11)

Este estudio no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

ATENDER AL CLIENTE (Gestión de teletrabajo)

Girar instrucciones a las jefaturas de las dependencias mencionadas en el informe enviado, para que atiendan lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la funcionaria encargada de dicho Programa, las acciones que deben ser ejecutadas para esos efectos.

Girar las instrucciones que correspondan, para que en futuros ingresos a esta modalidad de trabajo, se aplique lo establecido en el inciso c) del punto N° 2, Anexo N° 1 de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente analizar la posibilidad de coordinar con los funcionarios citados en la observación A) de este informe, la viabilidad de reubicar el centro de trabajo que se encuentra en un dormitorio de sus residencias.

Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que se aplique lo establecido en el inciso b), artículo N° 19 del capítulo V de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la Sección Salud Ocupacional, la emisión de un documento formal con recomendaciones de las características que deben reunir los espacios físicos que utilizan las personas que laboran bajo esta modalidad.

Con base en el documento que confeccione la Sección Salud Ocupacional, determinar si las características emitidas se encuentran contempladas en el documento “Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo” que se le suministra a los funcionarios correspondientes. En caso contrario, es conveniente actualizar dicho documento.

Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que se apliquen los requisitos establecidos por el INS en relación con la Póliza de Riesgos del Trabajo. Es conveniente definir las acciones que serán realizadas para subsanar los aspectos sobre este tema que se indican en la observación B) del informe enviado.

Establecer un mecanismo para controlar que el nombre de los funcionarios que se incorporan a la modalidad de teletrabajo, sea notificado inmediatamente al INS para que sean incluidos en la Póliza de Riesgos del Trabajo.

Girar las instrucciones que correspondan, para que en futuros ingresos de funcionarios a esta modalidad de laborar, se atienda lo establecido en el inciso b) punto 2 del Anexo N°1 de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. En caso contrario, es necesario que en el expediente respectivo se incluya la documentación que justifique las razones por las cuales no se aplicó el requisito citado.

Realizar las acciones necesarias para que los documentos relacionados con la implementación del SEVRI en el Programa Empresarial de Teletrabajo, sean aprobados y oficializados por las instancias correspondientes. Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones incluidas en el “plan de tratamiento”, sean atendidas en el plazo establecido.

Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que las firmas de las partes que requieren las adendas al contrato, se incluyan en un solo documento. Es conveniente indicar las acciones que serán efectuadas para subsanar los aspectos comentados en la observación E) del informe enviado.

ADMINISTRACION, ACTUALIZACION Y APLICACION DEL PLIEGO TARIFARIO (Resolución de la ARESEP RCR-432 del 13-05-11)

Determinar los aspectos que están ocasionando que la facturación para servicios de la tarifa promocional T-6 con consumos comprendidos entre 3000 y 3030 kwh, refleje resultados incorrectos; así como definir las acciones que serán realizadas para subsanar este inconveniente. También es necesario establecer las medidas que serán tomadas para prevenir que en futuros aumentos

tarifarios, no se presenten situaciones similares a la mencionada en el informe enviado.

PLANIFICACION, DISEÑO Y ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION (Red eléctrica subterránea y aérea)

Girar instrucciones para que en el SEVRI se actualicen los procesos que corresponden a las actividades que actualmente realizan la Sección Diseño y Control. Es conveniente coordinar con Gestión Estratégica la definición de los riesgos asociados, los controles para minimizarlos y los funcionarios que serán encargados de aplicarlos.

Solicitar que se actualicen los procedimientos, las funciones y responsabilidades de las labores a cargo de la Sección Diseño y Control. Una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento preparado, mediante la aprobación de las instancias respectivas.

GENERACION DE ENERGIA ELECTRICA (Proyectos Balsa Inferior y Eólico Valle Central)

Coordinar lo que corresponda para que la Gerencia de la empresa EVCSA, le suministre oportunamente a la Unidad Supervisora la documentación que respalda las actividades relacionadas con la ejecución del Proyecto Eólico Valle Central. Es conveniente indicarle al funcionario encargado de dicha Gerencia, la importancia de cumplir lo solicitado en los párrafos 5 y 6 de la nota Dide-009 del 09-04-10 emitida por la jefatura de la Dirección Producción y Desarrollo, de manera que la CNFL pueda atender lo establecido por la Contraloría General de la Republica en el oficio mediante el cual otorgó el refrendo de este proyecto.

CONSERVACION DE LA ENERGIA ELECTRICA (Distribución de lámparas fluorescentes compactas)

Con el propósito de fortalecer el control interno relacionado con actividades de promoción que comprendan entrega de artículos, es necesario que en campañas de este tipo que se lleven a cabo en lo sucesivo, el mecanismo de distribución que se establezca, entre otros aspectos que consideren pertinentes, permita determinar que los artículos se suministren solo a clientes de la CNFL y en una oportunidad, en función de los objetivos que se definan para el proyecto específico, según corresponda.

En futuras actividades de promoción que comprendan entrega de artículos, es conveniente emitir una directriz comunicando a las dependencias correspondientes, cual es el mecanismo de distribución que debe utilizarse y la información que es necesario incluir en el formulario establecido para esos efectos; de manera que se propicie el cumplimiento de los objetivos definidos para el proyecto respectivo.

SEGURIDAD FISICA Y LOGICA DE LA INFORMACION ELECTRONICA (Norma INTE ISO 27001)

Para cada objetivo de control de la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001), se comunicó a la Dirección Tecnologías de la Información las acciones que serán realizadas para su cumplimiento (referido a la administración del sistema Gestión de Procesos Administrativos-GPA)

ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE MEDICION

Preparar los documentos necesarios que comprendan la justificación de las siguientes situaciones relacionadas con el sistema de medición adquirido mediante la Contratación Directa N° 2008CD-000017-ALIC:

- Por qué el sistema de medición se adquirió sin que los equipos estuvieran inscritos ante la ARESEP.
- Por qué se tramitó la ampliación de esta contratación para adquirir otro sistema de medición con las mismas características, sin que los equipos anteriores hubieran sido inscritos y aprobados por la ARESEP.
- Por qué no se cumplió una especificación técnica establecida en el cartel que se tramitó para adquirir los sistemas de medición (relacionada con la inscripción del equipo ante la ARESEP).

Preparar un documento que comprenda las acciones que serán llevadas a cabo, en caso que los sistemas de medición no sean aprobados por la ARESEP.

Emitir un documento que comprenda las razones que ocasionaron que el sistema de medición fuera instalado en un sector diferente del que se indicó en la solicitud de compra de materiales y equipo. Es conveniente definir el uso que se les dará a estos equipos, una vez que sean aprobados por la ARESEP. Asimismo, es necesario hacer referencia al plan piloto para evaluar tecnología que puede ser utilizada en la administración de la red eléctrica (alcance,

cobertura, número de clientes, fecha de inicio y conclusión, resultados esperados, entre otros aspectos).

Efectuar las pruebas de los equipos de medición instalados en este proyecto, en relación con la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias de la CNFL y para comprobar que sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME). Es conveniente documentar el resultado de las mismas y preparar un informe que incluya datos sobre el funcionamiento y el estado actual de estos equipos.

1.3.2 APLICACION DE RECOMENDACIONES

A) SEGUIMIENTOS

Para determinar la aplicación oportuna de los aspectos planteados en las recomendaciones incluidas en los informes remitidos en periodos anteriores a las dependencias correspondientes, se efectuó el seguimiento de los siguientes estudios:

- *Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: dirigir el desarrollo tecnológico de la CNFL, contratar bienes y servicios, administrar servicios contratados.*
- *Proceso: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subproceso: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación (Alcance: Departamento Usuario).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información. Subproceso: dar soporte a las aplicaciones (Alcance: Departamento Usuario).*
- *Proceso: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: mantener la infraestructura de las tecnologías de información y comunicación, brindar soporte técnico en telecomunicaciones, desarrollar proyectos de telecomunicaciones.*
- *Proceso: gestión de cobro de recibos. Subprocesos: recaudar, gestionar la morosidad y atender servicios de interés social (Alcance: tarifa seis, tarifa media tensión y clientes estratégicos).*

- *Proceso: atención al cliente. Subprocesos: atender al cliente vía telefónica, atender al cliente vía agencia virtual, atender al cliente en ventanilla (Alcance: Sección Servicios en Línea, Sucursales, Agencia Metropolitana).*
- *Proceso: mantenimiento del sistema de distribución. Subprocesos: dar mantenimiento preventivo, dar mantenimiento correctivo (Alcance: red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Proceso: administración del sistema de distribución. Subproceso: monitorear y analizar el comportamiento del sistema (Alcance: red eléctrica subterránea y aérea).*
- *Proceso: administración del servicio de alumbrado público. Subprocesos: operar y dar mantenimiento al sistema de alumbrado público, construir el sistema de alumbrado público (Alcance: sistema alumbrado público).*
- *Proceso: sistemas automatizados de información (Plazo de entrega de la fase de construcción I del proyecto PROCOM). Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información, desarrollar sistemas automatizados de información.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas se determinó que de 19 recomendaciones formuladas, 16 habían sido atendidas (84%) y 3 estaban en ese proceso (16%).

B) RESEGUIMIENOS

También se llevó a cabo el reseguimiento de las recomendaciones que el informe de seguimiento anterior reflejaba que estaban pendientes de aplicar o en ese proceso. A continuación se indican los estudios correspondientes:

- *Proceso: administración de la infraestructura (Servicios telemáticos).*
- *Proceso: administración de sistemas en operación (Sistema de Aprovechamiento-SIAPRO).*
- *Proceso: administración de sistemas en operación (Sistema de Administración de Contrataciones-SIACO).*
- *Proceso: servicios ofrecidos por la Dirección Tecnologías de la Información.*

- *Proceso: administración de sistemas en desarrollo (Sistema Gestión de Mantenimientos para Plantas-SIGEMPLA).*
- *Proceso: administración de sistemas en operación (Sistema Integrado de Recursos Humanos-SIRH).*
- *Proceso: administración y organización de tecnologías de información y comunicación.*
- *Proceso: administración de sistemas en operación (Sistema Fondo de Ahorro y Préstamo-SIFAP).*
- *Proceso: administración y organización de tecnologías de información y comunicación.*
- *Proceso: administración de la inversión de infraestructura de TIC.*
- *Proceso: servicios ofrecidos por la Sección Operaciones y Procesamiento de la Información.*
- *Proceso: facturación y distribución de recibos de servicios preferenciales.*
- *Proceso: atención al cliente en las sucursales.*
- *Proceso: atención al cliente. Subprocesos: velar y promover la eficacia y la eficiencia en la prestación de servicios, atender quejas del servicio planteadas a la ARESEP.*
- *Proceso: gestión realizada por la Sección Laboratorio de Medidores.*
- *Proceso: administración de la red eléctrica aérea.*
- *Proceso: gestión realizada por el Departamento Sistemas de Potencia.*

Como resultado de las evaluaciones realizadas, se determinó que de 33 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso, 32 habían sido atendidas (97%) y 1 estaba en ese proceso (3%).

1.4. OTRAS ACTIVIDADES

1.4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se elaboró el informe de avance del plan de mejora de la autoevaluación de la Auditoría Interna (en adelante AI) del período 2009-2010 con fecha de corte al 30 de marzo de 2011, con el propósito de analizar su cumplimiento y tomar medidas correctivas. Asimismo, como parte del programa de divulgación de la gestión de la AI, se continuó el proceso de charlas dirigidas a las Direcciones de la empresa.

También se inició el proceso de planificación y contratación de la evaluación externa de calidad de la AI, en cumplimiento de la normativa aplicable a nuestra dependencia.

1.4.2 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de mantener la actualización profesional de esta dependencia, en 35 ocasiones personal de la AI asistió a 18 eventos de capacitación. Entre los temas de los cursos pueden citarse: Auditoría Operativa Avanzada, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Deterioro del Valor de los Activos, Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y Liderazgo, Técnicas para la preparación de Informes de Auditoría, Auditoría de Sistemas, Incidentes y Fraudes en Redes de Datos, Programas de Auditoría Basados en Riesgos.

1.4.3 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Se avanzó en la actualización del planeamiento estratégico de la AI, los índices de gestión y el establecimiento de los controles necesarios para disminuir la materialización de los riesgos identificados en los principales procesos de la AI.

1.4.4 ADJUDICACIONES

Se revisaron asuntos relacionados con las contrataciones (superiores a ¢100 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2011 (4 concursos por un monto total de ¢748,2 millones). Con base en la información a la que tuvo acceso esta AI y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración cumplió lo establecido en la normativa vigente para ese tipo de operaciones.

1.4.5 OTROS

También se realizaron actividades relacionadas con el análisis de los estados financieros mensuales; el control de la ejecución presupuestaria de esta dependencia; la evaluación del desempeño; la actualización, estandarización e incorporación al sistema Gestión Procesos de Auditoría (GPA) documentos

relacionados con la gestión de la AI; servicios de apoyo técnico para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI; así como la actualización del micrositio de la AI en la intranet.

2. AUDITORIA FINANCIERA

***2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y
RECOMENDACIONES FORMULADAS***

2.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

2.1.1 AREA ACTIVOS

2.1.1.1 AUD-141 enviado el 04 de mayo

ASUNTO: contratación de bienes y servicios (concursos)

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

Este estudio no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las labores que ejecutan los encargados, referente a los controles definidos para mitigar o evitar que se materialicen los riesgos identificados por la Administración con un nivel extremo; la información incluida en el expediente de los concursos que fueron objeto de análisis; el cumplimiento de las condiciones generales y los requerimientos establecidos; los cambios o modificaciones en algunas especificaciones técnicas, originados por situaciones planteadas por los oferentes; el informe que se emite para reflejar el porcentaje de avance de la reconstrucción del sistema de distribución eléctrica del Cantón de Alajuelita.

También se evaluaron aspectos referidos a la consecutividad numérica de los folios y su custodia en el expediente administrativo del concurso; el precio de adquisiciones anteriores similares, la cantidad de artículos existentes en la bodega cuando se elaboró la solicitud respectiva, la razonabilidad del costo de la nueva compra y las diferencias entre los precios ofrecidos por los proveedores; los estudios de recomendación de adjudicación y la participación del funcionario del área técnica en esta actividad; la información que se incluye en los contratos, la fecha que se confeccionan y firman estos documentos; el tamaño, marca, calidad, cantidad e instalación de los materiales definidos en los requerimientos; así como las revisiones a las que fueron sometidos algunos vehículos adquiridos.

OBSERVACIONES

A) ACTIVIDAD

Revisar que el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de ese subproceso.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información suministrada por los encargados de ejecutar los controles definidos para mitigar o evitar que se materialicen los riesgos identificados por la Administración con un nivel extremo, se comprobaron las labores que han realizado al respecto. A continuación se describe la actividad llevada a cabo en cada caso:

- Riesgo1: *“Gestionar un procedimiento de adquisición omitiendo o aplicando incorrectamente las normas que regulan la actividad”.*

Se observó que fue actualizado el procedimiento denominado *“Concursos de adquisición de bienes y servicios”* y la normativa *“Lineamientos para la revisión periódica de las especificaciones técnicas de compra y almacenaje de artículos, documento de apoyo interno y Contratación directa”.*

- Riesgo 2: *“Imposibilidad de resarcimiento de daños por no gestionar oportunamente el control de vencimiento de garantías”.*

Se comprobó que para lograr mantener vigente la garantía aportada por el adjudicatario, la dependencia correspondiente implementó la medida de informar al área técnica respectiva cuando se aproxima la fecha de vencimiento (mediante un correo electrónico). Adicionalmente, este mecanismo de control será incorporado al procedimiento denominado *“Pago a proveedores”* (se encuentra en proceso de revisión), sobre lo cual la jefatura de la Sección Proveeduría (en adelante SP) en el correo electrónico del 14-03-11 comunicó lo siguiente:

“... se estará enviando a Análisis Administrativo a más tardar el 15-04-11”.

- Riesgo 3: *“Realizar un pago improcedente”.*

Mediante la revisión de la información incluida en el sistema SACP, se comprobó que existe un módulo de órdenes de pago, el cual tiene la finalidad de que una vez que el funcionario de la SP registra los pagos efectuados al banco respectivo por medio del comprobante de diario N° 26, el trabajador que corresponda de la Sección Ingresos y Egresos verifique que los números de las cuentas contables asignadas y los datos que comprenden los documentos que respalda la erogación, sean correctos.

- Riesgo 4: *“Aplicación inadecuada de las cláusulas de la póliza de seguros”.*

Se comprobó que el trabajador correspondiente gestionó ante el asegurador, el aumento del monto máximo asegurable por embarque de la póliza N° 11955 (de ¢100 a ¢500 millones), según lo indicado en la nota SAS-0287 del 08-03-10.

- Riesgo 5: *“Alteraciones en las planificaciones por incumplimiento en los plazos de ejecución de las contrataciones”.*

Se comprobó que la funcionaria correspondiente de la SP, elaboró un cronograma que incluye los tiempos críticos de cada fase del concurso de adquisición (contempla las actividades pendientes y los plazos respectivos). Este documento permite monitorear el cumplimiento de las fechas establecidas y con ello prevenir que se excedan los plazos definidos para la ejecución de las contrataciones.

B) ACTIVIDAD

Establecer si en los concursos relacionados con reconstrucciones de la red de distribución, se dispone de un estudio de factibilidad que respalde las inversiones que son aprobadas por las instancias correspondientes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información que forma parte de varios concursos que corresponden al período comprendido entre agosto y diciembre de 2010, se comprobó que en ninguno de ellos fue necesario efectuar un estudio de factibilidad, debido a que las erogaciones no se conceptuaron como inversiones (se analizaron los concursos números 2010PP-000008-PROV - *Poste tubular metálico*; 2010PP-000009-PROV - *Cable monopolar*; 2010PP-000016-PROV - *Vehículos pick-up cabina sencilla 4x4 en chasis*; 2010PP-000017-PROV – *Camiones*; 2010PP-000024-PROV *Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*; 2010PP-000040-PROV - *Autobús urbano 100% eléctrico con sus respectivos repuestos*).

C) ACTIVIDAD

Evaluar las actividades ejecutadas de la Reconstrucción del Sistema de Distribución Eléctrica del Cantón de Alajuelita, para establecer el avance que se indica en la meta de gestión del POI para la Dirección Distribución.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información suministrada por un funcionario de la Sección Control de Presupuesto, así como del documento relacionado con el informe respectivo emitido por el Departamento Redes Eléctricas (F-222), se comprobó que a febrero de 2011 el avance es 9% (2% corresponde a la ejecución de actividades físicas y el resto a compra de materiales). Conviene destacar que en el inciso a) de dicho documento se indica lo siguiente:

“Este proyecto con licitación 2010LN-000010PROV se vio afectado desde sus inicios por diferentes circunstancias que se presentaron, fue apelado en varias oportunidades...”.

D) ACTIVIDAD

Revisar si los requerimientos incluyen la posibilidad de que la adjudicación pueda ser parcial, así como que el proveedor detalle en su oferta el costo de la capacitación requerida y que se valora la conveniencia de adjudicar ese concepto.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación que se incluye en los expedientes de los concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que en las condiciones generales de los requerimientos se incorpora la facultad que tiene la CNFL de reservarse el derecho de efectuar la adjudicación de forma parcial.

Referente a la capacitación, se verificó que en ninguno de los concursos analizados se consideró esta actividad.

E) ACTIVIDAD

Constatar si en los requerimientos del concurso para adquirir equipo técnico se incluyen inspecciones en fábrica, si las mismas están debidamente justificadas y se cotizan por aparte. Además, en los casos que se autorizan, verificar que el funcionario respectivo presentó un informe detallado que respalde la actividad realizada.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación incluida en los requerimientos de los concursos citados en el punto B) de este informe, se comprobó que no se consideró ningún aspecto relacionado con *“Inspecciones en fábrica”*.

Conviene mencionar que en el punto 19 de la recomendación técnica del concurso N° 2010PP-0000040-PROV (*Autobús urbano 100% eléctrico con sus respectivos repuestos*), se detalló el tema referido a la capacitación. Sin embargo, no fue necesario que el proveedor cotizara esta actividad por separado, porque la misma debía formar parte de la oferta presentada.

En cuanto al informe que deben elaborar los funcionarios que reciben dicha capacitación, a la fecha de este estudio el requisito se encontraba pendiente de cumplir, porque esa actividad no había finalizado.

F) ACTIVIDAD

Corroborar que cuando se realizan modificaciones de aspectos incluidos en los requerimientos o en la justificación suministrada para adquirir el material, los cambios se documentan y la información correspondiente se incorpora al expediente administrativo.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación que corresponde a los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que no se presentaron cambios o modificaciones referidos a los requerimientos. No obstante, es necesario comentar que en el concurso N° 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), fueron incorporadas algunas aclaraciones técnicas originadas de consultas planteadas por los proveedores (la SP las comunicó a los participantes para que ajustaran sus ofertas).

G) ACTIVIDAD

Verificar el cumplimiento de los principales aspectos definidos en los requerimientos y si existe el respaldo correspondiente aportado por el oferente al que se le adjudicó el bien o servicio.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información incluida en los requerimientos de los concursos números 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*) y 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), se comprobó que los adjudicatarios cumplieron los principales requerimientos establecidos (por ejemplo la vigencia y presentación de las ofertas, las garantías de cumplimiento, precios, aumento o disminución de la adjudicación, plazo de entrega de materiales y servicios). También aportaron documentación de respaldo (por ejemplo declaraciones

juradas y certificaciones, consultas planteadas por los oferentes y aclaraciones realizadas por la Administración).

Conviene destacar que como en el expediente del concurso N° 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*) no se encontraban los folios 347 y 348 (certificación de contenido presupuestario), en el correo electrónico del 11-03-11 se solicitó a la funcionaria de la SP que incorporara esos documentos. Al respecto, en el correo electrónico del 17-03-11 la encargada comunicó que la situación comentada había sido corregida, lo cual se corroboró posteriormente.

H) ACTIVIDAD

Examinar que en el respaldo de las adquisiciones tramitadas se incluye documentación relacionada con el costo unitario de la compra anterior y la cantidad del artículo disponible en la bodega cuando se confeccionó la solicitud respectiva.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación que corresponde a los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que ninguno de ellos fue tramitado por la Sección Almacén solicitando artículos para mantener en sus existencias, que permitiera comprobar los aspectos indicados en la actividad. No obstante, conviene destacar que en relación con el concurso N° 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*), la dependencia respectiva elaboró un cuadro comparativo de precios de adquisiciones similares anteriores, lo cual respalda la razonabilidad del costo de la nueva compra.

I) ACTIVIDAD

Comparar los precios entre las ofertas presentadas y en caso de que exista una diferencia significativa, observar si esta situación fue analizada por la Comisión que se encarga de esta actividad y si fue documentada.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación incluida en las ofertas presentadas para los concursos mencionados en el punto B) de este informe, se comprobó que no existían diferencias significativas en los precios ofrecidos por los proveedores correspondientes.

J) ACTIVIDAD

Comprobar si en los estudios de recomendación de adjudicación participó el funcionario del área técnica respectiva, que esta situación conste por escrito y que forme parte del expediente administrativo.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información incluida en los expedientes administrativos de los concursos números 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*) y 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), se comprobó que en los estudios de recomendación de adjudicación participó un funcionario del área técnica respectiva (así se hace constar en el documento dirigido a la SP).

K) ACTIVIDAD

Cerciorarse si en los casos que es necesario elaborar un contrato, este se firma en el plazo definido en los requerimientos y si la empresa a la cual se le adjudicó el trabajo correspondiente, cumple los principales aspectos establecidos en ese documento.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información incluida en el contrato del concurso N° 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), se comprobó que ese documento se firmó antes de que se produjera la adjudicación y la publicación correspondiente.

Un funcionario de la Asesoría Jurídica Institucional manifestó que esta situación se presentó porque a la Gerencia le urgía que las obras se iniciaran a la brevedad. También comunicó que se tomó en cuenta que solo un oferente participó en el concurso, con lo cual no se corría ningún tipo de riesgo.

No obstante, esta Auditoría Interna considera que esta situación no debe repetirse en lo sucesivo, pues no es una sana práctica de control interno.

En la visita realizada por el auditor encargado de la evaluación conjuntamente con los inspectores que les correspondía fiscalizar la ejecución de las obras respectivas, se comprobó el cumplimiento de los principales aspectos establecidos en dicho contrato.

L) ACTIVIDAD

Comprobar si el contrato suscrito para adquisición de materiales o servicios define claramente los plazos de inspección, entrega y capacitación, así como que el pago final se realiza hasta que se cumplan los aspectos incluidos en las cláusulas de ese documento.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información incluida en el contrato del concurso N° 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), se comprobó que en ese documento se incluyeran los aspectos citados en la actividad (en la cláusula N° 4 se establece la inspección del avance de la obra; en la cláusula N° 5 se indica el plazo para entregar las obras; en el párrafo 2 de la cláusula N° 9 se define que el pago se realizará contra obra terminada). Conviene mencionar que por la naturaleza de la contratación, no fue necesario incorporar la capacitación como parte de los requerimientos.

M) ACTIVIDAD

Corroborar si se emiten informes periódicos y reportes de avance de los trabajos realizados, si se ejerce la supervisión y si existe evidencia de esta labor.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la información suministrada por los funcionarios correspondientes sobre las actividades desarrolladas en relación con los concursos números 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*) y 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), se comprobó que se emiten reportes de avance y se ejecuta la supervisión en el campo. Asimismo, estas labores se hacen constar en informes u otro tipo de documentos (en el caso de la segunda licitación citada existe una bitácora que detalla todos los pormenores de las obras).

N) ACTIVIDAD

Inspeccionar en el campo si el tamaño, marca, calidad y cantidades de los materiales definidos en los requerimientos; fueron instalados por el proveedor.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la visita de inspección realizada a los sitios correspondientes, se comprobó que los postes galvanizados de 9, 11 y 13 metros solicitados en el concurso N° 2010PP-000008-PROV (*Poste tubular metálico*), fueron instalados.

También se observó que estos artículos cumplen el tamaño y otras características definidas en los requerimientos.

Asimismo, se verificó que la calidad, marca y cantidades de los materiales que correspondían al concurso N° 2010PP-000024-PROV (*Remodelación de Edificio Sucursal Metropolitana y otras dependencias, Antiguo Edificio Capris*), coinciden con lo establecido en los requerimientos.

O) ACTIVIDAD

Verificar si los bienes o servicios adquiridos se están utilizando, si cumplen las expectativas por las cuales fueron solicitados por la dependencia correspondiente, si el resultado de las pruebas realizadas para comprobar el correcto funcionamiento de los equipos adquiridos, se respalda con documentos.

RESULTADOS OBTENIDOS

En la visita de inspección realizada al sitio correspondiente, se comprobó que los vehículos (*ocho pick up cabina sencilla y cinco camiones*), adquiridos mediante los concursos números N° 2010PP-000016-PROV) y 2010PP-000017-PROV, cumplen las expectativas por las cuales fueron requeridos, según las revisiones y pruebas que se hacen constar en los documentos de respaldo disponibles.

La situación comentada se evidencia en que las dependencias respectivas están utilizando los ocho vehículos, así como tres de las otras cinco unidades se encuentran en la Sección Transportes y Taller, mientras les construyen los furgones necesarios.

2.1.1.2 AUD-152/154 enviados el 13 de mayo

ASUNTO: *materiales en bodegas de Sucursales*

DIRIGIDO: Dirección Comercial, Sección Almacén, Departamento Planificación y Diseño

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los materiales que se custodian en las bodegas de las Sucursales; los artículos que reflejan pocos movimientos; los resultados de un informe preparado por la Sección Técnica de la Sucursal Escazú sobre las razones por las cuales no se utilizan conectores de cuña tipo C, ni las herramientas que se adquirieron para instalarlos; la salida y devolución de los materiales; los formularios que se usan en estas labores; la calidad de los trabajos efectuados por los operarios en los servicios nuevos; el cumplimiento de

la normativa que regula esta actividad; las tapas plásticas que deben colocarse en la base de los medidores para brindar protección contra accidentes a las personas que manipulan estos equipos; así como el número de localización que se acostumbra colocar en el vidrio del medidor.

OBSERVACIONES

A) MATERIALES SIN MOVIMIENTO

En el listado del Sistema de Aprovisionamiento (SIAPRO) que fue suministrado por el funcionario correspondiente de la Sección Almacén, al 25-02-11 se reflejaban algunos materiales que se custodian en las bodegas de las Sucursales Desamparados, Guadalupe, Heredia, Escazú y Central, que no habían tenido salida durante un año (ver anexo N° 1 que se adjuntó al informe enviado).

Las jefaturas de la Sección Técnica de esas Sucursales manifestaron que aunque varios artículos no tienen movimiento, deben mantenerse en existencia por razones de seguridad (en dicho anexo se identifican con la letra c).

También comunicaron las causas por las que otros materiales se encuentran en la condición citada, según se detalla a continuación: se convirtieron obsoletos por cambios tecnológicos (*“marchamos plásticos seguridad tipo candado medidor energía eléctrica”*); están en mal estado (*“llaves de seguridad para aros de medidores tipo ANSI 200 amps”*); se dejaron de utilizar (*“zapatas de seguridad combinación zapata y riel protector de aluminio”*); actualmente no cumplen las expectativas por las cuales fueron adquiridos (*“alicate pico lora”*).

B) UTILIZACION DE CONECTORES

Los *“conectores de cuña tipo C, ranura principal”* no se utilizan por diversos motivos; sobre lo cual es importante mencionar que en las Sucursales citadas en el punto anterior, existe un saldo de 11.337 unidades con un valor superior a $\$11$ millones, según el listado del SIAPRO emitido a abril de 2011 (ver anexo N° 2). Conviene destacar que esa cantidad representa un 70% de los 16.000 conectores que se compraron el 12-03-07, adquisición que fue gestionada por el Departamento Planificación y Diseño (solicitud N° 982).

Un funcionario de ese departamento manifestó que el artículo se compró porque es reutilizable, lo que representa una economía en los casos de clientes que se les suspende el servicio frecuentemente (al producirse una nueva corta no se requiere instalar otro conector, lo que evita una cadena de conectores para una misma acometida).

Sin embargo, en un informe técnico preparado por la Sección Técnica de la Sucursal Escazú, se describen los resultados obtenidos al aplicar un cuestionario de medición de calidad a nueve trabajadores de esa unidad. Referente a los conectores citados, estos trabajadores comentaron los siguientes aspectos:

“... ”

- ✓ *Incómodos de manipular en condiciones difíciles del estándar (trenzados o finales del poste).*
- ✓ *El conector es de uso muy delicado por su tamaño.*
- ✓ *De uso reducido para instalar en secundarios.*
- ✓ *No son seguros, ya que se corre el riesgo de quedar flojos.*
- ✓ *No proporcionan seguridad en el punto de conexión.*
- ✓ *El tiempo de instalación es alto.*
- ✓ *Presenta peligro al ser manipulados en las líneas energizadas.*
- ✓ *El conector es de mala calidad para las funciones que se realiza en la Sucursal.*
- ✓ *Pueden llegar a fallar por falta de presión en los mismos”.*

En dicho informe se formuló la siguiente recomendación general:

“...se concluye que este tipo de conector no es apto para el trabajo en acometidas eléctricas. Por tanto, lo aconsejable es devolver dichos conectores al Almacén Anonos para que ellos dispongan de dicho material tal vez para otras conexiones”.

El jefe del Departamento Planificación y Diseño manifestó que los conectores funcionan bien para los efectos que fueron adquiridos y no comparte las observaciones señaladas por los operarios de la Sucursal Escazú, porque no existe un informe basado en pruebas técnicas que demuestren lo contrario. También comunicó que promocionará el uso de este artículo ante otras dependencias, como por ejemplo Averías, Construcción, Mantenimiento y Alumbrado Público.

C) UTILIZACION DE HERRAMIENTA

Referente a los *“alicates tipo pico de lora”* que se adquirieron para manipular los *“conectores de cuña tipo C”* (existen dos en la Sucursal Desamparados y ocho en la Sección Almacén), en el informe citado en el punto anterior se indica lo siguiente:

“... ”

- ✓ *Es de pésima calidad ya que se estropea fácilmente.*
- ✓ *No soca o aprieta el conector fuertemente.*
- ✓ *Los dientes de la herramienta se desgastan fácilmente.*

✓ *La herramienta es incómoda de manipular y puede pegar en las fases”.*

Las jefaturas de la Sección Técnica de las Sucursales, mediante correos electrónicos comunicaron que devolverán a la Sección Almacén los artículos que correspondan de los anexos citados, para que sean excluidos del SIAPRO y consecuentemente, no se reflejen en las existencias de materiales de las Sucursales.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

De conformidad con los aspectos mencionados en los tres puntos anteriores, es necesario que el funcionario correspondiente aplique las siguientes medidas:

1) Determinar los artículos que deben ser devueltos a la Sección Almacén, según el detalle suministrado en los anexos N° 1 y 2 de este informe; de manera que las bodegas de las Sucursales Desamparados, Guadalupe, Heredia, Escazú y Central, no custodien materiales que no serán utilizados.

2) Consultar por escrito al Departamento Planificación y Diseño si los conectores citados pueden ser utilizados por otras dependencias. Con base en la respuesta obtenida, determinar el destino de esos materiales.

3) Tomando en cuenta los inconvenientes que se citan en el informe preparado por la Sección Técnica de la Sucursal Escazú en relación con los conectores y el alicata tipo pico lora, en lo sucesivo implantar la medida de no adquirir materiales con esas características. En ese sentido, es conveniente que en futuras adquisiciones de artículos similares, se disponga por escrito del aval de la dependencia en la que serán utilizados.

D) UTILIZACION DE FORMULARIO

El formulario F-058 (*Control de estante*) que fue diseñado para registrar la descripción del artículo, el número de código y de solicitud, las cantidades que ingresan y salen, las fechas respectivas y la persona que lo está tramitando; no está siendo utilizado en las bodegas de las Sucursales Heredia, Central y Desamparados. Los encargados manifestaron que esa situación se inició cuando ellos se ausentaron por motivo de vacaciones o incapacidad (el funcionario que los sustituyó dejó de usar el documento).

No obstante, en el punto 6.5 del procedimiento denominado “*Requisición de materiales en bodegas de la Dirección Comercial*”, se establece lo siguiente:

“...ADMINISTRADOR DE BODEGA DE UNA SUCURSAL

Prepara el material solicitado para el despacho y registra en la F-058 la fecha, número de despacho en la casilla de número de solicitud, cantidad entregada y firma”.

Cabe mencionar que el cumplimiento de lo indicado en dicha normativa, permite disponer de información para fortalecer el control de las existencias que se custodian.

La jefatura de la Sucursal Heredia manifestó que la fórmula citada podría ser automatizada, para que funcione como un control cruzado con la información que se mantiene en el estante correspondiente.

...

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Solicitar por escrito a los encargados de las bodegas de las Sucursales Heredia, Central y Desamparados, que utilicen el formulario F-058 cuando realicen las actividades correspondientes. Adicionalmente, evaluar la posibilidad y la conveniencia de automatizar este documento.

E) SERVICIOS NUEVOS

Referente al tipo de materiales y las cantidades que instalaron en servicios nuevos los operarios correspondientes de la Sucursal Heredia, el auditor encargado de la evaluación observó las situaciones que se detallan a continuación:

E.1 CONECTORES

Varios empalmes entre cables de aluminio y cobre, fueron hechos a mano y no se utilizaron los conectores que existen para esos efectos. Al proceder de esa manera, se incumple el punto 3.6 de la Norma que indica lo siguiente:

... Dispositivos de conexión.

La unión entre los conductores de entrada y los conductores de la acometida, deberá de efectuarse de tal forma que se asegure un contacto firme entre ellos. Para esto la empresa eléctrica utilizará los dispositivos de conexión adecuados para cada caso”.

También se determinó que en ocasiones se instalan conectores insulink N° 4 con cable N° 6, pero en estos casos debe usarse el conector N° 6.

E.2 CALIDAD DEL TRABAJO

En algunas oportunidades el cable de acometida estaba mal sujetado con el aislador J-100 y tenía pocas vueltas en el secundario, por lo que queda flojo. Este aspecto y el mencionado en el inciso anterior podrían provocar averías y causar daños a artefactos eléctricos de los clientes, con el consecuente gasto por indemnización. Al no realizarse el trabajo con la calidad requerida, la imagen de la CNFL también podría resultar afectada.

El jefe de la Sección Técnica de la Sucursal Heredia (en adelante STSH), manifestó que comunicará a los operarios correspondientes las debilidades citadas, con la finalidad de que esas situaciones se corrijan y así prevenir la materialización del riesgo respectivo. Además, comentó que periódicamente brindan capacitación sobre estos temas (presentó evidencia de que la última de ellas fue impartida en enero de este año).

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Con base en las situaciones indicadas en los dos incisos anteriores, recordar por escrito a los operarios correspondientes, que los trabajos a su cargo deben ser ejecutados de conformidad con lo establecido en la normativa que regula estas actividades.

E.3 TAPAS PLASTICAS

Algunas bases de medidor que se encuentran instaladas, carecen de las tapas plásticas que protegen de accidentes a las personas que manipulan estos equipos. Al presentarse esa situación, se incumple el punto 7.4 de la Norma que indica lo siguiente:

“...Resguardo de partes energizadas

Las partes energizadas deben estar cubiertas de forma tal que no estén expuestas a contactos accidentales...”

El jefe de la STSH manifestó que durante un tiempo no contaron con existencias del artículo citado, pero que en lo sucesivo este será colocado en los equipos que así lo requieran (una funcionaria del Departamento Servicios Técnicos comunicó que actualmente se está tramitando la compra de 1000 tapas).

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Realizar el seguimiento necesario para lograr que las tapas plásticas, se coloquen en las bases de los medidores instalados que carecen de esa protección.

E.4 INFORMACION INCORRECTA

En algunas solicitudes de servicios nuevos que se emiten mediante el SASE, se observó que el número de medidor asignado se anota incorrectamente.

La jefatura de la Sección Control Técnico Comercial (pertenece a la Dirección Comercial), consideró conveniente incorporar las situaciones que se hacen constar en los incisos anteriores de este informe, en la nota 4002-0180-11 dirigida al jefe de la STSH, con el propósito que transmitiera a los operarios respectivos las debilidades que fueron determinadas.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Recordar por escrito a los operarios respectivos, que la información que anotan en las solicitudes de servicios nuevos, siempre debe ser correcta y ubicarse en el espacio definido.

E.5 NUMERO DE LOCALIZACION

De una muestra de 25 medidores instalados, aproximadamente 10 de ellos carecían del número de localización que se acostumbra colocar en el vidrio del medidor. Al presentarse esta situación, se incumple la siguiente normativa:

El punto 6.20 del procedimiento *“Atención de servicio nuevo monofásico”*, que indica lo siguiente:

“...Instala el medidor, coloca la placa con la localización en el vidrio,...”

El punto 6.4 de la Norma Técnica N° RRG-2444-2001 de Aresep *“Instalación y Equipamiento de Acometidas Eléctricas”* (en adelante Norma), que indica lo siguiente:

“Marcación.

Cada servicio eléctrico deberá ser identificado con número o letras que permitan asociarlo con su medidor e interruptor principal correspondiente...”

El jefe de la STSH manifestó que la situación comentada se presenta, porque en algunos casos la plaqueadora que los operarios utilizan para esos efectos, no funciona o la cinta se termina.

Las omisiones señaladas atrasan la labor de verificar los materiales que han sido instalados en los servicios nuevos, pues se debe aclarar cuál es el número correcto de medidor, localización, etc. Además, se dificulta localizar los

medidores y consecuentemente, el funcionario respectivo tiene que dedicar tiempo adicional a esta actividad.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Girar instrucciones para que a todos aquellos medidores que carecen del número de localización, se les coloque la información requerida.

2) Verificar periódicamente que la plaqueadora utilizada para identificar los medidores con el número de localización, funciona correctamente; así como que el operario respectivo siempre disponga de la cinta que se usa con ese propósito.

F) FORMULARIOS

Referente al uso de los formularios F-120 (*Reporte de gastos de materiales usados en ejecución*) y F-329 (*Solicitud o devolución de materiales*) por parte de los funcionarios de la Sucursal Heredia, se determinó que en ocasiones se presentan las siguientes situaciones:

F.1 OMISION DE DATOS

Cuando los operarios instalan un medidor monofásico, en el formulario F-120 registran este artículo en el espacio denominado “*renglón de gabinete de un medidor*”, pero lo correcto es usar el renglón que corresponde a “*medición*” en la casilla “*monofásico*”. También se observó que el número de orden lo anotan en el espacio destinado al número del medidor, lo cual podría confundir al usuario que utiliza esta información.

En el formulario F-120 no se incluyen los datos del cliente, la dirección, ni el número de medidor. En el espacio para anotar el nombre y la firma del técnico, solo se incorpora el apellido.

En el espacio destinado a indicar si es una solicitud o devolución de material, en el formulario F-329 no se realiza la marca correspondiente. Tampoco se incorpora el nombre y la firma del funcionario que entrega, ni del que recibe los artículos y el número de empleado de ambos.

Es necesario disponer de la información señalada, porque en caso que se requiera establecer responsabilidades en determinadas situaciones, se facilita identificar las personas que entregaron, recibieron y gastaron el material.

El funcionario correspondiente de la Sucursal Heredia, manifestó que las omisiones comentadas se podrían estar presentando por la premura con que

los operarios realizan dichos trámites, así como porque la supervisión que se ejerce es insuficiente.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Recordar por escrito a los operarios correspondientes, que la información que anotan en los formularios F-120 y F-329 debe ser correcta y completa.

F.2 REGISTRO DE MATERIALES

El formulario F-120 se está usando para registrar varios servicios nuevos (instalación de medidor), pero lo correcto es confeccionar uno de ellos en cada caso. Esta práctica dificulta comprobar en el campo el gasto de los artículos respectivos.

El jefe de la STSH manifestó que cuando se trata de ductos, el aspecto comentado ocurre porque solo se requiere una acometida, pero es necesario aclarar esta situación en dicho formulario.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar al funcionario que corresponda, que para cada orden de servicio se debe usar un formulario F-120. Asimismo, que en los casos de ductos que utilizan una sola acometida para varios medidores, es necesario que esta situación se indique en dicho documento.

F.3 SEGREGACION DE FUNCIONES

En algunos formularios F-329, se evidenciaron casos en los cuales la persona que entrega el material es la misma que los recibe, mientras que en otros se refleja solamente el nombre del funcionario que los suministra y se omite el trabajador que los recibe. Este aspecto podría propiciar que ocurra una situación irregular, similar a la acontecida en el 2007 en una de las Sucursales (la persona correspondiente tenía concentradas varias funciones).

Los asuntos indicados representan un riesgo que podría materializarse si no se aplican medidas correctivas. En ese sentido, la segregación de funciones en las operaciones de entrega y recibido de los artículos, es necesaria desde el punto de vista de control interno.

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

Solicitar al funcionario correspondiente, que bajo ninguna circunstancia se debe permitir que la misma persona que entrega el material, sea la que también los reciba. Asimismo, en el documento que se utiliza para estos

efectos, siempre tiene que incluirse el nombre y la firma de ambos funcionarios.

G) RECOMENDACIONES GENERALES (*proceso de control*)

De conformidad con las situaciones que se reflejaron en el estudio de auditoría llevado a cabo y con el propósito de evitar su recurrencia, es conveniente que en lo sucesivo todas las jefaturas de las Sucursales realicen las siguientes acciones:

1) Aplicar los aspectos planteados en las recomendaciones de los puntos D), E) y F).

2) Verificar periódicamente que los funcionarios encargados estén cumpliendo los aspectos planteados en dichas recomendaciones y aquellos otros mecanismos de control vigentes (mediante pruebas selectivas). Es necesario que labor de supervisión efectuada, se evidencie en los documentos respectivos.

2.1.1.3 AUD-167 enviado el 14 de junio

ASUNTO: *compras tramitadas para el taller de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas*

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las solicitudes de cotización de materiales que realiza la Sección Proveeduría para adquirir los requerimientos planteados por la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas; los requisitos establecidos en las solicitudes que deben cumplir los proveedores invitados a cotizar y la información que se incluye en el fax que se les remite a esas empresas para esos efectos; el orden y la forma en que se archivan los documentos que forman parte del expediente de determinada compra o contratación de servicios; el informe que deben enviar las dependencias comunicando si el proveedor atendió los requerimientos definidos.

OBSERVACIONES

A) ADQUISICION DE MATERIALES Y EQUIPO

Referente a las solicitudes de cotización de materiales que tramita el Area Compras Locales (en adelante ACL), para adquirir los requerimientos de la

Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas (en adelante SMMP); se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 INFORMACION REQUERIDA

En la oferta que presentó la empresa Comercial Laeiz Costa Rica (solicitud N° 2010PP-003350), no detalló el impuesto correspondiente ni aportó una certificación haciendo constar que se encuentra al día con el pago de obligaciones obrero patronal en la Caja Costarricense del Seguro Social.

Los aspectos citados son requisitos establecidos en las solicitudes de cotización y en la normativa vigente, por lo que deben ser cumplidos por los proveedores. Adicionalmente, la jefatura del ACL utiliza la práctica de recordar a los jefes que aprueban y tramitan el pago de los requerimientos indicados en el SIACO o SIAPRO, lo siguiente:

“Nota: Como requisito obligatorio para continuar con este trámite, es necesario verificar que el adjudicatario cumpla con el Art. 74 de la Ley Constitutiva de la C.C.S.S. (estar al día en el pago de obligaciones con dicha institución). Su cumplimiento, es competencia en cada una de las instancias administrativas en las que se debe efectuar el trámite respectivo”.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Implantar el mecanismo de control que consideren pertinente, para lograr que el funcionario correspondiente siempre verifique que los proveedores cumplen los aspectos citados que se incluyen en las solicitudes de cotización.

A.2 COTIZACIONES POR FAX

Las solicitudes de cotización efectuadas por fax no indican el nombre de la empresa a la que se le remitió la invitación. Es necesario incorporar esta información, porque en caso que el proveedor no presente la oferta, se dispone de información para investigar las razones de esa situación.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Comunicar al funcionario encargado de remitir los fax para invitar a los proveedores a presentar solicitudes de cotización, que en ese documento debe hacer constar el nombre de la empresa respectiva.

A.3 ARCHIVO DE DOCUMENTOS

Los documentos que se incluyen en el expediente de la solicitud de cotización N° 2010PP-003350, no se encuentran ordenados en función de la fecha en que se recibió o remitió la información correspondiente (el último archivado es del 28-

06-10 y el primero del 12-11-10). Asimismo, algunos de ellos se archivan en forma desordenada, lo que dificulta los análisis que deben ser llevados a cabo.

En el punto 6.3 del procedimiento denominado “*Adquisición de materiales o servicios de escasa cuantía*”, se indica que el analista de la Sección Proveeduría debe ejecutar la siguiente actividad:

“...Para cada adquisición se crea un expediente, donde se archiva toda la documentación relacionada, según se vaya produciendo”.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Archivar la documentación que forma parte de un expediente, de conformidad con lo establecido en la normativa mencionada.

A.4 PAPEL UTILIZADO

Los duplicados o fotocopias relacionados con la solicitud de cotización 2010PP-005206, están incluidos en hojas que ya han sido utilizadas (papel de reciclaje). Esta práctica se considera inadecuada y podría dañar la imagen de la CNFL, tomando en cuenta que esa información es de carácter público.

En relación con los aspectos mencionados en los cuatro incisos anteriores, la jefatura manifestó que se originan por no disponer de personal suficiente para realizar las labores de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. No obstante, la Auditoría Interna considera que en algunas de las situaciones comentadas no es necesario contar con recurso humano adicional, pues lo que se requiere es que exista el debido cuidado al efectuar las funciones o modificar la forma de ejecutarlas.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Implantar la práctica de que en las copias de las solicitudes de cotización o de cualquier otro tipo de documento que se incluyen en el expediente respectivo, no se utilice papel usado previamente (reciclado).

B) ARTICULOS RECIBIDOS

En el expediente de las compras efectuadas a las empresas Aceros Vargas S.A., Comercial Laeiz Costa Rica, La Casa de la Romana S.A., Cortés y Precisión de Metales Ltda. (solicitudes de cotización número 2010PP-002920, 2010PP-003350, 2010PP-003875 y 2010PP-005206, respectivamente); no se observó evidencia de que la unidad de trabajo solicitante hubiera remitido al ACL

un informe haciendo constar que recibió los bienes satisfactoriamente y en el tiempo indicado en la oferta presentada.

Es necesario disponer de ese tipo de información, porque en caso que ocurran incumplimientos por parte del proveedor, le permite a la Sección Proveeduría enterarse de esa situación y aplicar las medidas correspondientes.

En el inciso p. del artículo 28 de las Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios emitido por la Gerencia en marzo de 2011, referente a las funciones que debe desarrollar el administrador del contrato, se indica lo siguiente:

“Rendir un informe final indicando el grado de satisfacción obtenido y alcance de las expectativas proyectadas”.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar a las jefaturas que correspondan, que en función de la naturaleza y del valor las compras que gestionen en lo sucesivo, le deben remitir a la Sección Proveeduría un informe comunicando si el proveedor respectivo suministró los bienes y servicios satisfactoriamente y en el plazo ofrecido.

2.1.1.4 AUD-169 enviado el 14 de junio

ASUNTO: *actividades que desarrolla el taller de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas*

DIRIGIDO: Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con las actividades que desarrolla el taller de la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas, tales como la cantidad de existencias incluidas en el listado de materiales de la bodega que administra esta dependencia; la cantidad de herramientas y activos asignados contablemente a los funcionarios que laboran en el taller; las condiciones en que están los activos y herramientas a disposición de los trabajadores; la identificación con la que deben contar los recursos mencionados y el cumplimiento del Manual de Control de Activos; acceso a la bodega de herramientas; los controles definidos para las herramientas y repuestos custodiados en la bodega; la confección y el retiro de los trabajos efectuados por el taller para atender necesidades que plantean las dependencias correspondientes; el costo contable que reflejan dichos trabajos, así como la metodología que se utiliza para esos efectos.

OBSERVACIONES

A) REGISTRO DE MATERIALES

En el listado de materiales de la bodega N° 10 que tiene a su cargo la Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas (en adelante SMMP), el código N° 86651365 muestra la cantidad de 1.5 unidades del artículo denominado "*Anillo forjado acero inoxidable 410 dimensión 1360 MM o externo, 980 MM o interno, 60 MM long*". Sin embargo, en el inventario físico realizado el 21-03-11 se determinó que existen 2.5 unidades (el costo de esa unidad adicional es ¢4.523.519,40 y según los registros contables se tramitó como un gasto).

Un funcionario de la SMMP manifestó que ese repuesto no se utilizó en la reparación respectiva y se consideró que no formaba parte de las existencias. También comunicó que coordinará con la Sección Almacén esta situación para que se lleven a cabo las acciones requeridas.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Coordinar las acciones que correspondan con la Sección Almacén, para que en el código del artículo citado se refleje la unidad que no se encuentra registrada contablemente. En ese sentido, en lo sucesivo cuando el material no sea utilizado, debe realizarse la acción respectiva en forma oportuna.

B) INVENTARIOS

En el periodo comprendido entre el 17-03-11 y el 22-03-11, el auditor encargado de esta evaluación realizó inventarios de las herramientas y activos que en los registros contables se reflejan asignados a los funcionarios que laboran en el Taller de la SMMP (en adelante Taller). Al respecto, se determinaron los aspectos que se detallan a continuación:

B.1 ASIGNACION DE HERRAMIENTAS

Los funcionarios Rafael Guillén V., William Ballestero B., Odir Navarrete A. y Henry Salas A., no disponían de la totalidad de herramientas o activos que tienen asignados contablemente. Las razones por las cuales se presenta esa situación son las siguientes:

a) Se realizan préstamos de herramientas o activos entre el personal del Taller ("*detector de voltaje 60-500V CA*"). Al respecto, el artículo 33 del Manual de Control de Activos (en adelante Manual) establece lo siguiente:

“El funcionario o dependencia que transfiera un activo en calidad de préstamo por un tiempo prolongado, debe hacerlo mediante SACP en el módulo de activos. Este traslado deberá ser autorizado por su jefe”.

- b) El trabajador correspondiente desconocía la ubicación del activo asignado (“calibrador maestro ignición 25 hojas 0015-040”, “calibrado proto”).
- c) Un funcionario pagó una herramienta extraviada (“cinta métrica”).

El encargado del Area Producción del Taller (en adelante Encargado), manifestó que por la índole de las tareas de este personal, en ocasiones se les dificulta efectuar un control adecuado.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Determinar la ubicación de las herramientas que a la fecha del inventario no estaban bajo la custodia de los trabajadores que las tenían asignadas contablemente. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que procedan.

2) Implantar la práctica de efectuar inventarios periódicos de las herramientas que tienen asignadas contablemente los funcionarios. Con base en los resultados obtenidos, se deben aplicar las medidas requeridas en los casos que corresponda. Es necesario que estas labores se hagan constar en un documento que refleje las acciones realizadas.

B.2 ACTIVOS NO UTILIZADOS

Algunos trabajadores mantienen activos en mal estado, obsoletos o no los utilizan. En estas condiciones se encuentran los N° 36853 (asignado a Miguel Córdoba A.), N° 8760 y N° 8761 (asignados a Marvin Chacón V.).

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Determinar cuáles de los activos que tienen asignados los trabajadores se encuentran en mal estado, obsoletos o no están siendo utilizados. Con base en los resultados obtenidos, aplicar lo establecido en el Manual de Control de Activos, según corresponda.

B.3 IDENTIFICACION DE ACTIVOS

Algunos equipos no tienen adherida la placa o etiqueta que se utiliza para hacer constar el número de activo respectivo. En esta condición se encuentran los tornos, entre otros.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Identificar los activos que carecen del número asignado por la Sección Inventarios y Centros de Costos. Para subsanar esa situación, se debe utilizar la etiqueta que existe para esos efectos o el mecanismo que estimen pertinente.

B.4 CANTIDAD DE ACTIVOS Y HERRAMIENTAS ASIGNADOS

Varios funcionarios tienen asignados una cantidad excesiva de activos y herramientas, en algunos casos incluso repetidos. A manera de ejemplo, se cita que Ramón Brenes C. cuenta con más de 30 activos o herramientas y Odir Navarrete A. con una cantidad superior a 50 unidades. El Encargado manifestó que la asignación se efectúa por las necesidades específicas del personal de planta.

No obstante, se considera que ese proceder no se justifica, porque la SMMP dispone de una bodega exclusivamente para almacenar las herramientas y activos. Además, cuenta con un trabajador a tiempo completo para que atienda dicha bodega (en adelante el Responsable), el cual podría encargarse de entregar estos artículos cada vez que así se requiera (la Sección Transportes y Taller utiliza un mecanismo similar).

Otro aspecto a destacar es que si un funcionario dispone de una cantidad elevada de herramientas, existe el riesgo relacionado con la sustracción o pérdida de los mismos, lo cual podría pasar inadvertido. Además, se dificulta conocer si esos recursos están siendo utilizados.

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Determinar si la cantidad de herramientas y activos que tienen asignados los trabajadores del Taller, es la requerida en función de la naturaleza de las actividades que desarrollan y de las características de cada uno de esos artículos. Con base en los resultados obtenidos, realizar las acciones que consideren pertinentes.

2) Analizar la posibilidad de implantar el mecanismo de que el Responsable de la bodega del Taller, tenga a cargo y sea quien entregue las herramientas y activos, cada vez que los funcionarios las requieren para ejecutar las tareas que les compete.

B.5 ACCESO A LA BODEGA

En la actualidad existen tres funcionarios que tienen la llave que les permite ingresar a la bodega de herramientas. El Encargado manifestó que esta situación se justifica porque en ocasiones se realizan trabajos fuera de jornada laboral y se requiere retirar equipo de esas instalaciones, lo cual podría dificultarse si solamente una persona posee llave.

El Encargado también comunicó que se han estado realizando las gestiones correspondientes para eliminar las situaciones comentadas en los incisos anteriores y que además giró instrucciones al Responsable para que realice un inventario semanalmente, para detectar en forma oportuna cualquier faltante. No obstante, se determinó que este mecanismo de control no está siendo aplicado.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar por escrito al Responsable, que debe cumplir la disposición de realizar semanalmente un inventario de las existencias (se sugiere llevarlo a cabo los lunes, considerando que los funcionarios que poseen llave podrían hacer uso de la bodega los fines de semana). Es necesario reflejar los resultados de esta labor en un documento y que en este también se evidencien las medidas tomadas, cuando así corresponda.

C) HERRAMIENTAS Y REPUESTOS

Referente a los controles relacionados con las herramientas y repuestos disponibles (estos últimos tienen la característica que su vida útil es de corta duración) en la bodega del Taller, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

C.1 REGISTRO DE REPUESTOS

En el inventario de los materiales que fueron adquiridos mediante la orden de compra local N° 4696, se determinó que en la base de datos de la bodega que reflejan únicamente los repuestos que tienen un valor significativo, solo se muestran una, dos y una unidad del artículo denominado "*insertos para brocas de espada de 1-1/2", 2-1/4" y 2-3/4"*"; pero físicamente existían dos, cuatro y dos

unidades; respectivamente (el costo de cada uno de esos artículos oscila entre ¢35.000,00 y ¢61.000,00). El Responsable manifestó que a la fecha del inventario no los había ingresado y que próximamente los registrará en el documento correspondiente.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Comprobar si el Responsable registró en la base de datos los artículos indicados; de manera que los datos de ese documento coincidan con las cantidades reales que existen.

2) Inventariar los restantes repuestos custodiados en la bodega que tienen un valor significativo y comparar las cantidades respectivas con las que se reflejan en la base de datos. En caso de presentarse diferencias, determinar las causas y realizar los ajustes correspondientes.

C.2 PROCEDIMIENTO

La SMMP no dispone de un procedimiento o instructivo de las actividades que le corresponde realizar al Responsable en relación con las herramientas, repuestos y activos. Es conveniente disponer de ese documento, porque esta persona ejecuta una serie de labores referidas a esos recursos (se encarga de los préstamos y retiros de herramientas, así como de asignar las cuentas contables a los trabajos que confecciona la SMMP). Al respecto, este funcionario manifestó que no hace falta contar con ese documento, porque él conoce muy bien las actividades que lleva a cabo.

También se considera importante disponer de esta normativa, porque sirve de guía al personal que por alguna circunstancia requiere sustituir a los trabajadores correspondientes. Además, permite establecer las responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Preparar un procedimiento o instructivo que comprenda las principales actividades que desarrolla el Responsable en relación con la bodega y las labores que tiene a su cargo (entre otros aspectos, es conveniente considerar los resultados de este estudio de auditoría). Con el propósito de disponer en un plazo razonable de ese documento debidamente aprobado por Análisis Administrativo, es necesario definir las fechas de inicio y de conclusión correspondientes.

D) CONFECCION Y RETIRO DE TRABAJOS

En relación con los trabajos que lleva a cabo el Taller para atender las necesidades que le plantean las dependencias correspondientes, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

D.1 TRABAJOS SIN RETIRAR

Al 07-04-11 existían trabajos concluidos desde enero de 2011 que no habían sido retirados por las unidades respectivas, aunque en la solicitud correspondiente se anotó que los mismos eran urgentes. En estas condiciones se encuentran los que se respaldan en las solicitudes N° 110012 (Taller Electromecánico), N° 11005 (Planta Hidroeléctrica Electriona), N° 110002 y N° 110000 (Planta Hidroeléctrica Cote).

La situación comentada podría ocasionar problemas de espacio en las instalaciones en las que opera el Taller, considerando que este es limitado y debe estar disponible para que los trabajadores puedan desarrollar con comodidad las actividades que les competen. Además, podría implicar que los recursos relacionados con esta actividad, no estén siendo aprovechados en forma oportuna.

Un funcionario de la SMMP manifestó que la práctica que se utiliza en estos casos es enviarle un correo electrónico a las jefaturas, comunicándoles la conclusión del trabajo solicitado.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Establecer la práctica de que en los correos electrónicos que se remiten a las jefaturas de las dependencias comunicándoles que los trabajos solicitados ya fueron concluidos, se incluya el plazo que tienen para retirarlos.

D.2 COSTO DE TRABAJOS

En la información que reflejan los registros contables, se observa que el costo de algunos trabajos realizados por el Taller podría no estar acorde con la labor que fue llevada a cabo; según se cita a continuación a manera ejemplo:

Un bumper delantero para la unidad N° 32; un cajón metálico para transportar herramientas; una canasta para transportar piedra; un gabinete metálico. Estos requerimientos que tuvieron un costo de ¢5.820.982,45; ¢2.310.563,70; ¢2.196.433,51 y ¢3.602.523,58; fueron solicitados por las Secciones Mantenimiento de Obras Eléctricas, Plantas Hidroeléctricas, Almacén, Transportes y Taller; respectivamente.

Cabe mencionar que el sistema que se utiliza actualmente para la asignación de costos a un producto determinado, podría no ser razonable; considerando que existe un prorrateo de todo el recurso humano y de los equipos especializados que posee el Taller, independientemente de que se haya utilizado o no en el trabajo realizado.

La jefatura de la SMMP manifestó que en el Taller se atienden las necesidades que plantean las dependencias, sin tomar en cuenta si el trabajo a realizar es complejo o sencillo. También mencionó que es consciente que el alto valor, en la mayoría de los casos, está asociado al salario de los trabajadores de la CNFL, sobre lo cual comentó que este recurso es un costo fijo que se debe aprovechar, sin dejar de lado la prioridad de suministrar mantenimiento a las Plantas Hidroeléctricas. Además, agregó que se está trabajando conjuntamente con la Sección Inventarios y Centros de Costos, para implantar el sistema ABC y mejorar la asignación de los costos respectivos.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Efectuar el seguimiento requerido para lograr que el sistema de asignación de costos se implemente en un plazo razonable. En ese sentido, es necesario evidenciar las acciones realizadas sobre el particular.

2.1.1.5 AUD-174 y 175 enviados el 27 de junio

ASUNTO: *contrataciones de servicios*

DIRIGIDO: Departamento Eficiencia Energética, Dirección Innovación y Eficiencia Energética

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la contratación efectuada para atender lo establecido en el documento denominado “Acuerdo de servicios de la CNFL para el programa de mejora de eficiencia energética en las instalaciones del Organismo de Investigación Judicial”, tales como el cumplimiento de los plazos de entrega por parte de las empresas adjudicadas; el respaldo y la justificación de las ampliaciones de plazo concedidas; lo estipulado en las condiciones generales y especiales del concurso de adquisición, así como en las cláusulas del contrato suscrito; lo indicado en el punto 11.1 de las condiciones especiales para cancelar los materiales y la instalación de los mismos por parte del contratista; los informes de avance mensual emitidos por el profesional contratado para laborar en el Proyecto de Eficiencia Energética de Transformadores de Distribución; la información que se anota en dichos documentos y el cumplimiento de requisitos básicos en los mismos.

OBSERVACIONES

A) Referente a la contratación que efectuó la CNFL para atender lo establecido en el documento denominado *“Acuerdo de servicios de la CNFL para el programa de mejora de eficiencia energética en las instalaciones del Organismo de Investigación Judicial”*, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 PLAZO DE ENTREGA

La orden de servicios (en adelante OS) N° 3750 del 18-08-10 emitida por \$129.627,00; a nombre del proveedor Eprem, Electricidad y Potencia S.A. (en adelante Contratista), se respalda en el concurso de adquisición N° 2010PP-000018-PROV que fue tramitado para el suministro de materiales, equipo, servicios de mano de obra y actividades complementarias para la sustitución de los sistemas de iluminación existentes en el edificio principal del Organismo de Investigación Judicial (OIJ). En ese documento se indica que el trabajo consiste en sustituir 294 sistemas fluorescentes de 2 tubos T12 y 1.025 sistemas fluorescentes de 4 tubos T12 y el tiempo de entrega es 60 días naturales.

No obstante, la recepción definitiva del trabajo se realizó a los 105 días, considerando que se inició el 13-09-10 y se concluyó el 10-03-11, aunque a los 60 días el Contratista gestionó ante la CNFL la recepción provisional (la situación que originó el atraso no se evidenció en la bitácora). Cabe aclarar que debido a que el trabajo se había suspendido el 16-09-10 y se reanudó el 29-11-10, los días comprendidos en ese periodo no están considerados en los 105 días.

Una funcionaria del Poder Judicial, en el correo electrónico del 16-09-10 comunicó lo siguiente:

“...se suspende el inicio del Proyecto de sustitución de luminarias hasta que se coordine la suscripción de una adenda al convenio para formalizar los cambios que se incorporaron, por lo que le solicito, informar a la empresa EPREM S.A. que hoy no se iniciarán las obras”.

La jefatura del Departamento Eficiencia Energética (en adelante DEE), en la nota DEE-039 del 20-09-10 le comunicó al Contratista lo siguiente:

“...los trabajos del Proyecto de Iluminación Eficiente en el edificio del OIJ, se encuentran suspendidos por causas fuera de nuestro control...”

Debido a lo anterior, requerimos una ampliación del plazo de inicio del trabajo hasta el 30 de septiembre, fecha en que esperamos tener el visto bueno por parte del OIJ para continuar con el proyecto...”

En la nota CEP-015 del 24-01-11, el Contratista le comunicó al jefe del DEE lo siguiente:

“...el día de hoy, mi representada hace entrega del proyecto, quedando a la espera del establecimiento de la fecha y hora para la recepción provisional,...”

En la nota 2700-0077 del 28-01-11, la jefatura del DEE le respondió al Contratista lo siguiente:

“...se solicita el cronograma con fechas de intervención de los siguientes puntos pendientes: Revisión y reparación de las luminarias que presentan problemas evidentes a nivel de tubos, conectores o balastos; Revisión de los empalmes sin tape; Correcta instalación de 500 conectores TSJ de ½ pulgada, con su respectiva tuerca, ya identificados por el personal de mantenimiento del OIJ; Reemplazo del alambre galvanizado de 1mm por uno de 2mm (tal como se especificó en el cartel); Revisión de empalmes deficientes en el área de Estupefacientes...”

Lo anterior con el fin de poder valorar objetivamente la recepción de la I parte de la obra en forma definitiva y no provisional como se está solicitando”.

La situación comentada limita determinar si el atraso que se produjo es imputable al Contratista y si existió algún incumplimiento que ameritara aplicar la multa definida en la cláusula sexta del contrato suscrito el 26-08-10. El funcionario del DEE encargado de la obra (en adelante Encargado), manifestó que el Contratista tramitó la recepción provisional después de sustituir la cantidad de lámparas establecidas en la OS N° 3750. También expresó que el atraso se debe a que para atender los asuntos que estaban pendientes, inicialmente el Contratista solo disponía de dos trabajadores en el sitio; pero con el seguimiento aplicado (esta labor tampoco se evidenció en la bitácora), se logró que fueran asignadas seis personas para ejecutar las obras requeridas.

A.2 INICIO DE LOS TRABAJOS

Para completar la sustitución de la totalidad de los sistemas de iluminación del edificio principal del OIJ, se tramitó la OS N° 12 del 03-01-11 por \$46.971,00; en la cual se establece que el tiempo de entrega para este trabajo (283 sistemas fluorescentes de 4 tubos T12 y 420 sistemas fluorescentes de 2 tubos T12) es 40 días naturales después de finalizada la primera etapa. Al respecto, se determinó que al 31-03-11 esa labor estaba sin comenzar, aunque habían transcurrido 21 días desde el 10-03-11 en que se realizó la recepción definitiva de la OS N° 3750. El último pago de esta OS fue gestionado por el Contratista mediante la factura N° 1266 del 16-03-11 por \$14.946,00; que al tipo de cambio de ¢504,00 equivale a ¢7.532.784,00.

El Encargado manifestó que no giró la orden de inicio porque acordó con una funcionaria del Departamento Servicios Generales del Poder Judicial, que esa acción se llevaría a cabo hasta que el Contratista concluyera algunos aspectos pendientes de la OS N° 3750 (los trabajos comenzaron el 25-04-11, lo que representa un atraso de 45 días). También comunicó que otro factor que afectó fue que Sylvania no le había entregado el material al Contratista.

RECOMENDACION *(proceso de riesgo)*

De conformidad con las situaciones comentadas en los dos incisos anteriores, girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en lo sucesivo haga constar en la bitácora o en algún otro documento, los atrasos que se presenten en la entrega de obras por parte del proveedor contratado, las razones por las cuales se produce esta situación, las acciones realizadas al respecto y los resultados del seguimiento llevado a cabo. Asimismo, cuando se compruebe que el atraso de la obra contratada es imputable al proveedor, se debe aplicar el monto de la multa definida en las condiciones generales del concurso de adquisición.

B) PAGO DE MATERIALES

Referente al cumplimiento de los requisitos establecidos para cancelar los materiales y la instalación de los mismos que debe efectuar el Contratista (OS N° 3750), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

B.1 BODEGA NO DISPONIBLE

En el punto 11.1 de las condiciones especiales que se definieron para el concurso citado en el inciso A.1 de este informe, se establece lo siguiente:

“El pago se efectuará por medio de las siguientes dos modalidades:

Pago de materiales. El Contratista podrá presentar una o varias facturas correspondientes a la cancelación de los materiales que ya se encuentren en la bodega del contratista, previa revisión del Ingeniero Inspector y con base a la cantidad de materiales solicitados,...

Pago de instalación. Se efectuarán pagos parciales cada semana conforme al avance que se presente en la instalación de los diferentes sistemas y previa comprobación por parte del Organismo de Investigación Judicial y el Ingeniero Inspector de CNFL,...”.

Nota: el subrayado no es del original.

No obstante, aunque los materiales se encontraban en la bodega de Sylvania (proveedor de las luminarias), al Contratista se le pagó la factura N° 1205 del 17-09-10 por \$114.681,00; que al tipo de cambio de ¢510,12 equivale a ¢58.501.071,70 (representa el 88.47% del total de la orden). La factura citada incluía el visto bueno del funcionario correspondiente y se emitió un día después de que fueron suspendidos los trabajos que prácticamente no se habían iniciado.

El Encargado manifestó que esta situación se produjo porque el Contratista no tenía un sitio apropiado para almacenar la cantidad de materiales requerida. Sin embargo, en el punto quinto (*“Entendemos y aceptamos todas... y cada una de las condiciones generales, especiales, específicas y técnicas establecidas en el cartel”*) de la declaración jurada que presentó el Contratista y adjuntó a la oferta del 07-06-10, se evidencia que estaba enterado que debía disponer de una bodega.

B.2 MODALIDAD DE PAGO

La factura N° 1279 por \$39.795,00 que al tipo de cambio de ¢505,22 equivale a ¢20.105.229,90 y corresponde al avance N° 1 de la OS N° 12, se emitió el 04-04-11 y fue recibida por el Encargado el 05-04-11 (este día se elaboró la orden de pago N° 4425). La situación comentada evidencia que el pago de los materiales de esta orden de servicios se realizó antes del 25-04-11, fecha en que iniciaron los trabajos.

El Encargado manifestó que el Contratista requería que le cancelaran los materiales para poder trasladarlos al sitio de la obra, por lo que en coordinación con la jefatura del Departamento Servicios Generales del Poder Judicial y del jefe de la Sección Mantenimiento del OIJ, se estableció la conveniencia de iniciar la obra en la fecha indicada.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

De conformidad con las situaciones comentadas en los dos incisos anteriores, girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en futuras contrataciones similares a las que nos ocupa en esta oportunidad, aplique los siguientes mecanismos de control:

- 1) Comprobar que los proveedores cumplan los aspectos definidos en las condiciones especiales del concurso de adquisición correspondiente.**
- 2) Analizar la conveniencia de sustituir la modalidad de pago aplicada en esta ocasión, por la que consiste en girar la suma que corresponda según el avance de la obra.**

C) AMPLIACION DE PLAZO

La orden de servicios N° 5216 por ¢14.100.000,00 del 08-11-10 a nombre de Ingeniería PCR S.A., se tramitó para obtener el suministro de materiales, equipo, servicios de mano de obra y actividades complementarias (tipo llave en mano), necesarios para la remodelación del sistema eléctrico de instalaciones de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética (en adelante DIEE). En ese documento se estableció un plazo de 30 días naturales después de recibida la orden de inicio, pero la entrega de la obra se realizó a los 88 días.

En la bitácora 3 y 4 se anotó “... se acuerda con el proveedor modificar fecha de entrega de obra, debido a que el 100% de la misma dependerá de la finalización de la remodelación civil”, pero no se observó ningún documento evidenciando que se hubiera planteado por escrito esa necesidad con la justificación del caso (el ingeniero de la CNFL encargado de inspeccionar, comunicó que existió un correo electrónico). Tampoco se anotó la cantidad de días concedidos, aspectos que dificultaron verificar si ocurrió algún incumplimiento imputable a dicha empresa, que ameritara aplicar la multa definida en el punto 19 de las condiciones técnicas.

El ingeniero mencionado manifestó que los trabajos se iniciaron el 08-11-10 y se terminaron el 04-02-11, así como que la prolongación se había dejado abierta porque conforme la obra civil avanzaba, surgían situaciones que atrasaban la obra eléctrica. Cabe anotar que la empresa citada también era responsable de realizar la obra civil (orden de servicios N° 5053 del 01-11-10 por ¢83.850.000,00).

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) De conformidad con las situaciones comentadas, es necesario girar instrucciones por escrito al funcionario que corresponda, para que en lo sucesivo aplique los siguientes mecanismos de control:

1.1 Solicitar a los proveedores contratados, que los planteamientos de ampliación del plazo para entregar las obras, deben ser tramitados mediante una nota formal.

1.2 Las solicitudes de nuevos plazos para entregar las obras, deben ser aprobadas únicamente cuando se compruebe que el atraso presentado no es imputable al proveedor.

1.3 Cuando sea necesario autorizar días adicionales al proveedor para que entregue una obra contratada, el nuevo plazo otorgado debe hacerse constar en la bitácora.

2) Fortalecer la supervisión de las actividades relacionadas con las contrataciones de obras, de manera que permita evitar o minimizar la recurrencia de las situaciones mencionadas en los puntos A), B) y C) de este informe.

D) INFORMES MENSUALES

El Ing. José Arroyo M. fue contratado por el Area Desarrollo de Proyectos Especiales (en adelante Area) para laborar en el Proyecto de Eficiencia Energética de Transformadores de Distribución, según se indica en la orden de servicios N° 980 del 09-03-10 por ¢5.400.000,00. En los informes de avance mensual emitidos por este profesional para los periodos comprendidos entre el 15-03-10 y el 16-04-10, el 19-07-10 y el 13-08-10 y el documento final que corresponde a agosto de 2010, se observaron las siguientes situaciones:

D.1 DOCUMENTOS SIN FIRMA

Los informes no estaban firmados por el Ing. Arroyo (a partir del 20-09-10 es trabajador de la CNFL), sobre lo cual manifestó que esa situación se presenta porque la información generalmente era remitida utilizando el correo electrónico.

D.2 DOCUMENTOS SIN VISTO BUENO

Los documentos mencionados en el inciso anterior y las facturas que respaldan los pagos (se revisaron las dos últimas), carecen del visto bueno de la jefatura del Area. El Ing. Arroyo manifestó que ese funcionario los revisaba y planteaba sugerencias (según se hace constar en los correos electrónicos del 10-08-10, 26-08-10, 31-08-10 y 08-09-10). Sin embargo, es necesario cumplir esos requisitos para incrementar el control y respaldar debidamente el pago mensual.

Una funcionaria de la DIEE manifestó que la jefatura del Area desde el 01-02-11 se trasladó en forma temporal al MINAET. En ese sentido, en el correo electrónico del 29-03-11 comunicó lo siguiente:

“me informa el Ing. Alfonso Herrera que para el aval de estos informes los revisaban y se efectuaban los ajustes según se requería por su parte y por parte del Ing. Francisco Gómez quien también colaboró en este proceso al final”.

RECOMENDACION (*proceso de control*)

De conformidad con las situaciones mencionadas en los dos incisos anteriores, girar instrucciones al funcionario correspondiente, para que en lo sucesivo compruebe que los informes se encuentren firmados por el profesional que los confecciona, así como que esos documentos y las facturas respectivas incluyan el visto bueno de la jefatura que los revisa.

2.1.1.6 AUD-185 y 186 enviados el 30 de junio

ASUNTO: estudios de ingeniería

DIRIGIDO: Dirección Distribución, Departamento Planificación y Diseño

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los estudios de ingeniería ejecutados por la CNFL y particulares; los controles existentes en todas las etapas del desarrollo de estas obras, desde que son presupuestadas hasta su conclusión; los pasos que realiza el cliente para solicitar una obra; los mecanismos de control aplicados para verificar que el personal se utiliza adecuadamente; los contratos suscritos con las empresas particulares, el cumplimiento de los aspectos indicados en las cláusulas respectivas y de otros requisitos que establece la normativa vigente; las fechas de la solicitud del trabajo planteado; el diseño de las obras; la confección del presupuesto; la aprobación de la ejecución, inicio y conclusión del estudio de ingeniería; los estudios y análisis de los presupuestos de los materiales; los montos y porcentajes de los rubros que forman parte del costo.

También se evaluaron las variaciones que resultan entre el gasto real y el monto presupuestado, así como las razones por las cuales se produjeron; el suministro de materiales, mano de obra u otros para construcción de redes eléctricas en proyectos de vivienda de interés social, la justificación y documentación de respaldo, así como si se ajustan a lo establecido en el procedimiento que regula esta actividad; el uso de implementos de seguridad, la identificación apropiada de los vehículos, la calidad del trabajo, el equipo utilizado en la construcción de la obra y el control de los materiales instalados, por parte de las empresas particulares; las autorizaciones de mejora pendientes de liquidar por el Departamento Contabilidad, según los registros que mantiene la dependencia que ejecuta los estudios de ingeniería; los materiales entregados, las cantidades y características de los instalados y los reportados como gastados.

OBSERVACIONES

A) PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

El procedimiento denominado “*Solicitud de diseño para la implementación de estudios de ingeniería en el sistema de distribución eléctrica*”, se encuentra vigente desde junio del 2008 y corresponde a los estudios de carácter social. Al respecto, se determinó que la mayoría de los puntos que conforman ese documento requieren ser modificados, debido a que las labores relacionadas con ese tipo de operaciones que están asignadas a la Gerencia General y a Soporte Gerencial, se delegaron para que sean ejecutadas por dependencias a cargo de la Dirección Distribución. A continuación se citan algunos casos que se encuentran en esas condiciones:

Punto 3: responsabilidades de la Gerencia General y Soporte Gerencial, relacionadas entre otros aspectos, con aprobar, denegar y establecer las condiciones, recibir y tramitar las solicitudes de estudios de ingeniería.

Puntos 6.1, 6.2, 6.3, 6.7, 6.8, 6.10, 6.12, 6.13 y 6.14: participación de Soporte Gerencial para recibir la solicitud por escrito de los interesados sobre algún tipo de electrificación que requiera, entre otros aspectos.

Punto 6.11: participación de la Gerencia General en la revisión del estudio de ingeniería con toda la información pertinente y la remisión (aprobado o improbad) a Soporte Gerencial para lo que corresponda, entre otros aspectos.

La Asistente de la Dirección Distribución, en el correo electrónico del 10-06-11 comunicó lo siguiente:

“...Para su información, por ser competencia de los compañeros de Redes indicar el estado de dichos documentos, estoy coordinando con ellos lo solicitado y en cuanto tenga respuesta, procederé a informarle...”.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Revisar la participación de la Gerencia General y Soporte Gerencial en las actividades relacionadas con el procedimiento de estudios de ingeniería de carácter social. Con base en los resultados obtenidos, ajustar el documento en los aspectos que consideren pertinentes. Con el propósito que esta herramienta sea actualizada y aprobada por Análisis Administrativo en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y conclusión de las labores correspondientes.

B) PROCEDIMIENTO EN REVISION

El procedimiento que regula la revisión y aprobación del diseño final de la red subterránea denominado “*Redes Subterráneas a 34.5 kv*”, no se encuentra oficializado. Sin embargo, el borrador existente será enviado al jefe del Departamento Planificación y Diseño para su aprobación. Además, la dependencia correspondiente está aplicando los aspectos establecidos en ese documento.

En el correo electrónico del 08-06-11 el jefe de la Sección Diseño Redes Eléctricas comunicó lo siguiente:

“Este procedimiento está para ser enviado a la Jefatura del DPD para su revisión y aprobación para luego ser enviado a Análisis Administrativo.

Para definir la fecha de implementación es necesario primero definir las fechas de revisión con la Jefatura del DPD para no comprometer agenda, así las cosas le solicito un periodo de gracia para efectuar la consultas a la jefatura.

Esta actividad será planteada para que la lleve a cargo el Lic. Álvarez durante los días que no está en Teletrabajo”.

Adicionalmente, una vez cumplida esta etapa se deberá enviar la información a Análisis Administrativo...”.

Es importante recordar que esta herramienta de control, entre otros asuntos, permite definir los pormenores que se deben considerar para desempeñar eficientemente las labores; sirve de guía al empleado nuevo que por alguna circunstancia tenga que sustituir al habitual; así como establecer responsabilidades cuando se determina que la normativa vigente no se atiende en forma satisfactoria o algún proceso se ejecuta en forma inadecuada.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Revisar el borrador del procedimiento “*Redes Subterráneas 34,5 kv*” y enviarlo a Análisis Administrativo para la aprobación respectiva. Con el propósito de disponer de ese documento en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y conclusión de las actividades correspondientes.

2.1.2 AREA FINANCIERA

2.1.2.1 AUD-150 y 151 enviados el 13 de mayo

ASUNTO: fondos de trabajo

DIRIGIDO: Dirección Comercial, Sección Tesorería

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de lo establecido en artículos del Manual para la Operación de Fondos de Trabajo; la revisión de los contratos suscritos para respaldar la entrega de dinero a las personas que administran dichos fondos; los funcionarios que tienen a cargo el dinero y el registro contable correspondiente; el respaldo de las sumas entregadas a los cajeros (fondo de caja para la atención a los clientes en ventanilla), así como la seguridad del sitio donde se ubica el dinero en custodia.

OBSERVACIONES

Referente al cumplimiento de lo establecido en el *Manual para la Operación de Fondos de Trabajo* (en adelante Manual), se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A) SUCURSAL GUADALUPE

Mediante la revisión de los contratos (son custodiados por la Sección Tesorería - en adelante ST) que respaldan los fondos de trabajo existentes, se determinó que los que contablemente se encuentran a nombre de Eliécer Obando C. y Miguel Sánchez Q., en la actualidad son administrados por los señores Jairo Herrera B. y Jorge Brenes M.

Es conveniente que a la brevedad se realice el traspaso y se confeccione el contrato respectivo, considerando el riesgo que se presenta por no disponer de los respaldos requeridos y porque en caso de producirse alguna anomalía, se podría dificultar sentar las responsabilidades que correspondan.

B) SUCURSAL ESCAZU

Para el fondo de cambio de ¢1.500.000,00 que fue asignado al funcionario Juan Solano E. (desde hace más de un año ocupa el puesto de jefe de la Sección Comercial en sustitución de Adán Marchena L.), no se ha elaborado el contrato ni se ha efectuado el traspaso contable (en el auxiliar el monto se refleja a nombre del señor Marchena).

En relación con los casos citados en los dos puntos anteriores, las jefaturas manifestaron que no han gestionado el traspaso contable ni la elaboración del

contrato correspondiente, porque desconocían que así se establece en el Manual.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Comunicar a la ST el nombre de los funcionarios que actualmente están encargados del fondo de trabajo respectivo, para que confeccione el contrato requerido e indique al Departamento Contabilidad esa información, con el propósito que actualice el auxiliar correspondiente.

C) DOCUMENTOS DE RESPALDO

Del monto del fondo de cambio disponible en la Sucursal Escazú (¢1.500.000,00), se comprobó que a la funcionaria Micaela Amador S. (supervisora de cajas), la jefatura de la sucursal le entregó ¢625.000,00 que utiliza para suplir moneda fraccionaria a los cajeros, más ¢50.000,00 que custodia en una cajita de seguridad. Sin embargo, no se observó la existencia de un documento que haga constar el nombre de la persona que suministró y la que recibió ese dinero.

Es importante mencionar que desde el punto de vista de control interno, no es conveniente que una misma persona tenga asignados dos fondos, por los riesgos asociados a esta actividad (en los arquezos realizados durante el estudio de auditoría se presentaron faltantes y sobrantes de dinero, por lo que se debió efectuar el depósito correspondiente).

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Confeccionar un documento para evidenciar que la funcionaria citada tiene a su cargo el dinero asignado, el cual debe incluir la firma de la persona que suministró y la que recibió el monto respectivo.

2) Evaluar la posibilidad de que la trabajadora citada solamente tenga asignado un fondo de dinero, de manera que se minimice la materialización del riesgo asociado a esta actividad.

D) AUXILIAR CONTABLE

En el auxiliar contable de los fondos de trabajo (cuenta N° 180525), están incluidos funcionarios que actualmente no tienen dinero asignado (Karla Hernández C. y Alvaro Castillo C. de la Dirección Ambiental). Esta situación se presenta porque la jefatura de la dependencia no comunicó a la ST la información correspondiente, para que la encargada del control de los contratos

reportara al Departamento Contabilidad los cambios respectivos, tal como se establece en el artículo N°43 del Manual.

También se determinó que el fondo de trabajo asignado a la Secretaría del Consejo de Administración contablemente está a nombre de Rebeca Castro L., pero en la actualidad se encuentra a cargo de Susan Madrigal R., según el contrato suscrito para esos efectos.

Considerando la observación de la persona que realizó este estudio de auditoría, la encargada de esta actividad en la ST el 31-03-11 envió un correo electrónico al Departamento Contabilidad. En esa comunicación solicitó que de los registros contables se eliminaran los fondos a nombre de los funcionarios Hernández y Castillo, porque los montos correspondientes habían sido devueltos. En ese correo también indicó que la señorita Madrigal se debe incorporar al auxiliar contable respectivo.

RECOMENDACION

Para detectar en forma oportuna situaciones similares a las comentadas en los puntos anteriores de este informe, así como para ejercer la supervisión y revisión que requieren estas actividades; se considera necesario que la encargada de estas labores en la ST, periódicamente coteje el nombre de las personas incluidas en los contratos vigentes con el de los funcionarios que se reflejan en los registros contables respectivos.

E) UTILIZACION DE FORMULARIO

En los arqueos de los fondos de cambio asignados en las Sucursales Escazú, Heredia y Guadalupe, se determinó que algunas sumas entregadas a los cajeros por la jefatura respectiva (fondo de caja para la atención a los clientes en ventanilla), no estaban respaldados con el formulario F-275 (*Vale a Caja*) u otro documento.

Sobre el particular, se observó que existían papeles informales firmados por el funcionario para respaldar el monto entregado (con una antigüedad de hasta de diez años). Las jefaturas correspondientes comunicaron que la situación comentada se presenta porque desconocían que el formulario citado también se podía utilizar para esos efectos. No obstante, es necesario aclarar que en el artículo N°28 del Manual se indica lo siguiente:

“La F-275 “Vale a Caja” se usará para financiar transitoriamente la ejecución de compras y servicios con su respectiva aprobación, según los montos señalados en el Artículo N° 3 de este manual”.

Es conveniente que las jefaturas de las Sucursales respalden el dinero que entregan para diferentes actividades, utilizando el formulario citado o algún otro documento diseñado a nivel interno para ese fin (en la Sucursal Desamparados se está usando un formulario con ese propósito).

RECOMENDACION

Girar instrucciones a las jefaturas de las sucursales citadas, para que implanten la práctica de respaldar en un documento el dinero que se entrega a los cajeros (puede ser el F-275 o el que diseñó la Sucursal Desamparados para esos efectos). Dicho respaldo debe estar firmado por la persona que suministra la suma correspondiente y por la que recibe el dinero.

F) CAJITAS DE SEGURIDAD

En relación con la seguridad del dinero del fondo de cambio asignado al señor Jairo Herrera B. de la Sucursal Guadalupe, se observó que las cajitas de seguridad que posee cada funcionario para custodiar el monto respectivo, se encontraban ubicadas en un pasillo. La situación comentada representa un riesgo, que se podría materializar con una posible pérdida de esas cajitas.

El señor Herrera manifestó que esas cajas se mantienen en la condición mencionada, porque no existe espacio suficiente para colocarlas en la bóveda. Este aspecto fue ratificado por la jefatura de la Sección Comercial de esa sucursal, quien comunicó lo siguiente: *“No hay suficiente lugar en donde se mantiene el fondo”*.

La jefatura también comentó que las cajitas se colocan en la bóveda al final de la jornada y al inicio del día procede a trasladarlas a un pasillo dentro de la misma área de cajas, en el cual el acceso es restringido. Además, indicó que otro mecanismo que podría ser utilizado es mantenerlas siempre en la bóveda y entregarlas conforme los cajeros las van solicitando.

RECOMENDACION

Girar instrucciones a la jefatura de la Sección Comercial de la Sucursal Guadalupe, para que implante un mecanismo de control para reforzar la seguridad de la ubicación de las cajitas en las que se custodia el dinero.

2.1.2.2 AUD-161 y 162 enviados el 27 de mayo

ASUNTO: procesos judiciales contenciosos-administrativos

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Institucional, Departamento Contabilidad

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los informes sobre la situación de los procesos judiciales contenciosos-administrativos que prepara el profesional contratado; el pago de honorarios a esta persona y los conceptos que comprende esa erogación; así como el contenido del contrato suscrito para esos efectos; la información que se incluye en el sistema Orbe que utiliza la Asesoría Jurídica Institucional para registrar información referida a las actividades a su cargo; los expedientes impresos existentes para cada uno de los juicios; la presentación en los anexos del Balance de Situación de juicios cuyos montos han sido considerados como inestimables por el órgano competente (a favor o en contra de la CNFL).

OBSERVACIONES

Durante la ejecución de este estudio de auditoría, se plantearon observaciones que fueron atendidas por la dependencia encargada. También se determinaron otros aspectos que a la fecha del auditoraje se encontraban en proceso de implantación.

I. A continuación se detallan las situaciones que fueron subsanadas durante el desarrollo del estudio:

A) INFORMACION REQUERIDA

Los informes que el Doctor Mauro Murillo A. (en adelante profesional contratado) le entrega a la Asesoría Jurídica Institucional (en adelante AJI) sobre la situación de los procesos judiciales contenciosos-administrativos (en adelante procesos judiciales), en algunos casos no muestran la dependencia a la cual se dirigen (en este caso a la AJI); el número del carné del colegio respectivo que ostenta el profesional contratado y la firma del funcionario de la AJI que aprueba el informe.

El auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor), el 31-03-11 le sugirió al jefe de la AJI algunos mecanismos de control que podrían ser aplicados para evitar la recurrencia de situaciones similares a las indicadas en este punto. En la minuta confeccionada al respecto, se anotó lo siguiente:

“1) Se analizará cual formato se podría ajustar a la necesidad de información que debe aportar el profesional.

2) *Se va a revisar el contrato que está en proceso y se considerará el aspecto mencionado.*

3) *Se va a analizar qué tipo de seguimiento se podría implementar y de ser necesario se girarán las instrucciones a quién corresponda”.*

Adicionalmente, en la nota 2201-000 del 04-04-11, el jefe de la AJI le solicitó al profesional contratado lo siguiente:

“Con ocasión a la preparación de los informes es necesario que a partir de este momento sean remitidos los informes de la siguiente manera: deben indicar que dichos documentos la dependencia a la cual se le dirige el informe, detallar más cada uno de los procesos de la gestiones realizadas como consultor a su vez indicar el número de carne como profesional”.

B) CONTROL DE HONORARIOS

Referente a los trámites que realiza la AJI en relación con el pago de las horas al profesional contratado, en algunos casos no se observó el respaldo documental de las actividades que llevó a cabo esa persona o de las reuniones que efectuó con los funcionarios de la CNFL, entre otros aspectos.

El 31-03-11 el Auditor le sugirió al jefe de la AJI algunos mecanismos de control que podrían ser aplicados para evitar la recurrencia de situaciones similares a las indicadas en este punto. En la minuta confeccionada al respecto, se anotó lo siguiente:

“Va a revisar cuales podrían ser las alternativas para controlar las horas que invierte el profesional”.

Adicionalmente, en el correo electrónico del 14-04-11, el jefe de la AJI le comunicó a los funcionarios que generalmente se reúnen con el profesional contratado, lo siguiente:

“Sobre el particular, le indico que atendiendo las recomendaciones de nuestra Auditoría Interna, le solicito girar las instrucciones que correspondan a fin de documentar mediante una minuta la cantidad de horas profesionales que dedique el Dr. Mauro Murillo Arias en el caso de Hydrocote contra CNFL.

Lo anterior, por cuanto ésta es la única contratación por horas profesionales y se requiere mejorar los controles por un asunto de control interno y mejora continua en nuestros procesos y respaldo de las erogaciones que se cancelan por concepto de servicios jurídicos”.

Cabe mencionar que en el contrato con el profesional contratado vigente al inicio del auditoraje, no se indicaba si los honorarios incluían alimentación, traslado y hospedaje. No obstante, atendiendo una observación planteada por el Auditor sobre la conveniencia de aclarar ese aspecto, en el nuevo contrato que fue suscrito durante la ejecución de este estudio de auditoría, se establece que los honorarios comprenden los conceptos citados.

C) REGISTRO DE INFORMACION

Respecto de la información que ingresa y emite la AJI (se archiva en el sistema denominado Orbe - en adelante sistema), se determinaron situaciones relacionadas con el expediente electrónico N° 05-00 1194 (proceso ordinario Inabensa contra la CNFL), así como con documentación general que se almacena en el mismo. A continuación se indican los aspectos correspondientes:

- En el detalle de la información que se describe en el asunto de todos los oficios que se reciben, se anota el mismo texto. Esto dificulta visualizar en forma rápida en qué consisten esos documentos, por lo que el interesado tiene que ingresar a cada una de las carpetas para conocer su contenido.
- La información que ingresa a la AJI se clasifica según el área de competencia (Dirección, Judicial o Contratación Administrativa). Sin embargo, las notas con que se remiten las respuestas correspondientes, no se registran con la misma identificación, lo que dificulta referenciarlas entre sí.
- Para la mayoría de los memorandos que emite la AJI y son registrados en el sistema, no se adjunta la documentación (escaneada o digital) que se menciona en esas comunicaciones.
- Las consultas que pueden realizar los funcionarios de la AJI en el sistema, en algunos casos es muy limitada (no pueden visualizar datos relacionados con las actividades que ejecutan). Esta situación se origina por los roles de acceso que fueron definidos en su oportunidad.

El 31-03-11 el Auditor le sugirió al jefe de la AJI algunos mecanismos de control que podrían ser aplicados para evitar la recurrencia de situaciones similares a las indicadas en este punto. En la minuta confeccionada al respecto, se anotó lo siguiente:

“1) No tiene ningún comentario y se realizará lo recomendado.

2) Se comunicará a lo interno para que procedan según lo recomendado.

3) No tienen ningún inconveniente de comunicarle a la funcionaria lo recomendado.

4) Se procederá a coordinar con los encargados lo correspondiente”.

Adicionalmente, en la circular N°2201-000 del 06-04 -11, el jefe de la AJI le solicitó a todo el personal a su cargo que incorpora información en el sistema, lo siguiente:

“De conformidad al estudio realizado por nuestra Auditoría Interna, les solicito su colaboración con el objetivo de que los documentos de entrada y salida sean referenciados directamente en el sistema, no omito manifestar que se les instruirá para que cada funcionario y funcionario aprenda a referenciar cada salida con el documento de entrada al cual se le estará dando respuesta.

Dicha aplicación se estará dando a partir del 25 de abril del 2011.

No omito manifestar, que se está coordinando con el Sr. Jonathan Venegas, quién es el encargado de dar soporte al sistema para que proceda a dar las respectivas autorizaciones en el sistema”.

RECOMENDACION (proceso de control)

Verificar que las personas correspondientes atienden los aspectos solicitados mediante los correos electrónicos o notas citadas en los puntos A), B) y C) de este informe; de manera que se evite la recurrencia de las situaciones planteadas en cada uno de ellos.

II. A continuación se detallan las situaciones que se determinaron y no habían sido subsanadas a la fecha del estudio:

D) ARCHIVO DE INFORMACION

Mediante la revisión de los expedientes impresos que custodia la AJI, se observó que algunos documentos con información de los juicios que están en proceso, fueron recibidos por medio de fax y se mantienen en esa condición (debido a las características del papel que se utiliza en estos casos, con el tiempo pierden nitidez). También se observaron escritos que no incluían la firma de la persona que los presentó a los juzgados respectivos. Además, la cronología o el orden con que están archivados los documentos, no se encuentran de conformidad con las fechas en que ocurrieron los acontecimientos correspondientes.

El jefe de la AJI manifestó que desconocía esas situaciones, pero que las mismas surgen por limitaciones de la cantidad de recurso humano que dispone,

considerando que solamente dos personas efectúan todas las funciones secretariales, así como las que corresponden a la incorporación al sistema de los documentos escaneados y de su clasificación.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que realice las siguientes acciones:

1.1 Aplicar las medidas necesarias para garantizar la legibilidad de los documentos que han sido recibidos por fax y se mantienen en los expedientes en esas condiciones.

1.2 Verificar que todo escrito presentado ante el juzgado respectivo, incluya la firma de la persona de la AJI que llevó a cabo esa diligencia.

1.3 Archivar la documentación de conformidad con la cronología de los acontecimientos relacionados con los procesos judiciales respectivos.

2) Elaborar un estudio que permita determinar si es necesario disponer de personal adicional para efectuar las actividades relacionadas con el sistema. Con base en los resultados obtenidos, efectuar las acciones que correspondan.

E) REVELACION DE INFORMACION

Los reportes mensuales que la Asesoría Jurídica Institucional le remite al Departamento Contabilidad, comprenden procesos judiciales cuyos montos han sido considerados como inestimables por el órgano competente (a favor o en contra de la CNFL). Sin embargo, los mismos no se muestran en las Cuentas de Orden que forman parte de los anexos del Balance de Situación, sobre lo cual el jefe del departamento citado manifestó que estos procesos no se reflejan en dicha cuenta, porque no se dispone del monto respectivo.

Sin embargo, en la NIC 1 (pág. 810) de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), versión 2007, emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, se indica lo siguiente:

"Notas a los estados financieros

103 En las notas se:

...

(b) revelará información que, siendo requerida por las NIIF, no se presente en el balance, en el estado de resultados, en el estado de cambios en el patrimonio neto o en el estado de flujo de efectivo; y

(c) suministrará la información adicional que, no habiéndola incluido en el balance, en el estado de resultados, en el estado de cambios en el patrimonio neto o en el estado de flujo de efectivo, sea relevante para la comprensión de alguno de ellos.

105 Normalmente, las notas se presentarán en el siguiente orden, con el fin de ayudar a los usuarios a comprender los estados financieros y compararlos con los presentados por otras entidades...

(d) otras informaciones a revelar, entre las que se incluirán:

(i) pasivos contingentes (véase la NIC 37) y compromisos contractuales no reconocidos..."

El 14-01-11 el Auditor conjuntamente con el jefe del Departamento Contabilidad, le planteó la consulta correspondiente a la persona del Despacho de Auditores Externos que realizaba la evaluación de los Estados Financieros de la CNFL al 31-12-10. Al respecto, manifestó que las NIIF establecen la obligatoriedad de revelar dichas situaciones, por lo que es recomendable hacer referencia a las mismas mediante notas en la Cuenta de Orden correspondiente, considerando que podrían tener un impacto significativo en caso que el fallo del proceso judicial fuera contrario a la CNFL. El jefe del DC comentó que debe valorarse ese criterio y si se determina que es necesario, se procederá de la manera indicada.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Tomando en cuenta lo establecido en las NIIF y el criterio de la Auditoría Externa, es necesario que en las siguientes emisiones de los Estados Financieros, al anexo Cuentas de Orden – Litigios se le incorpore una nota para revelar aspectos relacionados con los procesos judiciales cuyos montos han sido considerados inestimables por el órgano competente.

2.1.3 AREA EGRESOS

2.1.3.1 AUD-226 enviado el 15 de julio

ASUNTO: desarrollo de la comunicación externa

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con aspectos incluidos en el procedimiento denominado “*Contratación de Publicidad en Radio y Televisión*”; los controles establecidos por el Departamento Prensa y Relaciones Públicas sobre los servicios de publicidad contratados con las distintas radioemisoras; la cantidad de programas que transmiten cuñas y el monto total que se paga por este concepto; la razonabilidad del costo considerando aspectos como el tipo de programa, frecuencia, cobertura, sintonía y horario; el respaldo documental del análisis que previamente se realiza para determinar la necesidad y justificación de las contrataciones; la publicidad en los periódicos relacionada con los anuncios por mantenimiento o suspensión de servicios eléctricos.

También se evaluaron aspectos referidos a la supervisión y evaluación que lleva a cabo la empresa contratada para monitorear la existencia del programa correspondiente; las actividades que se incluyen en los informes trimestrales que elabora la dependencia encargada de la actividad; la evidencia de los resultados obtenidos al analizar la información que se respalda en los archivos físico y digital.

OBSERVACIONES

A) RESPALDO DE LOS ANALISIS

El Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP), no mantiene respaldo documental para hacer constar el análisis que se realiza para determinar la necesidad y justificación de todas las contrataciones de publicidad con distintas radioemisoras (cuñas).

La encargada de esta actividad (en adelante Encargada) y la jefatura del DPRP, manifestaron que esa situación se debe a que las contrataciones correspondientes se canalizan por medio de la Gerencia General, quien gira instrucciones y aprueba esas erogaciones. No obstante, estas labores no se encuentran claramente definidas en los puntos 6.3 y 6.4 del procedimiento denominado “*Contratación de Publicidad en Radio y Televisión*” (en adelante procedimiento), en los cuales se establece lo siguiente:

“6.3 Archiva temporalmente, en el ampo las ofertas publicitarias que han presentado los diferentes medio para ser analizadas por el jefe y la Gerencia General periódicamente, remite al jefe cuando corresponda”.

“6.4 Revisa la ofertas publicitarias presentadas y define los términos de la contratación, previa instrucción de la Gerencia General y constatación de presupuesto disponible, remite las ofertas seleccionadas...”.

Es importante mencionar que el monto del presupuesto destinado a esta actividad es significativo (de abril a junio se gastaron ¢136 millones) y existe gran cantidad de radioemisoras que le están prestando ese servicio a la CNFL (32 emisoras y 125 programas).

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Hace constar en un documento el análisis que se realiza de las contrataciones de publicidad con distintas radioemisoras; de manera que exista evidencia de la justificación respectiva.

2) Coordinar con el funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, la incorporación al procedimiento de los aspectos relacionados con la aprobación de las labores que realiza la Gerencia referentes a la contratación y aprobación de la publicidad de la CNFL.

B) RAZONABILIDAD DE COSTOS

El DPRP no tiene la práctica de analizar si el costo de la publicidad contratada con diferentes radioemisoras, es razonable; considerando aspectos como el tipo de programa, frecuencia, cobertura, sintonía y horario, entre otros elementos a tomar en cuenta. Al presentarse esta situación, se dificulta conocer si el monto que se le paga a determinada persona responsable de un programa, se justifica de acuerdo con las características definidas.

La jefatura del DPRP manifestó que aunque en el informe que presenta la empresa externa que se encarga de monitorear esta actividad, se menciona la evaluación del programa correspondiente en el que se transmite la publicidad; no se dispone de una herramienta interna de la CNFL que permita establecer si los recursos utilizados están siendo dirigidos adecuadamente.

Conviene destacar que sobre el particular en la parte de definiciones del procedimiento se indica lo siguiente:

“Tarifas:...En el caso de las emisoras nacionales las tarifas se negocian con el proveedor buscando la mayor eficiencia de la inversión. En los programas de radio

particulares o independientes (que alquilan el espacio en la emisora), la CNFL fijó las tarifas de manera equitativa y en bloque, según el presupuesto disponible y lo ofertado por los proveedores. Con esas variables como base de negociación se definieron rangos de precio promedio, según el tipo de programa, emisora, frecuencia (AM-FM), cobertura, horario, rating de la emisora/programa y prominencia del productor".

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Implantar la práctica de que previamente a contratar o renovar un programa en una radioemisora para que transmita cuñas de publicidad, se haga constar en un documento el análisis de razonabilidad del costo (según los aspectos mencionados en la observación, entre otros temas que la Administración considere pertinentes).

C) EVIDENCIA DE RESULTADOS

El DPRP tiene la práctica de mantener actualizados los registros noticiosos, así como el archivo físico y digital de radio y video, con el objetivo de revisar la información publicada en los distintos medios y así tener la posibilidad de observar alguna comunicación que pueda afectar los intereses de la CNFL y consecuentemente su imagen. Sin embargo, no acostumbra dejar evidencia de los resultados obtenidos al realizar esa actividad. Es conveniente disponer de este respaldo, pues facilita responder en forma oportuna algún comentario planteado por periodistas o ciudadanos.

La jefatura del DPRP manifestó que la situación se debe a que la información se considera de carácter confidencial y estratégica, a nivel interno y para la Gerencia, razón por la cual se dificulta anticipar una acción negativa para la CNFL que podría surgir producto de una publicación o intervención de alguna persona. No obstante, mencionó que esa labor se puede llevar a cabo, siempre y cuando el respaldo y la recopilación de la información sean en términos generales.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Implantar la práctica de evidenciar en un documento, el resultado obtenido al analizar la información recopilada de los registros noticiosos que se mantienen en los archivos del DPRP.

2) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente de Análisis Administrativo, que incorpore en el procedimiento las labores del DPRP planteadas en las recomendaciones incluidas en este informe.

2.1.4 AREA OTROS CONCEPTOS

2.1.4.1 ASUNTO: *implementación de la gestión ambiental*

Nota: considerando que el alcance de este estudio había evaluado recientemente, la jefatura de la dependencia respectiva consideró conveniente que se analizaran temas relacionados con Salud Ocupacional, lo cual fue avalado por la Auditoría Interna.

SERVICIOS PREVENTIVOS Y DE ASESORIA

2.1.4.2 AUD-189 enviado el 08 de julio

ASUNTO: *proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior*

DIRIGIDO: Asesoría Jurídica Institucional

Con el propósito de apoyar las labores que realiza la Administración y de conformidad con las competencias que le confiere a la Auditoría Interna el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno; sírvase encontrar a continuación algunos asuntos referidos al contrato firmado entre la CNFL y el ICE el 11-05-09 (*Diseño y construcción de caminos de acceso, obras de transmisión, obras subterráneas y obras conexas del PH Balsa Inferior*), para que sean considerados según corresponda:

a) En dicho documento se indica lo siguiente:

“La celebración del presente Contrato está fundamentada en las siguientes leyes:

a) Ley 8660 Fortalecimiento y modernización de las entidades públicas del Sector Telecomunicaciones, en su capítulo IV: Régimen especial de contratación Administrativa, artículo 20 en el cual establece que “La adquisición de bienes y servicios que realicen las empresas del ICE constituidas como una sociedad anónima quedarán excluidas de la Ley N° 7494, contratación administrativa...”.

b) Referente al contrato citado, en el acta de la sesión ordinaria del Consejo de Administración N° 2240 celebrada el 23-02-09, se anota que la jefatura de la Asesoría Jurídica Institucional (en adelante AJI) manifestó lo siguiente:

“...el fundamento está enmarcado en la Ley No. 8660: Artículos No. 5 (vinculante para la CNFL) y No. 20 que excluye a la CNFL de la aplicación de la Ley de Contratación Administrativa y consecuentemente de su Reglamento, que por vías de acción permite la contratación directa de las obras con entidades públicas nacionales o internacionales.

El Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad publicado en la Gaceta No. 230 del 27 de noviembre de 2008, regula la actividad contractual de la CNFL. El Artículo No. 15 (permite que obras sean contratadas directamente con el ICE y no imposibilita ni obstaculiza a la CNFL para que otras obras que se requieran para desarrollar el proyecto puedan ser contratadas a un tercero, no limita la aplicación de los Artículos 25 y 26 del Reglamento)”.

c) En la cláusula vigésima quinta del contrato se indica lo siguiente:

“Para efectos de especies fiscales, el valor de este contrato se considera de cuantía inestimable”.

La operación mencionada se realizó en forma directa, con base en el punto c) del contrato y el artículo N° 15 del *“Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Instituto Costarricense de Electricidad”*, que establecen lo siguiente:

“c) Reglamento para proceso de adquisición de las empresas del ICE en su capítulo II, sección primera: tipos de adquisiciones, artículo 15 que autoriza la adquisición directa sujetos de derecho público”.

“Artículo 15: Por excepción. Se podrá adquirir directamente cuando se razone debidamente las siguientes excepciones: ...bienes y servicios que requieran seguridad calificada, arrendamiento o compra de bienes únicos,...razones de urgencia,...oportunidad y conveniencia...”.

d) Un funcionario de la AJI manifestó que el contrato no se envió a la Contraloría General de la República para el refrendo respectivo, considerando que en el punto 6) del artículo 3° del *Reglamento sobre el Refrendo de las Contrataciones de la Administración Pública* (en adelante Reglamento sobre el Refrendo), se establece lo siguiente:

“6) Todo contrato o convenio celebrado entre dos o más entes, empresas u órganos públicos, en el tanto tengan por objeto el otorgamiento de concesiones, la constitución de fideicomisos o la realización de proyectos bajo el tipo contractual de alianza estratégica. Los demás contratos o convenios interadministrativos no referidos en este inciso o en general en el articulado de este Reglamento, no estarán sujetos a refrendo”.

En el correo electrónico del 20-05-11, ante consulta del auditor encargado de la evaluación sobre el significado de contratos interadministrativos, un funcionario de la AJI respondió lo siguiente:

“Los contratos interadministrativos son todos aquellos que realizan los sujetos de derecho público ya sea con una utilidad o bien por colaboración con prestaciones equilibradas”.

En el correo electrónico del 10-06-11, dicho funcionario comunicó que este contrato tampoco requiere la aprobación interna que se menciona en el Reglamento sobre el Refrendo (artículo 17).

e) No obstante la normativa citada en los incisos anteriores de este informe, en el artículo 3º del *Reglamento sobre el Refrendo* se establece lo siguiente:

“7) Todo contrato administrativo de entes, empresas y órganos públicos cuya actividad contractual esté regida por principios de contratación y no por los procedimientos ordinarios de selección del contratista regulados en la Ley de Contratación Administrativa y en su Reglamento, en el tanto el precio contractual alcance el límite inferior vigente para la aplicación de la licitación pública establecido en el artículo 27 de la Ley de Contratación Administrativa, según el estrato que correspondería a la Administración contratante, o bien cuando sea imposible estimar la cuantía en virtud de la naturaleza del negocio”.

Al respecto, el jefe de la Sección Proveeduría manifestó que en el año 2009 el monto que regía para enviar a refrendo un contrato es igual o superior a ¢353 millones y en el caso de obra pública ¢548 millones. Las sumas que se establecieron para el 2010 y 2011 son ¢1.289.877.270,00 y ¢1.390.244.217,00; respectivamente.

Cabe mencionar que según el detalle de la información que muestran los registros contables a febrero de 2011, por concepto de mano de obra, viáticos, contratación de maquinaria y vehículos, se ha pagado al ICE aproximadamente seis mil millones de colones (¢5.986.000.969,55). Además, el 10-06-10 se firmó la adenda uno al contrato que se denominó *“Diseño y construcción de los caminos de acceso y sus obras complementarias, obras de transmisión y subestación, obras subterráneas y sus obras conexas, obras del embalse, tubería de presión y tanque de oscilación del PH Balsa Inferior”*, lo que aumenta el valor de la contratación.

Con base en la información mencionada en los puntos anteriores, se considera que podría existir el riesgo de incumplimiento de normativa relacionada con el contrato citado; por lo que es conveniente que la Administración disponga de respaldo suficiente para sustentar el criterio en que se fundamentó la decisión de no someter el documento a refrendo contralor ni a la aprobación interna respectiva.

ESTUDIOS ESPECIALES

2.1.4.3 AUD-117 y 118 enviados el 29 de marzo

ASUNTO: contratación administrativa (adquisición de computadoras)

DIRIGIDO: Departamento Usuario, Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

La evaluación se ejecutó para atender una denuncia recibida por la Contraloría General de la República, la cual fue trasladada a esta Auditoría Interna mediante el oficio N° 12539 que indica lo siguiente:

“En esta Contraloría General se recibió una denuncia sobre presuntas irregularidades que se presentaron con la licitación Nro. 2010PP00035-PROV, promovida por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A (CNFL), referente a la compra de 380 computadoras y que fue adjudicada presuntamente, sin realizar las respectivas publicaciones del concurso, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico costarricense...

...se le remite en sobre cerrado y por correo certificado, la denuncia en mención, la cual consta de nueve (9) folios, esto con el propósito de que se ejecuten las acciones correspondientes.

...se sirva informar los resultados pertinentes, directamente al denunciante, a las instancias que correspondan, así como a esta Contraloría General las acciones finales llevadas a cabo...”.

Para atender la solicitud de la Contraloría, entre otros aspectos, se revisaron los documentos incluidos en los expedientes administrativos de las licitaciones N° 2010PP-000026-PROV y N° 2010PP-000035-PROV (la segunda de esas licitaciones se originó porque la primera de ellas había sido declarada desierta); el archivo digital existente en la dependencia responsable de la contratación; algunos sitios WEB de marcas de microcomputadoras; la normativa aplicable para esta actividad (los artículos correspondientes de la Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, del Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Grupo ICE) y de la normativa interna de la CNFL: Normas para los Concursos de Adquisición de Bienes y Servicios, Procedimiento para la Adquisición de Materiales o Servicios de Escasa Cuantía y Procedimiento Concurso de Adquisición); la comparación de las especificaciones técnicas definidas en los carteles de las dos licitaciones citadas; el respaldo técnico de las modificaciones realizadas al cartel de la primera de esas licitaciones; la anterior compra de microcomputadoras efectuada en el 2008; la jurisprudencia

emitida por la Contraloría en temas relacionados con las especificaciones establecidas en un cartel.

OBSERVACIONES

A) INTRODUCCION

...

B) ACTIVIDADES REALIZADAS

B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO

...

B.2 INFORMACION DISPONIBLE

...

B.3 NORMATIVA APLICABLE

...

B.4 JURISPRUDENCIA DE LA CGR

...

B.5 INICIO DE ESTUDIO

...

B.6 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

...

B.7 COMPARACION DE CARTELES

...

B.8 ENTREVISTAS

...

B.9 COMPRA ANTERIOR

...

B.10 CARTEL DEL ICE

...

C) RESULTADOS OBTENIDOS

C.1 REVISION DE EXPEDIENTES

...

C.1.1 VERIFICACION DE DOCUMENTOS

...

C.1.2 CARTEL DE LICITACIONES

...

C.1.3 PUBLICACION EN MER-LINK

...

C.1.4 SISTEMA DE EVALUACION

...

C.1.5 ESPECIFICACIONES TECNICAS

...

C.2 COMPARACION DE CARTELES

...

C.3 ENTREVISTAS REALIZADAS

...

C.4 CARTEL DEL ICE

...

C.5 ASPECTOS PLANTEADOS EN LA DENUNCIA

El resultado del análisis de los cuestionamientos de la licitación 035 que se plantearon en el correo electrónico y la nota del denunciante, se presenta a continuación:

a) Correo electrónico con fecha 17-11-10

	ASPECTO DENUNCIADO (textual)	RESULTADO DEL ANALISIS
1	<i>Porque no se respetó el principio de publicidad? Por qué no se puso este cartel en Mer-link?</i>	<p>La Administración procedió de acuerdo con lo establecido en el siguiente artículo del Reglamento:</p> <p><i>“Artículo 32. —Declaratoria de desierto. Por razones de interés empresarial, debidamente razonado, la Unidad que tiene la competencia para adjudicar podrá declarar desierto el procedimiento de adquisición, quedando facultadas las Empresas a realizar un procedimiento de adquisición directa”.</i></p>

2	<i>Porque se invitó a unas pocas empresas?</i>	<p>La Administración procedió de conformidad con lo establecido en los artículos N° 13 y N° 14 del Reglamento:</p> <p><i>“Artículo 13.—Por escasa cuantía ... No obstante, por razones de oportunidad, conveniencia o estrategia empresarial, las empresas podrán realizar concursos por medio de invitación a un número determinado de proveedores”.</i></p> <p><i>Artículo 14. —Por escasa cuantía. ... Las adquisiciones que superen ese monto y hasta el límite inferior del concurso, deberán invitar a un mínimo de tres oferentes, para lo cual se debe utilizar el registro de proveedores en primera instancia, o en su defecto acudirá al mercado”.</i></p> <p>En la licitación 035 se invitó a 6 posibles oferentes.</p>
3	<i>Quién seleccionó esas empresas?</i>	<p>En la CNFL se tiene establecido que las áreas técnicas son las que sugieren los posibles oferentes y queda a discrecionalidad de la SP agregar o eliminar alguna empresa.</p>
4	<i>Porque no se invitó a una empresa que pudiese competir con la empresa El Orbe?</i>	<p>Se invitó a 5 empresas, además de la indicada.</p>
5	<i>Porque se invitó solo a empresitas que no iban a poder competir en atestados contra El Orbe, por qué no se participó a empresas como Sistemas Analíticos o Sonda Datadec? Acaso no están registrados como proveedores de la Institución?</i>	<p>Referente a la calificación de “empresitas” que realiza el denunciante, no se tiene evidencia del criterio utilizado para determinar ese nivel, por lo que no es posible referirse a este tema. Es discrecionalidad de la CNFL establecer a quién invitar.</p> <p>En la lista de proveedores de la CNFL al 04-03-11, existen dos empresas con la misma denominación de Sistemas Analíticos, una de las cuales se encuentra activa y la otra inactiva. La empresa Sonda Datadec no se refleja en dicho listado.</p>

6	<i>Porque se participó solo a distribuidores menores de esa marca?</i>	El denunciante no aporta evidencia que pueda originar un análisis más amplio referido a la calificación de “distribuidores menores”. El oferente que presentó el precio más bajo, fue una empresa que se ubica en la denominación indicada por el denunciante.
7	<i>Porque el cartel favorece la participación de una marca en particular?</i>	El cartel que elaboró la Administración se fundamentó en las necesidades de la empresa. Si algún oferente consideraba que el concurso estaba dirigido tal y como lo indica el denunciante, tenía el derecho de acudir a la herramienta de “objeción al cartel” para que se efectuara el análisis correspondiente; aspecto que no se presentó en el plazo establecido.
8	<i>Porque se desestimó la solicitud de ampliar las especificaciones para que participaran otras marcas?</i>	<p>El artículo N° 35 del Reglamento indica: <i>“Artículo 35. —Presentación y legitimación. Los posibles oferentes podrán señalar sus observaciones al requerimiento de adquisición de un concurso, dentro del primer cuarto del plazo para presentar ofertas, contado a partir del día siguiente de la publicación o de aquel en que se realice la invitación. Para los efectos del cómputo respectivo no se tomarán en cuenta las fracciones. En las adquisiciones de escasa cuantía no proceden las observaciones”.</i></p> <p>En este concurso la Administración siguió el procedimiento establecido en la normativa, pues la invitación inició el 04-10-10 y el plazo para objetar el cartel vencía el 06-10-10, según el Reglamento. La solicitud de ampliación que menciona el denunciante tiene fecha del 08-10-10; por lo que la Administración procedió a comunicarle al oferente que la solicitud se desestimaba porque era extemporánea (la objeción debe ser planteada durante el primer cuarto del plazo para presentar ofertas, contado a partir del día siguiente de la publicación o de aquel día en que se realice la invitación).</p>

9	<i>Porque las principales compras de equipo de cómputo que hace la Institución se hacen a favor de esa marca y de un particular distribuidor?</i>	El aspecto referido a la marca se respondió en el punto 7 de este documento. Lo que corresponde a un distribuidor en particular, se debe indicar que la participación de otros oferentes en el concurso, deja ver que cualquiera de ellos hubiese podido ganar el concurso (una empresa presentó el precio menor, pero no resultó adjudicada porque su puntuación fue superada por otro oferente).
10	<i>Ha influenciado la empresa Hewllet Packard a los funcionarios de informática o proveeduría?</i>	Con base en el análisis exhaustivo por parte de los Auditores de la documentación recopilada, no se determinó que existiera evidencia de una posible influencia o favorecimiento a una marca y proveedor específico.
11	<i>Porque el cartel antes indicado, se hizo para favorecer una marca y un particular distribuidor?</i>	Este aspecto está comprendido en los puntos 7 y 9 de este análisis.
12	<i>Fue por amor o hubo dinero?</i>	No se dispone de evidencia al respecto.

b) Nota con fecha 29-11-10

	ASPECTO DENUNCIADO (textual)	RESULTADO DEL ANALISIS
1	<i>Irrespeto al principio de publicidad.</i>	<p><i>“El principio de publicidad encuentra su fundamento jurídico en el artículo 6 de la Ley de Contratación Administrativa, estableciendo sus dos presupuestos básicos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- Publicidad en relación al llamado de los oferentes a los procedimientos de contratación por los medios correspondientes.</i> <i>- Publicidad en el acceso al expediente de la contratación y a la información complementaria”.</i>

		<p>(Fuente: sitio WEB del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Facultad de Derecho de la UCR). Este aspecto está comprendido en el análisis de las preguntas N° 1 y N° 2 del punto a), inciso C.6 de este informe.</p>
2	<i>Irrespeto al principio de transparencia.</i>	<p><i>“El principio de transparencia está estrechamente ligado con el principio de publicidad, pues la transparencia y publicidad son importantes a la hora de posibilitar a todos el pleno conocimiento de los actos emanados de la actividad administrativa pública.</i></p> <p><i>Ambos principios permiten la crítica pública, la participación ciudadana y el control judicial, y nada de ello puede hacerse eficazmente si en primer lugar no se conoce lo que la Administración se apresta a contratar.</i></p> <p><i>La transparencia establece la garantía de que todo se hará correctamente y no “por debajo de la mesa” o a “hurtadillas”, en detrimento de la confianza de los ciudadanos hacia el Estado (o sus funcionarios) y dejando de lado la búsqueda del interés público por razones personales, que conllevan a tantos actos de corrupción de los servidores públicos”.</i> (Fuente: similar a la indicada en el punto 1 de este inciso).</p> <p>Este aspecto está comprendido en el análisis de las preguntas N° 1 y N° 2 del punto a), inciso C.6 de este informe.</p>
3	<i>Violación al principio de imparcialidad.</i>	<p><i>“...El principio de imparcialidad se encuentra implícitamente comprendido en los de independencia y sumisión exclusiva a la Constitución y a la ley. Lo anterior, por cuanto la imparcialidad implica que el único criterio a tomar en cuenta en el proceso, es el ordenamiento jurídico, para hacer valer el Derecho...”.</i> (Fuente: sitio WEB del Sistema Costarricense de Información Jurídica).</p> <p>El Lic. Hernández B., funcionario de la AJI, manifestó que en el caso de contratación</p>

		<p>administrativa, aplica el principio de igualdad y libre competencia que se desarrolla en el artículo N° 5 de la Ley de Contratación Administrativa.</p>
<p>4</p>	<p><i>Violación al principio de buena fe.</i></p>	<p><i>“El principio de buena fe es uno de los más importantes no sólo en la contratación administrativa, sino en toda clase de contratos, y encuentra su fundamento administrativo en el artículo 8 de la Ley General de la Administración Pública.</i></p> <p><i>Significa que la Administración debe actuar en forma transparente, racional y no puede ir más allá de lo que la ley le permite con sus prerrogativas y no puede usarlas en forma arbitraria, perjudicando derechos fundamentales o los intereses públicos.</i></p> <p><i>Existiría mala fe en el caso de la ejecución en vía administrativa, de actos absolutamente nulos creadores de derechos, que evidentemente lesionarían los derechos de otros concursantes y al fin público en general.</i></p> <p><i>Entre la Administración y el contratista debe existir una relación de colaboración; el particular ayuda al Estado para la satisfacción de intereses públicos, a cambio de un precio determinado, y no puede verse como un competidor o una parte inferior en la relación con la Administración; no existe subordinación a la Administración, sino coordinación y colaboración, porque ambos están utilizando su capacidad de derecho privado para contratar” (Fuente: similar a la indicada en el punto 1 de este inciso).</i></p> <p>Durante el análisis efectuado, se determinó que lo actuado por la Administración en este proceso se fundamentó en lo establecido en la normativa aplicable. El señor Hernández B., funcionario de la AJI, manifestó lo siguiente:</p> <p><i>“Precede el principio de legalidad, o sea, se presume que se actúa de buena fe y apegado a la normativa. Salvo prueba en contrario”.</i></p>

<p>5</p>	<p><i>Violación al principio de formalismo.</i></p>	<p><i>“El principio de formalismo está relacionado con los principios de legalidad y seguridad jurídica, y se refiere a que debe existir un formalismo moderado destinado a preservar el derecho material que rige las relaciones entre la Administración y los oferentes.</i></p> <p><i>Se puede ver como necesario desde el punto de vista del interés público, requirente de la mayor concurrencia, como del interés privado, gravitante para conservar las posibilidades de acceder a la contratación” (Fuente: similar a la indicada en el punto 1 de este inciso).</i></p> <p>Procede el mismo criterio indicado en el punto anterior por el señor Hernández B.</p>
<p>6</p>	<p><i>Violación al principio de eficiencia.</i></p>	<p><i>“Artículo 4º—Principios de eficacia y eficiencia. Todos los actos relativos a la actividad de contratación administrativa deberán estar orientados al cumplimiento de los fines, las metas y los objetivos de la administración, con el propósito de garantizar la efectiva satisfacción del interés general, a partir de un uso eficiente de los recursos institucionales.</i></p> <p><i>Las disposiciones que regulan la actividad de contratación administrativa, deberán ser interpretadas de la manera que más favorezca la consecución de lo dispuesto en el párrafo anterior.</i></p> <p><i>En todas las etapas de los procedimientos de contratación, prevalecerá el contenido sobre la forma, de manera que se seleccione la oferta más conveniente, de conformidad con el párrafo primero de este artículo.</i></p> <p><i>Los actos y las actuaciones de las partes se interpretarán en forma tal que se permita su conservación y se facilite adoptar la decisión final, en condiciones beneficiosas para el interés general. Los defectos subsanables no descalificarán la oferta que los contenga. En caso de duda, siempre se favorecerá la conservación de la oferta o, en su caso, la del acto de adjudicación.</i></p>

		<p><i>Las regulaciones de los procedimientos deberán desarrollarse a partir de los enunciados de los párrafos anteriores” (Fuente: ley 7494 Contratación Administrativa).</i></p> <p>Este aspecto está comprendido en el análisis de las preguntas N° 7 y N° 9 del punto a), inciso C.6 de este informe. La Administración planteó sus necesidades, las cuales debían ser satisfechas por los posibles oferentes; de lo contrario estos podrían haber utilizado los medios jurídicos de los que disponían (objeción al cartel).</p>
7	<p><i>Violación al principio de legalidad.</i></p>	<p><i>“El principio de legalidad es uno de los principios más importantes, no sólo de la contratación administrativa, sino de todas las ramas del Derecho, en virtud del cual, la Administración sólo puede hacer lo que expresamente el ordenamiento jurídico le tiene autorizado.</i></p> <p><i>Encuentra su fundamento en el artículo 11 de la Constitución Política, el artículo 10 de la Ley de Contratación Administrativa y principalmente en los artículos 11, 12 y 13 de la Ley General de la Administración Pública, donde se somete a la Administración Pública al ordenamiento jurídico” (Fuente: similar a la indicada en el punto 1 de este inciso).</i></p> <p>Este aspecto está comprendido en el análisis de las preguntas N° 1, N° 2 y N° 8 del punto a), inciso C.6 de este informe. La Administración actuó apegada al ordenamiento jurídico de su competencia, en este caso la Ley N° 8660 y su Reglamento.</p>

D) CONCLUSIONES

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada durante el estudio efectuado en relación con el proceso de las licitaciones 026 y 035, las pruebas que los Auditores consideraron pertinentes realizar y las situaciones determinadas en el transcurso de la evaluación, se plantean las siguientes conclusiones:

1) Las actuaciones de las distintas dependencias de la CNFL que participaron en el proceso de la licitación 035, estuvieron respaldadas en la normativa que se cita en el inciso B.3 de este informe.

2) La decisión que tomó la Administración de no publicar la licitación 035 en el Mer-link, está respaldada en lo establecido en el artículo N° 32 del Reglamento.

3) El proceso relacionado con la invitación a proveedores para que participaran en la licitación 035, se realizó de conformidad con los artículos N° 13 y N° 14 del Reglamento. La selección de las empresas que fueron invitadas es discrecionalidad de la CNFL; dicha normativa no establece que debe existir un razonamiento de la decisión que se tome en cuanto a esa escogencia.

4) El recurso de objeción que planteó un oferente sobre el cartel de la licitación 035, fue desestimado porque se presentó de manera tardía, según los plazos establecidos en el artículo N° 35 del Reglamento.

5) No se determinó que existiera evidencia de una posible influencia o favorecimiento a una marca y proveedor específico, según el análisis exhaustivo por parte de los Auditores de la documentación recopilada. Esta labor permitió concluir que la Administración logró que la compra de las microcomputadoras atendiera en forma adecuada las necesidades planteadas, las cuales fueron debidamente justificadas.

6) Es necesario que la Administración incorpore a la normativa que regula la actividad de los concursos, aspectos para subsanar situaciones relacionadas con las licitaciones 026 y 035, según corresponda; las cuales se detallan a continuación:

6.1 No se evidenciaron algunas de las gestiones (estudios, análisis previos, etc.) realizadas previo a la elaboración de la solicitud del requerimiento.

6.2 El razonamiento llevado a cabo previo a la elaboración del cartel (sobre aspectos muy específicos que se definen en el mismo), no se hizo constar en un documento.

6.3 No se observó la existencia de respaldo de la documentación y cualquier otra fuente de información utilizada como consulta, para sustentar las respuestas que se emitieron para responder o atender las solicitudes de aclaraciones en el proceso.

6.4 Al revisar los resultados que obtuvo la Administración al aplicar el sistema de valuación a todas las ofertas recibidas, se observó que se presentaron errores de precisión. Sin embargo, estos no afectaron el resultado de la adjudicación.

6.5 El funcionario del Area Técnica ejecutó la mayoría de las funciones relacionadas con la actividad en comentario, pues esta persona preparó el cartel, sugirió la invitación de los posibles oferentes, revisó y efectuó las aclaraciones, valoró las modificaciones del cartel y realizó el estudio técnico que respalda la declaratoria de adjudicación.

7) La AI considera conveniente plantear a la Administración las recomendaciones detalladas en el punto E) de este informe; con el propósito de fortalecer la transparencia que debe prevalecer en esta actividad y el control interno relacionado con el proceso de la contratación de bienes y servicios, así como para prevenir que se materialicen riesgos de aspectos similares a los denunciados en esta oportunidad. Asimismo, las recomendaciones tienen la finalidad de que las personas interesadas en examinar lo actuado en determinado proceso licitatorio, dispongan de información que respalde suficientemente, que los términos de las especificaciones técnicas definidas también atienden los principios de eficiencia, igualdad y libre competencia que señala el Reglamento.

E) RECOMENDACIONES

Es necesario que en operaciones similares a la que nos ocupa y en otros concursos de montos significativos que se tramiten en lo sucesivo, los funcionarios encargados apliquen las siguientes medidas; según corresponda:

(proceso de control)

1) Mantener evidencia documental de todas las gestiones referidas a estudios, análisis y otros aspectos; que se realizan previo a la elaboración de la solicitud del requerimiento. Entre otros, es necesario hacer constar el razonamiento llevado a cabo sobre aquellos requisitos muy específicos establecidos en el cartel, de manera que cada característica definida quede ampliamente justificada.

(proceso de control)

2) Mantener respaldo de la documentación y de cualquier fuente de información utilizada para atender las solicitudes de aclaración que se presenten durante el proceso de contratación; de forma tal que permita sustentar las respuestas emitidas para esos efectos.

(proceso de control)

3) Revisar de manera rigurosa el cumplimiento de los requerimientos que se definan en el cartel, cuando se reciben las ofertas.

(proceso de dirección)

4) Evaluar la posibilidad de trasladar a otra persona, algunas de las tareas del proceso de los concursos que actualmente ejecuta al funcionario del Area Técnica (elaboración del cartel, sugerir la invitación de los posibles oferentes, revisar solicitudes de aclaraciones y atenderlas, valorar modificaciones en el cartel y realizar el estudio técnico cuando se efectúa la declaratoria de adjudicación).

(proceso de control)

5) Girar instrucciones a las jefaturas de las dependencias que considere pertinentes, para que en lo sucesivo apliquen los mecanismos de control planteados en las recomendaciones N° 1, N° 2 y N° 3 de este informe; de manera que el respaldo correspondiente forme parte del expediente del concurso respectivo que dispone el área técnica encargada del proceso de adquisición.

(proceso de control)

6) Incorporar a la normativa vigente que corresponda, los mecanismos de control planteados en las recomendaciones N° 1, N° 2 y N° 3 de este informe.

2.1.4.4 AUD-184 enviado el 30 de junio

ASUNTO: adquisición de lámparas fluorescentes compactas

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

La evaluación se ejecutó para atender una denuncia recibida por esta Auditoría Interna, referida a la adquisición de las lámparas fluorescentes compactas que recientemente distribuyó la CNFL. Entre otros aspectos, se revisaron los

documentos incluidos en el expediente administrativo de la licitación N° 2009PP-000009-PROV que es custodiado por la Sección Proveeduría y el Area Técnica que gestionó las compras de lámparas fluorescentes compactas; el archivo digital de una actividad desarrollada durante el CIER (Comisión de Integración Energética Regional) celebrada en Santa Cruz de la Sierra Bolivia en el 2009, que comprende una presentación realizada por una empresa eléctrica de Uruguay sobre un “Enfoque de la Eficiencia Energética en el Ambito Educativo y la Comunidad”; la nota CA-132 del 09-07-07 del Consejo de Administración de la CNFL; los artículos correspondientes de la Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, así como del Reglamento para los Procesos de Adquisición de las Empresas del Grupo ICE; las Normas para los concursos de adquisición de bienes y servicios; los procedimientos denominados Nacionalización de Mercancías y Concurso de Adquisición; el Instructivo para Confeción de Cartel para Licitaciones por Registro, Restringida y Públicas.

También se analizaron asuntos relacionados con la apelación planteada por un oferente y la respectiva resolución R-DJ-190-2009 de la Contraloría General de la República; los resultados del seguimiento del estudio anterior sobre contratación administrativa; el informe técnico en el que se hacen constar los beneficios que serán obtenidos al ejecutar el proyecto de distribución de lámparas; el análisis efectuado por el Area Técnica que emite la recomendación de adjudicación y la información considerada para esta labor; las decisiones tomadas sobre prórrogas solicitadas por oferentes; el cumplimiento del tiempo de entrega consignado en las órdenes de compra, así como el registro de las cantidades que ingresaron a la Sección Almacén; las especificaciones técnicas definidas en los requerimientos; la revisión llevada a cabo al ser recibidas las lámparas; los aspectos que contempla el informe de la Comisión de Análisis de Licitaciones.

OBSERVACIONES

A) INTRODUCCION

Mediante un correo electrónico recibido el 19-05-11 por esta Auditoría Interna (en adelante AI), una fuente que solicitó confidencialidad trasladó la comunicación de un denunciante, en la que se anota lo siguiente:

“...Nos hemos enterado que la CNFL está regalando bombillos de manera indiscriminada y sin que exista un control de entrega. Se conoce el caso de personas que incluso han recibido hasta tres veces el paquete de bombillos, pues ni siquiera se corrobora el número de cédula. Incluso no se requiere ser cliente de la CNFL para

poder optar por ese beneficio; basta solo contar con una cédula y como ni se revisa puede ser de otra persona.

¿Qué sucede con los fondos públicos que pagamos todos los costarricenses? Será que esa empresa quiere justificar una compra masiva para congregar a un proveedor?

Solicito se investigue la contratación y el protocolo de entrega de bombillos”.

En el correo electrónico citado, la persona que trasladó la denuncia a la AI manifestó lo siguiente:

“Distinguido señor Auditor, le comunico que he recibido una denuncia con fecha 18 de mayo de los corrientes y que para los efectos transcribo en lo que interesa:

...agradezco valorar la solicitud indicada y proceder en tiempo y forma, según corresponda.

Asimismo, le informo que estaré comunicando a la persona denunciante, por el medio señalado por ésta, que el contenido de los hechos denunciados ha sido traslado a usted a través de esta petición, en su calidad de jefe de la Auditoría Interna de esa Compañía, para lo pertinente por lo que le estaré informando lo procedente cuando así usted me lo informe”.

Con base en lo indicado en la denuncia recibida, a continuación se presentan las labores que fueron efectuadas por esta AI y los resultados obtenidos en lo que corresponde a la adquisición de las lámparas fluorescentes compactas (enf adelante lámparas).

B) ACTIVIDADES REALIZADAS

B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO

...

B.2 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

...

B.3 INFORMACION DISPONIBLE

...

B.4 NORMATIVA APLICABLE

...

B.5 REUNION INICIAL

...

B.6 COMPRA DE LAMPARAS

...

B.7 RESOLUCION DE LA CONTRALORIA

...

B.8 ENTREVISTAS

...

B.9 RESULTADOS DE ESTUDIOS DE AUDITORIA

...

B.10 INFORME TECNICO

...

B.11 INGRESO DE LAMPARAS

...

C) RESULTADOS OBTENIDOS

...

C.1 ENTREVISTAS REALIZADAS

...

C.2 REVISION DE EXPEDIENTE

...

C.2.1 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES

...

C.2.2 PLAZO PARA ACLARACIONES

...

C.2.3 TIEMPOS DE ENTREGA

...

C.2.4 SOLICITUD DE INFORMACION

...

C.2.5 CARACTERISTICAS DEFINIDAS

...

C.2.6 CONTROL DE DOCUMENTOS

...

C.2.7 REVISION DE LAMPARAS

...

C.2.8 INFORME DE COMISION

...

C.3 RESOLUCION DE APELACION

Como resultado de la apelación del acto de adjudicación de la licitación 09 que presentó uno de los oferentes, la CGR mediante la resolución R-DJ-190-2009 indicó lo siguiente:

“...POR TANTO

De conformidad con lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 182, 183 y 184, de la Constitución Política; artículos 1, 34 y 37, inciso 3), de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República; 1, 4, 27, 84, 85, 87, 88 y concordantes de la Ley de la Contratación Administrativa; 174 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, SE RESUELVE: 1) Declarar sin lugar el recurso de apelación interpuesto por Havells Silvania Costa Rica S.A., en contra del acto de adjudicación del ítem 2 de la Licitación Abreviada 2009PP-000009-PROV. Promovida por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz para la adquisición de: línea 2: 300.000 lámparas fluorescentes compactas de 20 W, acto de adjudicación de la segunda línea recaído a favor de Tecnología Superior Dos Mil S.A., por un monto de US\$480.000. 2) Se advierte que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 90 de la Ley de Contratación Administrativa y 34, inciso a) de la citada Ley Orgánica, la presente resolución da por agotada la vía administrativa...”.

Considerando lo mencionado, la AI determinó que no procedía analizar nuevamente los aspectos sobre los que ya se había pronunciado la CGR en dicha resolución.

C.4 ASPECTOS PLANTEADOS EN LA DENUNCIA

El resultado del análisis de los aspectos planteados por el denunciante, se presenta a continuación:

ASPECTO DENUNCIADO (textual)	RESULTADO DEL ANALISIS
<i>¿Será que esa empresa quiere justificar una compra masiva para congraciarse a un proveedor?</i>	<p>El proceso de adquisiciones que se inició en el periodo 2009 para comprar lámparas, se originó de una solicitud general del Consejo de Administración de la CNFL, con base en la cual la Gerencia General analizó alternativas e impulsó el proyecto de sustituir lámparas. Para esos efectos se tramitó la licitación 09 y se invitó a participar a seis posibles proveedores (cinco retiraron el cartel y tres presentaron ofertas).</p> <p>La Administración efectuó los análisis correspondientes y adjudicó la oferta que cumplía todos los requerimientos y ofrecía el menor precio. No obstante, un oferente interpuso un recurso de apelación ante la CGR, pero el ente fiscalizador revisó la documentación que respalda el proceso y declaró sin lugar el reclamo.</p>

	<p>Una vez distribuidas las lámparas adquiridas y considerando el resultado de los informes que generó el Area Técnica que se encargó de valorar el impacto de la compra de lámparas en el ahorro de la energía, la Administración tramitó una segunda adquisición de lámparas (como ampliación de la licitación 09), amparado en lo establecido en el artículo N° 17 del Reglamento que indica lo siguiente:</p> <p><i>“Artículo 17.-Ampliaciones contractuales. Las Empresas, antes o durante la ejecución de un contrato, podrán ampliar unilateralmente sus adquisiciones. Posterior a la ejecución contractual hasta un 200% y durante un plazo de hasta 24 meses, aplica cuando exista acuerdo con el contratista de que mantiene al menos las mismas condiciones del negocio anterior”.</i></p>
--	--

D) CONCLUSIONES

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada durante el estudio efectuado sobre los procesos relacionados con la adquisición de lámparas, las pruebas que el Auditor consideró pertinente realizar y las situaciones determinadas en el transcurso de la evaluación, se plantean las siguientes conclusiones:

- 1) La decisión que tomó la Administración de adquirir las lámparas, se originó en el acta de la sesión ordinaria N°2164 del Consejo de Administración de la CNFL celebrada el 04-06-07, en la cual se instruyó a la Gerencia para que buscara alternativas que contribuyeran a disminuir el consumo de energía.
- 2) Las actuaciones de las dependencias de la CNFL que participaron en el proceso relacionado con la licitación 09, estuvieron respaldadas en la normativa que se cita en el inciso B.4 de este informe.
- 3) No se determinó que existiera evidencia de una posible influencia o favorecimiento a un proveedor específico.
- 4) El recurso de apelación que interpuso un oferente sobre el acto de adjudicación de la licitación 09, fue resuelto sin lugar por parte de la CGR, porque consideró que lo actuado por la CNFL se apegó a los procedimientos de contratación establecidos.

5) Con el propósito de subsanar, evitar o minimizar la recurrencia de algunas situaciones que se determinaron en relación con la licitación 09, es necesario que la Administración incorpore o modifique (cuando corresponda) aspectos de la normativa que regula la actividad de los concursos, según se detalla a continuación:

5.1 No se evidenciaron las razones por las cuales en el análisis técnico de la recomendación de adjudicación, no fueron consideradas todas las especificaciones técnicas estipuladas en los requerimientos de la licitación.

5.2 La aclaración referente al plazo para entregar la muestra requerida se emitió cuatro horas antes de que se produjera la apertura de las ofertas, aunque las solicitudes respectivas se plantearon con la debida antelación.

5.3 No se observó ninguna aclaración indicando que en la OC que correspondía a la ampliación del 150% de la licitación 09, por error la SP consignó un tiempo de entrega diferente del pactado originalmente; así como que esa situación no provocó ningún incumplimiento del plazo definido.

5.4 Un funcionario del AT le solicitó a la empresa que resultó adjudicada, información de las especificaciones técnicas que omitió en su oferta; pero esta labor le compete solamente a la SP, según lo establecido en la normativa que regula la actividad de los concursos.

5.5 El funcionario del AT que realizó el análisis de las ofertas para emitir la recomendación correspondiente, incluyó y tomó en cuenta información de uno de los oferentes que era distinta de la solicitada en los requerimientos.

5.6 La SP le solicitó a la dependencia respectiva que modificara información que esta le había remitido, pero no existe evidencia de dicha gestión.

5.7 El funcionario del AT no consideró necesario efectuar pruebas de laboratorio a las lámparas que entregó el adjudicatario. Este trabajador decidió que era suficiente observar algunos aspectos o características.

5.8 En el informe relacionado con la licitación 09 que emitió la Comisión de Análisis de Licitaciones, no se hizo referencia ni se incorporaron las razones por las cuales se declaró desierta una de las líneas.

6) De conformidad con lo indicado en las conclusiones anteriores, la AI considera conveniente formular una serie de recomendaciones para fortalecer el control interno que corresponde a los procesos de contratación de bienes y

servicios. Dichas recomendaciones se originan de situaciones que determinó el Auditor en relación con el proceso general de esta contratación, pero no están referidas a aspectos planteados por el denunciante.

E) RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Es necesario que en lo sucesivo, en operaciones similares a las que nos ocupa en esta oportunidad y en otros concursos de montos significativos que se tramiten, se solicite por escrito a las jefaturas de las dependencias correspondientes que apliquen las siguientes medidas:

1.1 En el estudio técnico que respalda las recomendaciones de adjudicación, se debe evidenciar el análisis y cumplimiento de todas las especificaciones técnicas definidas en los requerimientos.

1.2 Cumplir los aspectos establecidos en las normas que regulan los concursos, especialmente aquellos referidos a las acciones o gestiones que solo le competen a la SP (como por ejemplo solicitar documentación u otro requerimiento a los oferentes). En la comunicación que se emita para esos efectos, es necesario señalar que el incumplimiento de alguna disposición podría ocasionar sanciones disciplinarias.

1.3 En el análisis técnico y evaluación de los concursos, se deben considerar solamente las ofertas que cumplen todos los requerimientos establecidos.

1.4 En el documento que se emite referente a la inspección de los materiales recibidos, se deben indicar las razones por las cuales no se considera necesario efectuar pruebas de laboratorio, según corresponda.

1.5 En el informe que emite la Comisión de Análisis de Licitaciones, se deben indicar los casos en que alguna línea del concurso se declara desierta o no se adjudica, así como las razones por las cuales se produce esa situación.

2) De conformidad con las situaciones determinadas en este estudio de auditoría, se requiere que gire instrucciones al funcionario que considere pertinente de la SP, para que se apliquen los siguientes aspectos:

2.1 Definir una fecha límite para comunicar aclaraciones relacionadas con los concursos que se están tramitando, de manera que se emitan con suficiente antelación al plazo establecido para presentar las ofertas.

2.2 Verificar que en las condiciones definidas para ampliaciones de un concurso, se mantengan las mismas que fueron pactadas en la orden de compra original.

2.3 Hacer constar en el expediente administrativo, las situaciones en que algún documento es devuelto a la dependencia correspondiente para que atienda observaciones de la SP, al igual que cuando lo recibe nuevamente.

2.4 Incorporar a la normativa relacionada con los concursos, los aspectos planteados en las ocho recomendaciones anteriores; con el propósito de evitar o minimizar la recurrencia de situaciones similares a las reflejadas en el presente informe.

2.2. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las medidas que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 116 recomendaciones formuladas, 93 habían sido atendidas y 23 estaban en ese proceso.

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

"Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.

...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."

"Artículo 41 Sanciones administrativas.

Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:

a) Amonestación escrita.

b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...

d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante

clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado en que se encuentran dichas recomendaciones.

2.2.1 AREA INVERSIONES

2.2.1.1 AUD-214 enviado el 06 de julio

ASUNTO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2 AREA ACTIVOS

2.2.2.1 AUD-210 enviado el 06 de julio

ASUNTO: obras realizadas en el canal Ciruelas de la Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.2 AUD-211 enviado el 06 de julio

ASUNTO: terrenos

DIRIGIDO: Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

2.2.2.3 AUD-212 enviado el 06 de julio

ASUNTO: administración de la flota vehicular

DIRIGIDO: Departamento Investigación y Seguridad

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.4 AUD-216 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa

DIRIGIDO: Sección Inventarios y Centros de Costos

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.5 AUD-219 enviado el 06 de julio

ASUNTO: obras realizadas en el canal Ciruelas de la Planta Hidroeléctrica Nuestro Amo

DIRIGIDO: Gerente General

Resultados obtenidos: las 6 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.2.6 AUD-233 enviado el 18 de julio

ASUNTO: terrenos

DIRIGIDO: Sección Adquisición y Gestión de Propiedades

Resultados obtenidos: de 5 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso

OBSERVACIONES

A) IDENTIFICACION Y PROTECCION DE FINCAS

Durante la visita realizada por el auditor encargado de la evaluación (en adelante Auditor) a la Hacienda Junquillal y la finca Zócalo Chantre que están ubicadas en la localidad de Balsa de San Ramón de Alajuela y fueron adquiridas en el 2004 y 2001 respectivamente, para el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Superior; se observó que las cercas se encontraban dañadas y en algunos tramos no estaban identificados los límites, pues no existía un elemento físico, como por ejemplo mojones o rótulos, que denoten que son propiedad de la CNFL. Las condiciones mencionadas representan un riesgo de perder parte del terreno de esas fincas y además facilitan el ingreso de ganado (durante la visita efectuada se observó que gran cantidad de esos animales permanecían en el lugar).

Debido a que las propiedades citadas fueron adquiridas hace varios años, los aspectos indicados, principalmente los relacionados con los límites, deberían haber sido atendidos por la Sección Adquisición y Gestión de Propiedades (en adelante SAGP). No obstante, llevar a cabo esas labores depende de que las estacas para la ubicación de linderos se encuentren colocadas, trabajo que le corresponde desarrollarlo a la Unidad Topografía.

En el correo electrónico del 13-10-10, el jefe de la SAGP le comunicó al Auditor lo siguiente:

“...Sobre esas propiedades se le ha solicitado la colaboración a la Unidad de Topografía de la colocación de estacas en algunos puntos para iniciar la colocación de mojones y posteriormente la reparación de cercas y por el momento no hemos tenido colaboración de ellos por cuanto alegan que nos disponen de tiempo por enredados con trabajos de otros proyectos. Este tema requiere tiempo porque se debe abordar mediante una contratación de servicios en el campo de topografía.

...En cuanto a los rótulos parece que si colocaron pero como eran de metal algunos se los robaron, otros están despintados y no se les lee la leyenda. Nosotros tenemos los rótulos de madera en la zona para colocarlos. . Se tienen los rótulos necesarios para colocar en la finca que se le compró a Hacienda Junquillal y a la finca de Sobrado, estamos en la colocación de rótulos en los terrenos de la zona de El Silencio y prontamente iniciaremos la colocación de rótulos en las propiedades de Balsa.

...En cuanto al ganado, en esas propiedades, es un tema que supongo no lo han abordado los anteriores encargados. La única manera de evitar que el ganado ingrese sin permiso a las propiedades de la CNFL, es alquilando esos terrenos. Así el arrendatario se responsabiliza por el inmueble según las condiciones que le establezca el propietario. De otra manera sería muy costoso para la CNFL es estar vigilando esas propiedades y el tomar las acciones legales de retiro de ese ganado y estar reparando esas cercas,...”.

La posibilidad de alquilar los terrenos a algún vecino de la zona que mencionó el jefe de la SAGP, debe ser analizado por la Asesoría Jurídica Institucional (en adelante AJI), para que determine la viabilidad legal de esa operación.

RECOMENDACIONES

1) Plantear por escrito al jefe del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación que colabore en la aplicación de las siguientes medidas:

1.1 Solicitar al funcionario respectivo de la Unidad Topografía, que en función del tiempo disponible, en un plazo razonable se coloquen las estacas para demarcar los linderos de las propiedades citadas en esta observación. En caso que los recursos propios no sean suficientes para efectuar esa labor, indicar a

dicha dependencia que analice la posibilidad de tramitar una contratación de servicios con ese propósito.

1.2 Colocar en forma oportuna las estacas para demarcar las propiedades que adquiera la CNFL en lo sucesivo (antes de que se inicie el desarrollo de las obras respectivas).

RESPUESTA DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES

En la nota 7220-004 del 17-02-11 se indicó:

“...Se envió memorando 7220-003-11 al Ing. Dennis Mora Mora, jefe del Departamento Ingeniería de Proyectos Generación solicitándole se giran los indicaciones correspondientes para la demarcación de los linderos de las propiedades citadas en esas observaciones”.

1.2 *Demarcación de los linderos de las propiedades citadas.*

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Marcas con estacas propiedades para el PHBS ubicadas en Ángeles de San Ramón.</i>	<i>Unidad de Topografía</i>	<i>Año 2011 y siguiente período si es conveniente.</i>

Colocación en forma oportuna de estacas en los linderos de las nuevas propiedades adquiridas.

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Colocación de estacas en los linderos de nuevas propiedades adquiridas para futuros proyectos.</i>	<i>Unidad de Topografía</i>	<i>Año 2011 y sucesivos años conforme se adquieran”.</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información incluida en la nota 7220-003 del 17-02-11 (dirigida al jefe del Departamento Ingeniería de Proyectos de Generación), se comprobó que en este documento se solicitó la atención de los aspectos planteados en las dos recomendaciones anteriores.

Referente a la realización de las labores requeridas, la jefatura de dicho departamento en la nota N° 7010-0515 del 27-06-11 comunicó lo siguiente:

“...se considera que al haber marcados los linderos, por la cuadrilla de topografía en el momento de entregar las propiedades 2007-2008 al Depto. De Servicios Generales,

sería únicamente necesario, visitar el sitio e indicarles según planos la demarcación correspondiente de linderos y propiedades, a solicitud del Ing. Alvarado lo cual se estará en toda la disposición de colaborar.

Por otra parte si en dicha visita, se determinara necesario otros trabajos topográficos, y considerando que no es un trabajo que hallamos presupuestado como parte de los objetivos de éste departamento, se está en toda la disposición de colaborar con la dependencia responsable con los términos técnicos de referencia para esta contratación”.

B) PROCEDIMIENTO

El procedimiento denominado “*Adquisición de Bienes Inmuebles*” que fue aprobado en noviembre de 2003, no tiene incorporados algunas funciones que desarrolla la SAGP. Entre esas actividades puede citarse la ejecución de avalúos de las propiedades que son adquiridas y los terrenos existentes para actualizar su valor, la gestión técnica para comprar terrenos, la administración de los bienes inmuebles que se encuentran en proceso de adquisición, el delineamiento y posicionamiento de linderos.

En el correo electrónico del 01-10-10, el jefe de la SAGP le comunicó al Auditor lo siguiente:

“En realidad y debido a la gran cantidad de avalúos y estimaciones de renta que se han tenido que hacer, esos procedimientos todavía no tienen una versión de borrador y solicito que se nos de al menos esta semana que viene para enviarle el borrador que al respecto tendríamos para revisar. Por otro lado considero oportuno la coordinación por parte nuestra con personal de Análisis Administrativo previo a entregarle a usted el borrador que tendríamos para el subsiguiente viernes. Estaremos coordinando con Santiago para sentarnos a revisar nuestra propuesta para que usted vea lo que avanzamos al viernes”.

Es importante que la Administración disponga de procedimientos actualizados y aprobados, porque sirven de guía al personal que por alguna circunstancia requieren sustituir al encargado de las funciones correspondientes. Además, permite establecer las responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que en el procedimiento que regula esta actividad, entre otros aspectos que la Administración considere pertinentes, incorpore las funciones citadas en esta observación. Es importante que se definan las fechas de inicio y de conclusión de esta labor, de manera que

en un plazo razonable este documento se remita a las instancias encargadas de la revisión y aprobación.

RESPUESTA

En la nota 7220-004 del 17-02-11 se indicó:

“... En cuanto a procedimientos se está coordinando con la Sección de Análisis Administrativo la revisión y actualización del Procedimiento “Adquisición de Bienes Inmuebles” y los procedimientos de la Sección de Adquisición y Gestión de Propiedades.

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Actualización procedimiento “Adquisición de bienes inmuebles” y procedimientos de la SAGP</i>	<i>Jefatura Sección Análisis Administrativo y Jefatura Sección Adquisición y Gestión de Propiedades</i>	<i>Año 2011</i>

...”

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de información incluida en la bitácora de reunión N° 1 del 15-02-11, se comprobó que los aspectos planteados en la recomendación fueron atendidos. Referente al procedimiento, en el correo electrónico del 28-06-11 el jefe de la SAGP comunicó lo siguiente:

“...1.- Respecto a la situación actual, he de manifestarle que el trabajo se encuentra en proceso, actualmente se encuentra sin concluir, está detenido, debido a que la persona asignada fue trasladada al Departamento de Obras Civiles por instrucciones de la jefatura. Se ha solicitado a la Dirección de Recursos Humanos su reposición, además de que se está haciendo un planteamiento para trasladar responsabilidades respecto a las propiedades en tránsito al Departamento de Producción, de esa forma se nos supe de un profesional que nos colabore con esa función entre otras.

2.- Las causas por las cuales no se ha oficializado este procedimiento se debe a la situación expuesta en el punto uno.

3.- Las acciones son las de dar un tiempo corto de espera mientras se pronuncie la Dirección de Recursos Humanos. Sin embargo, yo como jefatura de la Sección junto con la asistente administrativa, iremos revisando para luego reunirnos con el Lic. Edgar Solano de la Sección de Análisis Administrativo, para su revisión y finalización de los mismos”.

2.2.2.7 AUD-235 enviado el 18 de julio

ASUNTO: terrenos

DIRIGIDO: Departamento Servicios Administrativos

Resultados obtenidos: de 6 recomendaciones formuladas, 4 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) SERVIDUMBRES

La actividad ordinaria de la CNFL está constituida por labores relacionadas con la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica. Para la construcción de las obras requeridas con ese propósito, en algunos casos es necesario adquirir propiedades y obtener servidumbres por parte de terceros. Referente a las servidumbres, no fue posible obtener información relativa a documentos, convenios o acuerdos que permitan observar si existe infraestructura de la CNFL en terrenos de terceros, a quienes pertenecen y cuáles son las condiciones pactadas, entre otros aspectos.

Es conveniente disponer del debido respaldo de la utilización de esas propiedades, previendo que se presenten eventualidades, como por ejemplo, posibles problemas legales de invasión de territorio o que un propietario no autorice el libre paso de funcionarios de la CNFL a canales o líneas eléctricas ubicadas en sus fincas.

En el artículo N° 14 del borrador del documento denominado “*Normas para la administración, mantenimiento, control y cuidado de los bienes inmuebles*” (en adelante Normas), que fue preparado en abril de 2010 y se encuentra en proceso de aprobación, se establece lo siguiente:

“El área de Administración de Bienes Inmuebles le corresponde la administración, el registro y control de la información relacionada con las servidumbres derechos o afectaciones de las propiedades de la CNFL y de terceros a favor de la CNFL.

Para esto deberá mantener un inventario de la vigencia y el estado registral y legal así como un registro documental en un archivo físico y digital y una base de datos de todas las servidumbres, que respalda su existencia y condición de vigencia, derechos o deberes a favor o en contra de las propiedades de la CNFL o de terceros”.

En el correo electrónico del 21-09-10, el jefe del Departamento Servicios Administrativos (en adelante DSA) en respuesta a una consulta planteada por el auditor encargado de la evaluación, comunicó lo siguiente:

“... En primer término la gestión sobre la contratación de Personal, no fue aprobada por Recursos Humanos. Como es de su conocimiento no contamos con el personal necesario para brindarle apoyo a esa Unidad y tampoco hemos encontrado estudiantes universitarios cuyas prácticas supervisadas o trabajos comunales estén orientados a estas áreas.

Qué mecanismos a utilizar:

Hacer un Cronograma de visitas por parte del Ing. Daniel Rivera que consiste en visitar las 11 plantas Hidroeléctricas y las subestaciones (aprox. 20), y con la información que el lleve (planos), reunirse con gente de experiencia y Jefaturas de dichas Plantas, afín de verificar si todas las construcciones de la Compañía están ubicadas en los terrenos de la empresa o en terrenos de terceros con el propósito de identificar las trochas o caminos para comunicarse con esas construcciones, conocidas como derechos de paso o servidumbres; ubicarlas y saber quiénes son sus dueños. Además si los jefes de éstas saben que tipos de negociaciones o convenios se dieron sobre estos derechos, por los menos en la de mayor antigüedad.

En tanto el Lic. Rafael Jiménez, coordinará con la Dirección Jurídica la existencia de escrituras, inscripciones que existan sobre esta materia y además verificar que es lo que falta por parte de la Dirección por registrar.

Es fundamental una contratación externa de un especialista o técnico con amplia experiencia y conocimiento en manejo de los tomos, del Registro Público relacionado con propiedades, donde se incluyen todas las escrituras con los antecedentes de las mismas, para localizar las fincas que están afectadas por servidumbres. Para está contratación en lo que son plantas se refiere se requieren aproximadamente 5 millones de colones, que si lo podemos obtener con la ayuda de presupuesto, podríamos iniciar esta etapa con la contratación de la persona este mismo año...”

...

RECOMENDACION

3) Plantear por escrito a la dependencia correspondiente, la conveniencia de disponer del presupuesto que permita tramitar la contratación del servicio necesario para efectuar un estudio de registro, que contribuya a determinar cuáles fincas que incluyen obras de la CNFL están afectadas por servidumbres. Es importante realizar el seguimiento de esta actividad, hasta lograr que se concluyan los aspectos sugeridos.

RESPUESTA

En la nota 3201-0071 del 07-02-11 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<i>“Tramitar la contratación del servicio necesario para un estudio de registro que contribuya a determinar cuáles fincas que incluyen obras de la CNFL están afectadas por servidumbres.</i>	<i>Lic. Rafael Jiménez Gómez</i>	<i>Periódicamente”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 22-06-11, el Lic. Jiménez comunicó lo siguiente:

“Referente al contenido económico para el estudio de registro se incluyó en el presupuesto 2011 el requerimiento según el objeto de gasto 180 (servicios en ciencias económicas y sociales), un monto de 8 millones de colones para elaborar un levantamiento topográfico de cada una de las servidumbres inventariadas a fin de elaborar los planos catastros de las servidumbres y que a la vez estos indiquen las propiedades de terceros (finca y plano) que están afectadas por las servidumbres a favor de la CNFL; dicha tarea se espera estarla realizando en el segundo semestre del año...”.

...

C) PROCEDIMIENTO

El borrador del procedimiento citado en el punto A) de este informe, no ha sido aprobado. En el correo electrónico del 12-10-10, el encargado de Análisis Administrativo comunicó lo siguiente:

“...se está revisando un borrador de las normas indicadas junto con otros documentos de esa dependencia por parte de Alvaro Solano y este Servidor, en coordinación con Rafael Jiménez del Departamento de Servicios Administrativos. La semana anterior, nos reunimos Rafael y yo, acordamos hacer los cambios de forma al documento por parte de Análisis Administrativo, lo cual ya se hizo. El día de hoy se remitió el documento de nuevo a Rafael Jiménez, solicitándole reunirnos de nuevo para ver los cambios de contenido de dicho documento, para someterlo al trámite de aprobación correspondiente...”.

Es importante disponer de ese documento debidamente actualizado y aprobado, principalmente porque sirve de guía a otros funcionarios que por alguna circunstancia requieren sustituir al encargado de las funciones correspondientes. También permite establecer las responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito al funcionario correspondiente, que a la brevedad las personas encargadas revisen el borrador del procedimiento citado, de manera que este documento sea sometido a la aprobación respectiva en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 3201-0071 del 07-02-11 se indicó:

Acciones	Responsables	Plazo
<i>“Solicitar que en la brevedad los encargados revisen el borrador del procedimiento de manera que este documento sea sometido a aprobación respectiva.</i>	<i>Lic. Rafael Jiménez Gómez</i>	<i>En el transcurso del Mes de Febrero”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 22-06-11, el Lic. Jiménez comunicó lo siguiente:

“...Respecto a las “Normas Para El Registro, Control, Mantenimiento y Cuido de los Bienes Inmuebles” están en proceso de revisión para el enviadas por intermedio del Departamento de Servicios Administrativos a la Sección Análisis Administrativo para que se continúe con la revisión, aprobación y su implementación...”.

2.2.2.8 AUD-238 enviado el 19 de julio

ASUNTO: administración de seguros

DIRIGIDO: Sección Administración de Seguros

Resultados obtenidos: de 10 recomendaciones formuladas, 7 fueron atendidas y 3 se encuentran en ese proceso

OBSERVACIONES

A) COSTO DE POLIZA

En relación con la póliza U-500 denominada *“Todo Riesgo de Daño Físico”* que contrata el grupo ICE (ICE, CNFL, RACSA – en adelante Grupo) con el INS, a continuación se indican los montos pagados por renovar la póliza en los periodos comprendidos entre el 21-03-07 y el 20-03-08, el 21-03-08 y el 19-03-09, el 02-04-09 y el 02-04-10 y el 03-04-10 y el 03-04-11: \$10.126.977,29; \$10.670.675,00; \$16.165.045,61 y \$15.925.616,42, respectivamente. En el caso de la CNFL el costo representó \$861.437,01; \$604.294,00; \$945.207,09 y \$1.064.603,65; respectivamente.

Referente al período comprendido entre el 02-04-09 y 02-04-10, en el punto N° 16 de la nota N° 0012-1-99 del 14-03-09, la Junta de Adquisiciones del Grupo le comunicó al Gerente de la CNFL, lo siguiente:

“El INS informa que el alto costo de la prima para esta renovación obedece entre otros aspectos a una contracción del mercado de reaseguros debido a la crisis financiera, donde muchos reaseguradores han salido y otros han sido absorbidos por otras empresas, aunado al retiro de AIG el cual tenía un porcentaje importante de reaseguro. Aparte de ello indica el INS, otro aspecto que incidió fue la siniestralidad que se presentó a nivel mundial y la siniestralidad propia mostrada por el ICE en los últimos años, que ha llevado a crear reservas por US \$59 millones (Moín unidades 8 y 9, Garita, Cariblanco y Moín Pistón)”.

Debido a que esa actividad es un monopolio que siempre se ha cotizado y contratado por medio del INS, es conveniente conocer de la racionalidad de las cifras que se pagan por este concepto, investigando cuánto cotizan otras aseguradoras.

B) MERCADO DE SEGUROS

Con la apertura del mercado de seguros que se establece en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, el INS procura conservar los clientes, principalmente los que contratan pólizas significativas como la U-500; por lo que surge la oportunidad de que las empresas del Grupo puedan establecer negociaciones para obtener mejores precios.

En la nota C-132 del 06-07-10, la Procuradora Asesora de la Procuraduría General de República le respondió al Subgerente del INS, una consulta referida a la obligatoriedad de las instituciones del Estado de suscribir sus seguros solamente con el INS, indicándole lo siguiente:

“...Adjunta Ud. el criterio de la Asesoría Jurídica, oficio N° DJUR-01263-2010 de 25 de mayo anterior. Es criterio de la Asesoría que uno de los fines de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros es fortalecer el Instituto Nacional de Seguros para que compita en un mercado abierto y continúe con su función social

...Por lo que un ente del sector público de previo a celebrar un contrato de seguros privados debe tomar como alternativa la del INS,

...En su opinión, no existe duda de que tanto las instituciones autónomas y semiautónomas como las municipalidades se encuentran obligadas a contratar sus seguros privados con el INS.

...Concluye que el sector público está obligado a contratar sus seguros privados con el Instituto Nacional de Seguros.

...Es por ello que al disponer el artículo 7 que el Estado contratará directamente con el INS todos los seguros necesarios para la satisfacción de sus necesidades, no puede entenderse Estado como sinónimo de sector público. Por el contrario, debe considerarse que "Estado" abarca la persona estatal así como los entes estatales, sea instituciones y empresas públicas estatales. ...Por consiguiente, las Municipalidades y entes públicos no estatales no estarían obligados a contratar con el INS. Obligación que sí se derivaría si el legislador hubiera indicado que el sector público queda obligado a contratar con el INS los seguros requeridos.

...CONCLUSION:

Por lo antes expuesto, es criterio de la Procuraduría General de la República...3) Por esa condición de única empresa de seguros del Estado, la Ley le reserva la actividad aseguradora del Estado a condición de que el Instituto ofrezca las condiciones más favorables en relación con la prima, deducible, cobertura y exclusiones, así como la calidad del respaldo financiero y respaldo de reaseguro.

... 6) De modo que la obligación de contratar no se impone a las Municipalidades y a los entes públicos no estatales ni a las entidades que estos hayan constituido".

El artículo N^o 7 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece lo siguiente:

"...El Estado ejercerá la actividad aseguradora por medio del INS y las sociedades anónimas que se establezcan entre bancos públicos y el INS. En virtud del principio de unicidad del Estado, tanto el Gobierno central como las demás instituciones del Sector Público, reconocen al INS como la única empresa de seguros del Estado. Para ello, el Estado contratará directamente con el INS todos los seguros necesarios para la satisfacción de sus necesidades, siempre que el INS ofrezca condiciones más favorables considerando prima, deducible, cobertura y exclusiones, así como la calidad del respaldo financiero y respaldo de reaseguro".

En la nota PE 0963 del 05-08-10, sobre el pronunciamiento de la Procuraduría General de la República (C-132), el Presidente Ejecutivo del INS le comunicó al Gerente de la CNFL lo siguiente:

"...trata de la obligatoriedad de las empresas e instituciones del Estado de contratar los seguros con el Instituto Nacional de Seguros,

... Tratándose de fondos públicos los que se destinan al pago de las primas de seguros, y en un afán de reducir el peso de esos rubros en el presupuesto de cada una de sus empresas e instituciones, el Instituto Nacional de Seguros le garantiza al Estado y sus instituciones que en última instancia siempre ofrecerá la mejor oferta del mercado, no

solo en precio, sino en coberturas, deducibles, y servicio, y en ese sentido y en cumplimiento de lo señalado en el artículo 7 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y conforme la interpretación ofrecida por la Procuraduría General de la República sobre los fines perseguidos por el legislador con el citado artículo y la condición del Instituto de aseguradora del Estado, cualquier oferta de cualquier entidad privada será mejorada...”.

...

RECOMENDACION

2) En caso que alguna de las empresas consultadas para conocer los costos de la renovación de la póliza, ofrezca una cotización más favorable que la presentada por el INS; coordinar con el funcionario respectivo del ICE para que realice las gestiones que permitan obtener una mejor oferta de dicha institución.

RESPUESTA

En la nota 3203-0016 del 12-01-11 se indicó:

"En relación con las recomendaciones que se relacionan con la posibilidad por parte de CNFL de cotizar en las otras aseguradoras autorizadas; me permito adjuntar el criterio por parte de la Dirección Jurídica Institucional Memorandum DJI-1758-2010, sobre el pronunciamiento de la Presidencia Ejecutiva del INS (PE-2010-0972) la cual en su último párrafo, página tres indica lo siguiente:

“CRITERIO

Es el criterio de esta Dirección Jurídica Institucional, que de acuerdo al análisis expuesto líneas arriba, sea que los fondos utilizados por esta empresa en el cumplimiento de la concesión otorgada, son de naturaleza públicos, y que por tratarse de la aseguradora del Estado, es que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A., está obligada a contratar los seguros necesarios con el Instituto Nacional de Seguros.”

Con base en la respuesta emitida por la Dirección Jurídica y bajo la premisa de que si bien estamos obligados con el INS, existe la posibilidad de cotizar y que el INS nos mejore las condiciones, procederemos a consultar nuevamente a la Dirección Jurídica, para saber cuál sería el modelo adecuado para hacerlo”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que el aspecto planteado en la recomendación podría ser aplicado por el funcionario correspondiente, cuando reciba del ICE la información solicitada en la nota indicada en la situación actual de la recomendación anterior, así como hasta que esa institución gestione la renovación de la póliza que corresponde al periodo 2012-2013.

El jefe de la Sección Administración de Seguros (en adelante SAS) manifestó que la consulta a la Asesoría Jurídica Institucional que se menciona el último párrafo de la respuesta recibida, será tramitada una vez que disponga de la información que le remita el ICE.

C) POLIZA RIESGOS DE TRABAJO

Desde hace varios años la SAS ha realizado gestiones para que la póliza de riesgos del trabajo, se cobre al costo que se establece en el régimen tarifario especial. A manera de ejemplo de dichas gestiones se cita la nota SAS-0300 del 09-10-07 y como referencia se indica que por el período comprendido entre el 01-01-10 y el 31-12-10, la CNFL canceló $\text{¢}641.961.300,00$ por la cobertura correspondiente.

Al respecto, el Departamento de Riesgos del Trabajo del INS mediante la nota SE-00964 del 04-12-07 comunicó lo siguiente:

"...desde el punto de vista legal no corresponde la aplicación a la Compañía Nacional de Fuerza y Luz del beneficio tarifario... al no poder incluir dentro del concepto de institución pública a una empresa pública organizada bajo formas de derecho privado..."

Considerando el criterio externado por el INS, en la nota SAS-0577 del 14-09-10 el jefe de la SAS le explicó a la jefatura de la Asesoría Jurídica Institucional, el origen y los principales aspectos sobre este tema, solicitándole lo siguiente:

"...Ante los diferentes trámites que ha realizado la CNFL para lograr ser reconocidos como ente público y así obtener el reconocimiento del régimen tarifario especial, el INS en sus diferentes resoluciones nos ha indicado que la CNFL forma parte del Sector Público pero no de la Administración Pública, lo cual ha impedido gozar del beneficio antes mencionado..."

Por todo lo anterior, se solicita la interpretación que su representada pueda efectuar en relación a las conclusiones de la Procuraduría General de la República, sobre el artículo 7 de la ley Reguladora del Mercado de Seguros, con la finalidad de establecer si CNFL está o no ubicada dentro del mercado cautivo del INS, para así poder determinar si debe seguir contratando sus pólizas de seguros exclusivamente con el INS, o puede contratar con las diferentes empresas que la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) autorice para operar en Costa Rica".

Debido que al 10-11-10 la SAS no había recibido respuesta, procedió a enviar un recordatorio mediante la nota SAS-0637-2010.

De acuerdo con lo indicado en las observaciones B) y C) de este informe, existe la oportunidad de que la CNFL pueda obtener cotizaciones de otras empresas que ofrezcan este tipo de pólizas en el mercado de seguros, lo cual permitiría comprobar si el INS efectivamente presenta la opción más conveniente para los intereses de la Compañía.

...

RECOMENDACIONES

2) Considerando los aspectos anotados en las observaciones B) y C) de este informe, analizar la posibilidad de invitar a otras empresas para que presenten ofertas para la renovación de la póliza riesgos del trabajo que regirá a partir de enero de 2012.

3) En caso que una oferta presentada por otra empresa aseguradora sea más favorable que los costos cotizados por el INS, es necesario realizar ante ese Instituto las gestiones que correspondan.

RESPUESTA DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES

Está comprendida en la respuesta de la recomendación N° 2 de la observación B) de este informe.

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información incluida en la nota DJI-1758 del 22-11-10, se comprobó que el criterio de la Asesoría Jurídica Institucional es que la CNFL está obligada a contratar los seguros con el INS. Ante esta situación, el cumplimiento de los aspectos planteados en las dos recomendaciones anteriores, podría efectuarse hasta que se realice la consulta mencionada en el último párrafo de la situación actual de la recomendación N° 2 del punto B) y se gestione la renovación de la póliza.

2.2.2.9 AUD-242 enviado el 19 de julio

ASUNTO: administración de la flota vehicular

DIRIGIDO: Sección Transportes y Taller

Resultados obtenidos: de 12 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso

OBSERVACIONES

...

B) UTILIZACION DE VEHICULOS

Algunos de los vehículos de disponibilidad permanente se mantienen en el parqueo del Edificio Central y no son utilizados regularmente (se considera que se podría aumentar su aprovechamiento), según se refleja en los reportes comprendidos entre el 16 y el 20 de agosto de 2010. En esta condición se encuentra la unidad N° 116 (Soporte Gerencial) que se mantuvo en el estacionamiento. Asimismo, los vehículos N° 274 (Dirección Administrativa) y N° 115 (Sección Tesorería), en dicha semana se utilizaron 3 y 2 días, respectivamente; sobre lo cual los encargados de controlar estos recursos indicaron que se usan en función de los requerimientos de esas dependencias.

Conviene recordar que el inciso a) del artículo 8 del Reglamento para la Organización, Uso Control y Mantenimiento de los Vehículos (en adelante Reglamento), referido a las obligaciones de la Sección Transportes y Taller (en adelante STT), establece lo siguiente:

“Planificar, organizar y coordinar con las diferentes dependencias y funcionarios, todas las actividades de orden administrativo y técnico relacionadas con la prestación del servicio de transportes de acuerdo con la estructura organizacional, así como controlar el uso racional, disposición y mantenimiento de los vehículos”.

RECOMENDACION

2) Debido que el estudio abarcó un segmento pequeño de la totalidad de los vehículos de disponibilidad permanente, solicitar al jefe del Departamento Investigación y Seguridad (en adelante DIS) que le remita a la STT los reportes de entradas y salidas de las restantes unidades de esas características que se estacionan en todos los planteles de la CNFL (por el periodo que estime pertinente).

RESPUESTA

En la nota 3210-0406-12 del 15-12-10 se indicó:

“Acción 2)

Solicitar mediante nota al Departamento de Investigación y Seguridad un reporte de entradas y salidas de los vehículos de disponibilidad permanente”.

RECOMENDACION

3) Analizar la información suministrada por el DIS (reporte de entradas y salidas de vehículos de disponibilidad permanente), con la finalidad de determinar si ocurren situaciones semejantes a las comentadas en esta observación (la posibilidad de incrementar la utilización de las unidades de transporte), de forma

tal que se pueda aplicar una medida similar a la planteada en la recomendación N° 1.

RESPUESTA

En la nota 3210-0406-12 del 15-12-10 se indicó:

“Acción 3)

Establecer un equipo de trabajo para que analice el informe de entradas y salidas emitido por el Departamento de Investigación y Seguridad y determinar las acciones que correspondan”.

SITUACION ACTUAL DE LAS DOS RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

La jefatura de la STT comunicó que la acción indicada en la respuesta, fue planteada a la Gerencia General en forma verbal. También mencionó que primero requiere obtener la lista de los vehículos con la característica de disponibilidad permanente, para luego solicitarle al DIS los reportes respectivos.

A la fecha de este seguimiento, la STT no había recibido la información solicitada. En ese sentido, el funcionario correspondiente de la STT comunicó que realizará el seguimiento necesario para obtenerla.

2.2.3 AREA FINANCIERA

2.2.3.1 AUD-217 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa

DIRIGIDO: Sección Mantenimiento Mecánico de Plantas

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.2 AUD-218 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa

DIRIGIDO: Sección Servicios Telemáticos

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.3.3 AUD-220 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

Resultados obtenidos: las 7 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.2.4.1 AUD-213 enviado el 06 de julio

ASUNTO: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano

DIRIGIDO: Sección Capacitación

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4.2 AUD-215 enviado el 06 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración del recurso humano

DIRIGIDO: Departamento Redes Eléctricas

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

2.2.4.3 AUD-243 enviado el 19 de julio

ASUNTO: dotación y remuneración del recurso humano

DIRIGIDO: Departamento Dotación y Remuneración de Recurso Humano

Resultados obtenidos: de 13 recomendaciones formuladas, 12 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso

OBSERVACIONES

...

D) PAGO DE NOTARIADO

Se determinó que a seis profesionales (cinco laboran en la Asesoría Jurídica Institucional - en adelante AJI – y uno en la Sección Gestión Social y Cobro), se les paga 50% por concepto de notariado y 55% por dedicación exclusiva. El reconocimiento del notariado a los funcionarios correspondientes en algunos casos data desde 1999 y el último fue otorgado en julio de 2009.

Sobre el particular, es necesario comentar las situaciones que se detallan a continuación:

- A ninguno de los seis funcionarios se les ha elaborado un contrato o una adenda del mismo, como ha sido realizado cuando se reconoce el rubro de disponibilidad. Es necesario disponer de ese tipo de documento, considerando que el único respaldo del pago que existe actualmente es el movimiento de personal efectuado cuando se aprobó dicho concepto.
- En el Manual de Puestos que rige en la CNFL no se hace referencia a las tareas o funciones que les compete desarrollar a los trabajadores que reciben el pago de notariado.
- No se dispone de un documento que establezca que el trabajador que recibe pago de notariado; no puede ejercer esa labor externamente, salvo lo relacionado con las actividades que se originan del Fondo de Ahorro de los Trabajadores que opera en la CNFL.
- No se observó la existencia de un estudio técnico, que evidencie el requerimiento de la CNFL de contar con la cantidad de funcionarios citada para ejercer labores de notariado; de manera que se tenga el respaldo del número de profesionales necesarios en ese campo, según las operaciones de la CNFL que requieren servicios de notariado.

A continuación se detallan textos de jurisprudencia y normativa relacionada con algunos de los aspectos indicados en esta observación:

Resolución 1817-2003 de la Dirección General de Notariado

“Es importante recordar que la contratación de servicios profesionales de abogado y notario puede realizarla la Administración Pública por dos vías: como servidores de la institución mediante un contrato laboral.... En el primer supuesto, se crea una relación laboral, de subordinación del profesional a la institución, la cual es retribuida mediante el pago de un estipendio de naturaleza salarial establecido de previo,... Asimismo, a los notarios de planta les está vedado el ejercicio externo del notariado....

...es necesario que el contenido de las obligaciones que asume el servidor contratado esté claramente especificado, sea en el contrato laboral o en el manual descriptivo de puestos. (En ese mismo sentido se ha manifestado la Contraloría General de la República (en oficios número 2328-93 y 5865-95, y la Procuraduría General de la República en los dictámenes número C-13-89, C-83-91 y C-112-93)...

..., es obligación de las Instituciones para las cuales se autoriza a este notario a ejercer, vigilar porque en sus actuaciones, se apeguen a lo establecido por esta

Dirección. Lo anterior, sin perjuicio de que estos notarios sean fiscalizados por esta Dirección cuando se considere oportuno”.

Resolución 2318-2004 de la Dirección General de Notariado

“..., cuando se trate de servidores públicos únicamente se deniegue la autorización o se inicie proceso de inhabilitación, según sea el caso, cuando la Institución en que laboran indique expresamente que tienen prohibición para ejercer externamente la función notarial...asimismo, si se le paga dedicación exclusiva y la institución respectiva indica claramente que por ello se le prohíbe el ejercicio externo del notariado...”.

Resolución 2007-000423 la Dirección General de Notariado

“Sobre la materia, la Sala Constitucional emitió el voto N° 13672- 04 de las 18:33 horas, del 30 de noviembre de 2004, en el cual se retomó el tema de los servidores públicos y el ejercicio por parte de estos del notariado, al respecto manifestó:

a) Notario público bajo el régimen de empleo público: se trata de aquel notario que ha sido contratado por el Estado para que preste sus servicios notariales, bajo una remuneración salarial, con dedicación exclusiva y sujeto al régimen de empleo público. Teniendo como prohibiciones el ejercicio privado de la función notarial y el cobro de honorarios al Estado por la prestación de estos servicios (artículo 7 inciso b) y artículo 8 segundo párrafo del Código Notarial y artículo 67 de la Ley de Contratación Administrativa)...”.

Finalmente, ante una consulta de la Auditoría Interna planteada a la AJI de la CNFL, la jefatura de esa dependencia mediante la nota DJI-1249 del 20-08-10, le comunicó al Auditor General lo siguiente:

“En lo que respecta a la firma de un contrato adicional al contrato de trabajo y la inclusión en el Manual de Cargos de la empresa sobre la actividad notarial, es la Dirección de Recursos Humanos la llamada a incluir dichas labores de los Notarios de Planta, en el perfil del puesto de los profesionales de la Dirección Jurídica Institucional. De todo esto, resulta importante señalar que el ejercicio del notariado debe ser remunerado como salario y no como porcentaje (plus), es decir, que el mismo sea incorporado al salario base según lo exige la jurisprudencia de la Sala Constitucional citada”.

...

RECOMENDACION

2) Con base en los resultados que se obtengan al aplicar la recomendación N° 1 y las medidas que la Administración estime pertinentes, incorporar una adenda a los contratos correspondientes, de manera que en este documento se hagan constar las funciones y responsabilidades que le competen a los profesionales

que el estudio planteado refleje deben continuar devengando el concepto de notariado.

RESPUESTA

En la nota 2603-0058 del 19-10-10 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Como parte del estudio integral se incorporará la confección de la adenda de un contrato para respaldar el plus salarial de notariado.</i>	<i>Depto. Dotación</i>	<i>Enero 2011”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información suministrada por el funcionario correspondiente, se comprobó que en el correo electrónico del 17-01-11 a los notarios respectivos se les remitió el documento indicado en las acciones de la respuesta. Sin embargo, a la fecha del seguimiento no había sido firmado por ninguno de esos profesionales.

2.2.5 AREA OTROS CONCEPTOS

2.2.5.1 AUD-231 enviado el 18 de julio

ASUNTO: programa ético institucional

DIRIGIDO: Comisión Institucional de Valores

Resultados obtenidos: de 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso

A) RESULTADOS DE ENCUESTAS

Uno de los puntos a evaluar incluido en la “*Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética*” emitida por la Contraloría General de la República, destaca el mecanismo de aplicar encuestas regulares a los funcionarios para determinar el estado del ambiente ético de la organización. En ese sentido, se determinó que la Comisión Institucional de Valores (en adelante CIV) no ha utilizado esa herramienta para observar si existe una clara comprensión, evaluación, diagnóstico y efectividad de los valores y principios éticos por parte de los trabajadores.

La auditora que ejecutó el estudio efectuó una encuesta sobre este tema a 44 funcionarios de cinco dependencias (Sección Transportes y Taller, Sucursal

Heredia, Sección Construcción Obras Eléctricas, Sucursal Escazú y Sucursal Desamparados). A manera de ejemplo se cita que para la siguiente pregunta, un alto porcentaje seleccionó la opción *“Parcialmente de acuerdo”*:

“Si me encuentro en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, se lo que debo hacer y lo hago”.

De acuerdo con lo indicado, se considera que las respuestas obtenidas podrían reflejar que la divulgación de estos temas requiere ser fortalecida a nivel institucional.

Un miembro de la CIV manifestó que tienen limitaciones de tiempo para desarrollar este tipo de labores, tomando en cuenta que los funcionarios que integran la Comisión pertenecen a otras dependencias y consecuentemente deben realizar otras actividades. También comunicó que utilizan información proveniente de la Sección Relaciones Laborales, como por ejemplo el origen de las faltas cometidas y conflictos internos, para así orientar las capacitaciones y charlas.

Asimismo, comentó que sería importante coordinar con cada dirección la realización de las encuestas mencionadas, para que sean ellos los que procedan a aplicarlas y remitan los resultados a la CIV; de manera que posteriormente se lleve a cabo el análisis correspondiente y se tomen las medidas necesarias.

...

RECOMENDACION

2) Solicitar por escrito a las jefaturas de las direcciones, que en las actividades que programan para ser ejecutadas en el periodo, se incluya una relacionada con la aplicación de encuestas relacionadas con la ética. En ese sentido, es necesario coordinar lo que corresponda para determinar el contenido de dichas encuestas y recibir los resultados obtenidos, de manera que la CIV pueda llevar a cabo el análisis respectivo y tomar las medidas requeridas.

RESPUESTA

En la nota CIV-001 del 21-01-11 se indicó:

“Una vez elaborados los cuestionarios de las encuestas, se enviarán a las diversas jefaturas para que sean aplicadas a los trabajadores y luego remitidas a la Comisión para la evaluación pertinente que le permita realizar las acciones correctivas necesarias para cubrir los aspectos en los que se encuentren insuficiencias. Ya se han

determinado los diferentes aspectos que se evaluarán de acuerdo con el área en que se desarrollan las labores de cada empleado”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Referente a lo anotado en la respuesta sobre los cuestionarios de las encuestas, un funcionario de la CIV manifestó que el contenido de esa herramienta se encuentra preparado (suministró evidencia) y será enviado a las jefaturas en el segundo semestre del 2011, para que se aplique el aspecto planteado en la recomendación.

2.2.5.2 AUD-232 enviado el 18 de julio

ASUNTO: sistema de gestión documental

DIRIGIDO: Análisis Administrativo

Resultados obtenidos: de 4 recomendaciones formuladas, 2 fueron atendidas y 2 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

F) CONDICION DE ALARMA

Debido a que la alarma del anexo ubicado contiguo a la Sucursal Heredia no funcionaba, la Auditora le sugirió a la Encargada que realizará las gestiones necesarias para corregir ese aspecto. En el correo electrónico del 28-04-10, la Encargada le solicitó al Departamento Investigación y Seguridad que el artículo fuera revisado y en el correo electrónico del 21-07-10, el funcionario de la sala de monitoreo de esa dependencia le comunicó lo siguiente:

“... nuestro Departamento no cuenta aún con el presupuesto para reponer o reparar dicha alarma, por lo que tendríamos este inconveniente”.

Ante esta situación, en el correo electrónico del 21-09-10 la Encargada le comunicó a la Auditora lo siguiente:

“Se dará seguimiento a la solicitud planteada al Departamento de Investigación y Seguridad para que gestione la reparación de la alarma”.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito a la Encargada que le informe los resultados que obtenga al realizar el seguimiento que corresponde a la reparación de la alarma citada.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2100-0506 del 10-11-10 se indicó:

“Se solicitará por escrito nuevamente al Departamento de Investigación y Seguridad la reparación de la alarma. El 09 de noviembre del 2010 se coordinó y envió correo electrónico al Jefe del Departamento para que sea quien nos defina lo que corresponda”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Aunque la Encargada ha realizado las gestiones requeridas para atender el aspecto planteado en la recomendación, la alarma no ha sido reparada porque el Departamento Investigación y Seguridad considera que lo mejor es sustituirla por una nueva.

En el correo electrónico del 15-06-11, la Encargada comunicó lo siguiente:

“..., se consultó al Depto. Investigación y Seguridad y nos indican que no les ha asignado presupuesto para la compra de alarmas”.

G) IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD

La oficina ubicada a mano derecha de las gradas del anexo que se encuentra contiguo a la Sucursal Heredia, no dispone de alarma ni de extintores que contribuyan a atender oportunamente situaciones de peligro. En el correo electrónico del 17-09-10, la Auditora le indicó a la Encargada la conveniencia de solucionar esos aspectos, sobre lo cual en el correo electrónico del 21-09-10 esta funcionaria comunicó lo siguiente:

“Se procederá a comprar la alarma y extintores para el espacio que no los tiene. Lo antes señalado sujeto a disponibilidad de presupuesto en el presente año”.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito a la Encargada que realice los trámites y gestiones requeridas ante las dependencias correspondientes, de manera que la alarma y extintores estén disponibles en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la información adjunta a la nota 2100-0506 del 10-11-10 se indicó:

“Se solicitó en correo electrónico del 7 de octubre a la funcionaria Ihvy Quesada de Salud Ocupacional el criterio sobre la instalación del equipo en referencia”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que los extintores planteados en la recomendación fueron instalados. Sin embargo, la adquisición de la alarma depende del contenido presupuestario que dispone el Departamento Investigación y Seguridad. En el correo electrónico del 15-06-11 la Encargada comunicó lo siguiente:

“..., se consultó al Depto. Investigación y Seguridad y nos indican que no les ha asignado presupuesto para la compra de alarmas”.

2.2.5.3 AUD-239 enviado el 19 de julio

ASUNTO: *gestión ambiental*

DIRIGIDO: Departamento Recursos Naturales

Resultados obtenidos: de 11 recomendaciones formuladas, 6 fueron atendidas y 5 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) PAGO DE SERVICIOS AMBIENTALES

En el contrato firmado en junio del 2000 entre la CNFL y el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal –FONAFIFO (en adelante Contrato), se establece el pago a propietarios de fincas por servicios ambientales. Referente a las actividades que realiza el Departamento Recursos Naturales (en adelante DRN) en relación con esta actividad, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 VISITAS A FINCAS

No se suministró ningún informe en el que se hagan constar las visitas a las fincas que llevó a cabo la persona del DRN que supervisó esta actividad durante el 2009 y el 2010. En ese sentido, se determinó que para noviembre y diciembre de 2010 se programaron 6 días para efectuar dicha labor, las cuales le permitirá visitar lugares que representan 20% del total de las fincas que han firmado contrato con FONAFIFO y 12% de la cantidad de hectáreas que se pagan por este concepto.

El supervisor manifestó que el aspecto comentado se presenta porque anteriormente esa función la desempeñaba otra dependencia que disponía de un profesional contratado para esos efectos, pero como este servicio no se

renovó, fue necesario adicionar el mecanismo de control citado a las múltiples tareas que tiene a su cargo el personal del DRN.

Conviene destacar que la supervisión programada podría resultar afectada si los empleados correspondientes deben atender otras actividades, lo que le impediría desarrollar la labor referida a inspecciones. También es necesario considerar que el total de hectáreas seleccionadas en la muestra, es un porcentaje bajo en función de las fincas y hectáreas cubiertas por el Contrato.

...

RECOMENDACION

3) Realizar las gestiones que correspondan, para disponer de un profesional que se dedique exclusivamente a la labor de fiscalizar las fincas por las cuales la CNFL le paga servicios ambientales al FONAFIFO.

RESPUESTA

En la nota 2501-0042 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Coordinar y definir con la Dirección Ambiental el funcionario a cargo de la actividad de fiscalización.</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales.</i>	<i>03 de febrero de 2011</i>
<i>Se asigna funcionario y giran instrucciones para que un Ing. Forestal, asuma esta labor, debidamente apoyado por los forestales destacados en las otras cuencas.</i>	<i>Ing. Marco Montero.</i>	<i>18 de febrero de 2011</i>
<i>Definir dentro del borrador del Manual de Procedimientos para el Convenio de Pago de Servicios Ambientales y otras Actividades Ambientales, (FONAFIFO-CNFL) las labores a cargo del profesional.</i>	<i>Jefes, Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>28 de febrero del 2011</i>
<i>Vela por el cumplimiento de lo indicado en el Manual de Procedimientos para el Convenio de Pago de Servicios Ambientales y otras Actividades Ambientales, (FONAFIFO-CNFL).</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales.</i>	<i>01 de marzo del 2011 en adelante”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que como una medida alternativa para atender el aspecto planteado en la recomendación, se programó efectuar visitas en octubre y noviembre del 2011, además de las que efectúa FONAFIFO. El jefe del DRN

manifestó que el recurso humano no ha sido gestionado, porque el convenio con FONAFIFO a la fecha de este seguimiento se encuentra pendiente de firmar (se están revisando algunos aspectos).

A.2 INSPECCION

En los informes que prepara el regente forestal que fue contratado por el FONAFIFO para inspeccionar las propiedades amparadas al Contrato, no se indican las rutas utilizadas para observar la condición de la finca y a su vez posicionar el GPS (equipo electrónico que facilita identificar geográficamente el sitio donde se ubica el terreno). Este aspecto permitiría conocer las rutas seguidas y comprobar que las visitas vayan cubriendo toda la finca.

Conviene aclarar que el *"Manual de Procedimientos para el Pago de Servicios Ambientales Amparados al Contrato de Compra/Venta de Servicios Ambientales FONAFIFO-Compañía Nacional de Fuerza y Luz"* no contempla el uso de GPS, razón por la cual ha dicho regente no se le puede solicitar la utilización de este equipo.

El jefe del Departamento Control y Monitoreo perteneciente al FONAFIFO, manifestó que el expediente de las fincas no muestra el detalle de la ubicación mediante el GPS, porque cuando se negoció el Contrato no se estableció ese requerimiento (actualmente está en proceso de revisión un nuevo contrato). También mencionó que se tratará de ajustar ese aspecto para obtener dicha información, considerando que brinda seguridad del recorrido que realiza el profesional en cada una de sus visitas, así como permite evidenciar los distintos puntos de la finca que abarcó la inspección.

RECOMENDACION

Implantar la práctica de que el funcionario correspondiente del DRN, revise los trazos que reporta el regente forestal del FONAFIFO en los informes que elabora; de manera que se facilite determinar la razonabilidad de la información respectiva.

RESPUESTA

En la nota 2501-0042 del 11-02-11 se indicó:

Acciones	Responsable	Plazo
<i>“Solicitar al FONAFIFO mediante oficio, los informes del regente forestal contratado, que incluya la georeferenciación de las rutas de inspección, las mismas que deben ser diferentes cada año.</i>	<i>Jefe Depto. de Recursos Naturales Ing. Carlos Rosas Vargas.</i>	<i>25 de febrero 2011</i>
<i>Girar instrucciones al funcionario asignado para que revise los trazos que reporta el Regente Forestal de FONAFIFO e informe lo relacionado.</i>	<i>Jefe Depto. de Recursos Naturales, Ing. Carlos Rosas Vargas.</i>	<i>15 de marzo 2011</i>
<i>Entregar reporte de lo realizado mensualmente</i>	<i>Funcionario Asignado por Jefe Depto. de Recursos Naturales, Ing. Carlos Rosas Vargas.</i>	<i>Los últimos días hábiles de cada mes a partir del mes de marzo 2011”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que para atender el aspecto planteado en la recomendación, el jefe del DRN mediante las notas N° 2501-0034 y N° 2501-035, le solicitó la información requerida a personal de FONAFIFO. En esos documentos se indica que en los informes de regencias se deben incorporar los datos obtenidos utilizando el GPS, de manera que el funcionario respectivo de la CNFL corrobore los trazos reportados.

En la nota DSA-OF-054 del 28-03-11, FONAFIFO le comunicó a la jefatura de la Dirección Ambiental lo siguiente:

“En atención a los oficios 2501-0034-11 y al 2501-0035-11, le indicamos que de parte de FONAFIFO procederemos a gestionar una directriz formal dirigida a los Regentes Forestales contratados en el marco del Convenio de Compra y Venta de Servicios Ambientales, FONAFIFO-CNFL, para que en adelante se documente el recorrido que realizan durante las visitas de campo.

Para lo cual modificaremos los requerimientos de la certificación que actualmente se les solicita que presenten y que es requisito indispensable para el respectivo trámite del pago al beneficiario del contrato”.

B) ACTIVIDADES DE AGRO CONSERVACION

Referente a las actividades de agro conservación que lleva a cabo el DRN en las cuencas de los ríos Aranjuez y Balsa, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

...

B.3 FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS

Durante el recorrido realizado el 15-11-10 en la cuenca de Balsa, se observó que varios de los biodigestores que se utilizan en las lecherías para ayudar a disminuir la contaminación en los ríos, no estaban funcionando. El encargado de supervisar esta actividad manifestó que se les dificulta lograr que todos estos artículos se mantengan en buenas condiciones, debido a que se presentan algunos factores, como por ejemplo poco interés del finquero, efectos de la naturaleza, poca disponibilidad de vehículo y tiempo para visitar periódicamente las fincas.

Sin embargo, es necesario que el DRN tome en cuenta que la CNFL no dispone de recursos que permitan cubrir toda una cuenca, pues esto representaría realizar erogaciones significativas y se estaría asumiendo una responsabilidad que le compete a otras entidades del estado. En ese sentido, es conveniente analizar la posibilidad de establecer convenios de cooperación con organizaciones que agrupen finqueros y estos a su vez sean promotores de implementar aspectos relativos a agro conservación; con lo que se aprovecharían elementos como por ejemplo la ubicación, asistencia rápida e interacción entre organización y asociado.

...

B.4 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

No se observó evidencia de que el DRN hubiera efectuado alguna evaluación para establecer si los programas cumplen los objetivos preestablecidos. Los responsables de esas labores manifestaron que a la fecha esa actividad no había sido realizada, pero consideran importante llevarla a cabo para conocer el efecto que tiene la implementación de los sistemas de agro conservación que se utilizan.

RECOMENDACION

Solicitar por escrito a los funcionarios correspondientes, que efectúen una evaluación global de las actividades que han sido desarrolladas relativas a agro conservación; de manera que se establezca si los objetivos planteados han sido logrados. Con base en los resultados del análisis realizado, es necesario tomar las medidas que consideren pertinentes.

RESPUESTA

En la nota 2501-0042 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Solicitar por escrito informe del trabajo realizado en las fincas intervenidas, y planes de trabajo por cuenca para las fincas indicadas.</i>	<i>Jefatura Departamento de Recursos Naturales</i>	<i>18 de febrero del 2011</i>
<i>Entrega de informe solicitado.</i>	<i>Coordinadores de Cuenca Ing. Ana Lorena Vargas</i>	<i>30 de marzo 2011</i>
<i>Incluir dentro del borrador de Procedimiento para la Prácticas Ambientales Sostenibles en Cuencas de la CNFL, S.A. esta actividad</i>	<i>Ing. Jorge Araya Ing. Alvaro Castillo</i>	
<i>Incluir dentro del borrador del Manual y Convenio lo relacionado con el tema.</i>	<i>Jefaturas Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>28 de febrero de 2011.</i>
<i>Revisión por parte de la Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>Jefaturas Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>28 de febrero de 2011.</i>
<i>Revisión y aprobación por parte de Análisis Administrativo.</i>	<i>Análisis Administrativo.</i>	<i>30 de marzo 2011.</i>
<i>Remitir la información al personal a cargo y velar por el cumplimiento.</i>	<i>Jefatura Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>N.A. A partir de la aprobación de Análisis Administrativo”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En la nota Nº 2501-0277 del 20-06-11, el jefe del DRN le indicó a los funcionarios respectivos lo siguiente:

“...

1. *Hacer una adecuada elección de los productores, que demuestren interés real en lo que se les plantea, y que se comprometan a seguir desarrollando las iniciativas más allá de nuestras visitas.*
2. *Fijar la cantidad máxima de visitas que ustedes consideren apropiadas, en las fincas en las que se haya implementado una o varias prácticas, de manera de que no tengamos que permanentemente tener que realizar dichas visitas. (Si los productores evidencian interés, que llegue el momento de no seguir visitándolos, y de no ser el caso, dejar de apoyarlos).*

3. *Informar a esta jefatura, sobre las medidas que consideren adecuadas en los términos planteados”.*

A la fecha de este seguimiento, la jefatura mencionada no había recibido la información solicitada.

B.5 IDENTIFICACION DE TERRENOS

En el recorrido efectuado el 15 y 22 de noviembre de 2010 en las fincas ubicadas en las cuencas de los ríos Balsa y Aranjuez, no se observó ningún rótulo que identificara que estos terrenos se encuentran bajo un sistema de agro conservación que coordina la CNFL. Los responsables de las visitas a las fincas manifestaron que es necesario gestionar su elaboración.

Es conveniente disponer de esa identificación para efectos de imagen de la CNFL y de su aporte como responsabilidad social. Además, podría impulsar a que otros finqueros conozcan en qué consiste el trabajo que se lleva a cabo y decidan incorporarse a esta modalidad.

RECOMENDACION

Gestionar la elaboración de rótulos para que sean colocados en las fincas correspondientes; de manera que se identifiquen los lugares que están bajo un sistema de agro conservación coordinado por la CNFL.

RESPUESTA

En la nota 2501-0042 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Solicitar a los coordinadores de cada cuenca, la relación de Fincas que requieren rotulación.</i>	<i>Coordinadores de Cuenca Ana Lorena Vargas Cuenca Aranjuez Jorge Araya Ramírez Cuenca Balsa Alvaro Castillo Castillo Cuenca Virilla</i>	<i>01 de Marzo 2011</i>
<i>Solicitar al personal correspondiente, la confección de los rótulos requeridos.</i>	<i>Ing. Carlos Rosas Vargas.</i>	<i>A partir del 15 marzo 2011,</i>
<i>Colocar los rótulos en las fincas correspondientes.</i>	<i>Coordinadores de Cuenca Ana Lorena Vargas Cuenca Aranjuez Jorge Araya Ramírez Cuenca Balsa Alvaro Castillo Castillo Cuenca Virilla</i>	<i>Actividad permanente durante todo el año. A partir de la confección de los rótulos”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 20-06-11 emitido por la jefatura del DRN, se indica lo siguiente:

“Es necesario comentar que dadas las necesidades de trasladar el vivero de Vista de Mar (vivero que la CNFL pagaba por alquiler), y reubicar las actividades que se venían realizando a Dulce Nombre de Coronado (área propia de la CNFL), el taller de rotulación, fue una acción que quedó sin espacio físico para su desarrollo. En la actualidad, se viene construyendo el área del taller de rotulación, el mismo que debe estar culminado a inicios del mes de agosto.

Por ello, se hace necesario reprogramar este compromiso, la misma que consideramos iniciar en el mes de setiembre 2011”.

C) PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVO

El DRN no dispone de un procedimiento o instructivo, que regule las actividades relacionadas con la supervisión y definición de la responsabilidad de los funcionarios encargados de verificar las condiciones de las fincas que mantienen contratos con el FONAFIFO o se encuentran bajo un sistema de agro conservación.

Es importante disponer de este tipo de documentos porque sirven de guía al personal que por alguna circunstancia requiere sustituir a los funcionarios correspondientes. Además, permite establecer las responsabilidades del caso, cuando se determine que las disposiciones que regulan la actividad no se atienden en forma satisfactoria.

RECOMENDACION

Preparar un procedimiento o instructivo que comprenda las principales actividades que desarrolla el DRN en relación con los pagos que se efectúan al FONAFIFO. Entre otros aspectos, es conveniente considerar la supervisión y responsabilidades de los funcionarios que realizan los trabajos, así como los resultados que estimen pertinentes de este estudio de auditoría. Con el propósito de disponer de este documento debidamente aprobado por Análisis Administrativo en un plazo razonable, es necesario definir las fechas de inicio y de conclusión.

RESPUESTA

En la nota 2501-0042 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Valorar las actividades del Departamento que requieren de la elaboración de documentos (procedimientos, guías, formatos etc.).</i>	<i>Jefe Departamento Recursos Naturales.</i>	<i>A partir del 10 de enero 2010</i>
<i>Incluir dentro del borrador del Manual y Convenio lo relacionado con el tema para los controles de pago.</i>	<i>Jefes Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>28 de febrero de 2011</i>
<i>Revisión por parte de la Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>Jefes Dirección Ambiental y Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>30 de marzo 2011</i>
<i>Revisión y aprobación por parte de Análisis Administrativo.</i>	<i>Análisis Administrativo.</i>	<i>N.A.</i>
<i>Remitir la información al personal a cargo y velar por el cumplimiento.</i>	<i>Jefatura Departamento de Recursos Naturales.</i>	<i>A partir de la aprobación de Análisis Administrativo”.</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

La jefatura del DRN manifestó que debido a que FONAFIFO no ha concluido el proceso de revisión del convenio, no se han efectuado las labores indicadas en la respuesta.

2.2.5.4 AUD-245 enviado el 20 de julio

ASUNTO: gestión ambiental

DIRIGIDO: Dirección Ambiental

Resultados obtenidos: de 14 recomendaciones formuladas, 10 fueron atendidas y 4 se encuentran en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

G.5 MODIFICACION DE AREAS

En la visita realizada el 28-10-10 a las fincas Santiago de Quesada y Rojas Limitada, una asistente del administrador del Hotel Villa Blanca comunicó que la zona en la que se ubica dicho hotel, fue vendida desde el 2004 a un grupo de inversionistas. Cabe señalar que en el expediente respectivo no se observó ningún documento que refleje la reducción de la cantidad hectáreas que eso representa, ni tampoco un plano actualizado de la condición de la finca (la CNFL actualmente le paga al Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (en adelante FONAFIFO) 537,62 hectáreas, según el contrato firmado con el propietario el 06-04-01 y el informe emitido el 02-03-10 por el regente forestal).

El Encargado Sub-regional 01 del FONAFIFO manifestó que girará instrucciones al área correspondiente para que efectúe un levantamiento por GPS (equipo electrónico que facilita identificar geográficamente el sitio donde se ubica el terreno), que permita corroborar la situación comentada.

RECOMENDACION

1) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente del FONAFIFO, una copia del documento que haga constar que giró las instrucciones necesarias para determinar la veracidad de la situación comentada en la observación.

RESPUESTA

En la nota 2501-0041 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Asignar funcionario para el seguimiento de lo indicado en la recomendación.</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales Ing. Carlos Rosas</i>	<i>18 de febrero 2011</i>
<i>Girar oficio al FONAFIFO solicitando la aclaración correspondiente y determinando las medidas a tomar para que se llegue a la adecuada solución.</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales Ing. Carlos Rosas e Ing. Marco Montero</i>	<i>25 de febrero 2011</i>
<i>Informar a la Jefatura de la Dirección Ambiental el resultado de la gestión.</i>	<i>Jefe, Departamento de Recursos Naturales. Ing. Carlos Rosas</i>	<i>15 de marzo 2011”.</i>
<i>Ejecutar las correcciones necesarias de acuerdo con el resultado de la información</i>	<i>Jefe, Departamento de Recursos Naturales. Ing. Carlos Rosas</i>	

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que el aspecto planteado en la recomendación fue atendido, según se evidencia en la nota 2501-0033 del 14-02-11 que elaboró el jefe del Departamento Recursos Naturales (en adelante DRN). En esa comunicación le solicitó a FONAFIFO lo siguiente:

“... ”

Por lo anterior y en virtud de la necesidad de generar acciones concretas que solventen las observaciones realizadas por la auditoría interna, solicitamos respetuosamente al FONAFIFO, aclarar la situación respecto a este proyecto (Santiago de Quesada y Rojas Limitada) indicando las gestiones que para tal fin se han ejecutado, a fin de determinar si la venta de parte del inmueble afectó o no el área bajo PSA.

Asimismo, solicitamos que se establezcan mecanismos de actualización periódica de la información y movimientos de los expedientes bajo PSA, de manera que la CNFL pueda recibir dos veces al año copia de los movimientos generados en cada proyecto. Lo anterior con el objetivo de que la CNFL pueda contar con la información apropiada, que le permita respaldar el giro de los recursos financieros por pago de cuotas anuales de PSA”.

Debido a que a la fecha de este seguimiento el jefe del DRN no había recibido respuesta de lo indicado en el documento anterior, en la nota 2501-0280 del 21-06-11 le solicitó a FONAFIFO lo siguiente:

“El día 15 de febrero del 2011 se le envió la nota 2501-033-11 a la fecha no hemos recibido contestación de esta carta, y requerimos informar a nuestra Auditoría Interna, detalles de lo solicitado a su representada”.

RECOMENDACIONES

- 2) Establecer el seguimiento requerido de los resultados que obtenga el FONAFIFO, al efectuar el levantamiento por GPS para determinar si realmente se realizó la venta del terreno citado en la observación.
- 3) En caso que se compruebe que la parte vendida forma parte de la cantidad de hectáreas que la CNFL le ha pagado al FONAFIFO por servicios ambientales, realizar las gestiones necesarias para que esa institución devuelva el monto del dinero que corresponda.
- 4) Solicitar por escrito al funcionario correspondiente del FONAFIFO, que para prevenir que se presenten situaciones similares a la indicada en esta observación, establezca los mecanismos de control necesarios. Asimismo, que en los casos que determine que se ha modificado la cantidad de hectáreas por

las cuales se pagan servicios ambientales, comuniquen esa situación a la CNFL para actualizar el expediente respectivo.

RESPUESTA DE LAS TRES RECOMENDACIONES ANTERIORES

En la nota 2501-0041 del 11-02-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>“Asignar funcionario para el seguimiento de lo indicado en la recomendación.</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales Ing. Carlos Rosas</i>	<i>18 de febrero 2011</i>
<i>Girar oficio al FONAFIFO solicitando la aclaración correspondiente y determinando las medidas a tomar para que se llegue a la adecuada solución.</i>	<i>Jefe, Departamento Recursos Naturales Ing. Carlos Rosas e Ing. Marco Montero</i>	<i>25 de febrero 2011</i>
<i>Informar a la Jefatura de la Dirección Ambiental el resultado de la gestión.</i>	<i>Jefe, Departamento de Recursos Naturales. Ing. Carlos Rosas</i>	<i>10 de marzo 2011.</i>
<i>Ejecutar las correcciones necesarias de acuerdo con el resultado de la información</i>	<i>Jefe, Departamento de Recursos Naturales. Ing. Carlos Rosas</i>	<i>15 de marzo 2011”.</i>

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Se comprobó que a la fecha de este seguimiento, el trabajador correspondiente de FONAFIFO no había entregado los resultados obtenidos en relación con la posible venta del terreno que se cita en la observación.

2.3. RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

2.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que en la anterior revisión se determinó que no habían sido atendidas o se encontraban en ese proceso.

Como resultado de la ejecución de dichas pruebas, se determinó que de 29 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso; 14 habían sido atendidas y 15 estaban en ese proceso.

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados realicen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente efectúen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos atienden las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

"Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.

...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."

"Artículo 41 Sanciones administrativas

Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:

a) Amonestación escrita.

b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...

d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los resegimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que estaban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en este caso, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado en que se encuentran dichas recomendaciones.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se observó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados en el informe del periodo anterior.

2.3.1 AREA ACTIVOS

2.3.1.1 AUD-203 enviado el 06 de julio

ASUNTO: compra de materiales y equipos

DIRIGIDO: Departamento Eficiencia Energética

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.1.2 AUD-205 enviado el 06 de julio

ASUNTO: infraestructura en edificios y propiedades

DIRIGIDO: Departamento Obras Civiles

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.1.3 AUD-230 enviado el 18 de julio

ASUNTO: Administración de activos (Subproceso: Administrar inventarios)

DIRIGIDO: Sección Almacén

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición; la recomendación que estaba pendiente, fue atendida.

OBSERVACIONES

...

C) INFORME DE ACTIVIDADES

En los datos que la Sección Almacén (en adelante SA) incluye en el informe de actividades del III cuatrimestre de 2009, se observó que de manera general se hace referencia a la rotación del inventario, los materiales retirados por obsolescencia, los artículos inventariados, los artículos con diferencias y los montos por concepto de sobrantes y faltantes.

No obstante, en dicho documento no se hace mención a la cantidad y el valor de los materiales existentes en todas las bodegas de la CNFL que superan un año sin movimiento. En el reporte preparado por un funcionario de la Unidad Bodegas (en adelante UB) basado en la información que suministra el SIAPRO, se indica que la suma de esos artículos es aproximadamente ¢1.3 mil millones.

El jefe de la SA manifestó que esta misma observación fue planteada por el jefe de la Dirección Administrativa, por lo que en siguientes informes de actividades incluirá un apartado que brinde esos datos. En ese sentido, se considera conveniente que en dicho informe se indiquen las bodegas de las dependencias que tienen materiales sin movimiento, así como el tiempo y el valor total de las existencias en esas condiciones.

D) ROTACION DE INVENTARIOS

En el informe de actividades del III cuatrimestre de 2009 de la SA, se indica que el inventario rota al menos una vez al año y que esa situación es normal para una empresa de servicio público. El jefe de esa dependencia manifestó que este dato se refiere únicamente a las existencias para las cuales la SA tiene bajo su control las cantidades mínimas y máximas, por lo que esa rotación no comprende las dependencias que administran su propio presupuesto y tramitan las compras respectivas.

En el reporte preparado por un funcionario de la UB de los materiales que no han tenido movimiento en uno, tres y cinco años (según la columna asignada a la cantidad disponible) y que corresponden a la bodega N° 3 del Departamento Sistemas de Potencia (en adelante DSP), se puede apreciar la existencia de una cantidad significativa de artículos que se mantiene desde hace cinco años (a la fecha del presente estudio el monto supera ¢145 millones).

El jefe de la UB comunicó que coordinará con el jefe del DSP la exclusión del registro contable de aquellos materiales que se consideren obsoletos. En ese sentido, se determinó que como resultado de los estudios que realiza dicho funcionario sobre las existencias que están sin movimiento y en obsolescencia, en febrero de 2010 se eliminaron artículos por un monto superior a ¢45 millones.

Conviene destacar que el análisis de temas referidos a la rotación de inventarios, control de los mismos y artículos sin movimiento; fue una solicitud verbal planteada por miembros del Consejo de Administración al Auditor General en una de las sesiones de ese órgano colegiado.

RECOMENDACION

De conformidad con las situaciones comentadas en los dos puntos anteriores, es necesario realizar las siguientes acciones:

1) Establecer un mecanismo de control para lograr que en los informes que se preparen en lo sucesivo, se incluya un apartado sobre los materiales que no han tenido movimiento en un periodo mayor a un año. Entre otros datos que la SA estime pertinentes, es conveniente indicar las bodegas de las dependencias en esa condición, así como el tiempo y el valor total de los artículos correspondientes.

RESPUESTA

En el memorando 3220-06 del 10-02-11 se indicó:

“..., se ha venido trabajando en la eliminación del inventario que a criterio de los técnicos no se utilizará más y por lo tanto se considera en la categoría de obsoleto”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Mediante la revisión de la información incluida en el Informe de Actividades – Tercer Cuatrimestre de la Dirección Administrativa, se comprobó que en el apartado correspondiente a la SA no se hace referencia a los materiales sin movimiento en un periodo mayor a un año, ni a los datos citados en la recomendación.

El jefe de la SA manifestó que próximamente preparará un informe con la información requerida y lo remitirá a dicha dirección.

2.3.2 AREA INGENIERIA

2.3.2.1 AUD-204 enviado el 06 de julio

ASUNTO: mantenimiento preventivo de la red de distribución eléctrica

DIRIGIDO: Sección Mantenimiento de Obras Eléctricas

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.2.2 AUD-206 enviado el 06 de julio

ASUNTO: alquiler de postes, ductos y fibra óptica

DIRIGIDO: Dirección Distribución

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.3 AREA FINANCIERA

2.3.3.1 AUD-201 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa

DIRIGIDO: Sección Proveeduría

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba pendiente de aplicar, fue atendida.

2.3.3.2 AUD-209 enviado el 06 de julio

ASUNTO: contratación administrativa (Subproceso: licitaciones)

DIRIGIDO: Departamento Construcción de Proyectos de Generación

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

2.3.4 AREA RECURSOS HUMANOS

2.3.4.1 AUD-207 enviado el 06 de julio

ASUNTO: aspectos relacionados con la aplicación de la Ley N° 7600

DIRIGIDO: Departamento Desarrollo Humano

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.4.2 AUD-234 enviado el 18 de julio

ASUNTO: actividades de la organización referidas a la ética

DIRIGIDO: Comisión Institucional de Valores

Resultados obtenidos: las 6 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, se mantienen en la misma condición.

OBSERVACIONES

A) PROGRAMA DE TRABAJO

La Comisión Institucional de Valores (en adelante CIV) de la CNFL, es la instancia encargada de promover los valores y principios éticos que deben prevalecer en la actuación de todos los funcionarios dentro y fuera de las instalaciones de la empresa (Integridad, Honestidad, Excelencia, Respeto, entre otros). Para llevar a cabo esta labor, la CIV prepara un programa anual de trabajo que es aprobado por la Gerencia, el cual considera actividades, metas, plazos y los responsables de efectuarlas.

Referente al cumplimiento de los aspectos indicados en cada una de las actividades de dicho programa, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A.1 ACTIVIDAD 1.1

La actividad 1.1 que está a cargo de la jefatura del Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP) y del Lic. Luis Fernando Corella C.,

consiste en realizar en el periodo comprendido entre marzo y diciembre de 2009, una campaña de comunicación, divulgación y promoción de los valores éticos institucionales. La CIV decidió comenzar este trabajo con tres valores (Integridad, Excelencia y Compromiso) en todas las instalaciones de la CNFL, sobre lo cual la jefatura de la DPRP manifestó que la divulgación mediante afiches se inició en octubre de 2009 en algunos planteles. También informó que se consideró conveniente distribuir el afiche relacionado con la Excelencia después de las elecciones de febrero de 2010, pues se confeccionó con los colores de un partido político y el país se encuentra en campaña electoral.

Cabe mencionar que en varios sitios los afiches se colocaron en lugares con poca afluencia de personas, por lo que se dificulta que los funcionarios lean los mensajes y hagan conciencia de su importancia.

RECOMENDACIONES

- 1) Efectuar la campaña de divulgación de los valores Integridad y Compromiso, en los planteles que no ha sido llevada a cabo.
- 2) Iniciar en la totalidad de los planteles, la campaña de divulgación de los valores que no fueron contemplados en la primera etapa. Asimismo, procurar que los afiches sean colocados en lugares con bastante afluencia de personas.
- 3) Distribuir oportunamente el afiche referido al valor Excelencia.

RESPUESTA

En la nota CIV N° 004 del 04-02-11 se indicó:

“A) “Programa de trabajo

...3. Para continuar con la divulgación y ampliarla con el valor faltante; se elaborarán nuevos afiches con los valores Integridad, Compromiso y Excelencia para colocarlos en los centros de información de los que dispone DPRP en los diversos edificios de la empresa”.

SITUACION ACTUAL DE LAS TRES RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Se comprobó que los afiches que se indican en la respuesta del reseguimiento fueron elaborados, pero a la fecha de este seguimiento no han sido colocados en los sitios correspondientes. En el correo electrónico del 16-06-11, la jefatura del DPRP comunicó lo siguiente:

“...aunque los afiches están impresos desde inicios de este año y en custodia de DPRP, no ha sido posible colocarlos en los portafiches debido a que en este momento

se está dando prioridad a lo alusivo a la celebración de los 70 años de CNFL. Sin embargo, la actividad se mantiene pendiente”.

Conviene destacar que el DPRP le presta la colaboración al CIV en esta actividad, por lo que la aplicación de los aspectos planteados en las tres recomendaciones anteriores, depende de la disposición de los funcionarios correspondientes de ese departamento.

B) REVISION, ACTUALIZACION Y SEGUIMIENTO

En el programa relacionado con la Declaración de Valores Eticos, no se han incorporado asuntos referidos a la revisión, actualización y el seguimiento de lo establecido en dicha declaración. Un integrante de la CIV manifestó que considerando que la declaración cubre al ICE, RACSA y la CNFL, estas labores deben ser coordinadas a nivel corporativo (Grupo ICE). También comentó que no tiene conocimiento de que alguna de ellas haya promovido esa revisión.

Conviene destacar esas actividades están comprendidas en el punto 3.1 de la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética (Concepto, inciso a. Programa ético), que fue formulada por la Contraloría General de la República (en adelante CGR).

RECOMENDACION

Incorporar en el programa relacionado con la Declaración de Valores Éticos, aspectos referidos a la revisión, actualización y el seguimiento respectivo. Es necesario coordinar los asuntos requeridos con los funcionarios correspondientes del Grupo ICE.

RESPUESTA

En la nota CIV N° 004 del 04-02-11 se indicó:

“B) Revisión, actualización y seguimiento

La Gerencia General considera que la revisión de la Declaración de Principios es un asunto que debe resolverse a nivel del Grupo ICE como corporación”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 22-06-11, la CIV comunicó lo siguiente:

“...luego de una reciente conversación telefónica con la asistente de la Gerencia, nos manifestó que es parecer del gerente que sea la propia Comisión Institucional de Valores (CIV) la que coordine con sus homólogos del ICE y RACSA la posibilidad de analizar la conveniencia de actualizar la Declaración de Principios Eticos del Grupo

corporativo. En consecuencia, la CIV convocará a sus miembros para tratar esta propuesta...”.

Conviene destacar que cuando se realizó este seguimiento, los miembros de la CIV no habían establecido la fecha de la reunión que van a llevar a cabo para analizar dicha propuesta.

C) NORMATIVA DE LA CGR

Para mejorar la gestión de las instituciones sujetas a la fiscalización de la CGR, en aspectos que se refieren a fortalecer acciones para la detección, prevención y sanción de conductas eventualmente corruptas o anti éticas, el órgano contralor emitió normativa relacionada con el tema de los principios, valores y ética de los funcionarios públicos, tales como las *“Directrices generales sobre principios y enunciados éticos que deben observar los Jerarcas, Titulares, Subordinados, Funcionarios de la CGR, Auditorías Internas y Servidores Públicos en General”* (en adelante Directrices), así como la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética (en adelante Guía). Al respecto, se observaron las situaciones que se detallan a continuación:

C.1 DIRECTRICES

Las Directrices establecen valores que no han sido promovidos por la CIV, como es el caso de enfatizar el comportamiento que deben tener los funcionarios ante situaciones surgidas con proveedores y otros. En relación con los conflictos de intereses se indica:

“1) Los jefes, titulares subordinados y demás funcionarios públicos deberán proteger su independencia y evitar cualquier posible conflicto de intereses rechazando regalos, dádivas, comisiones o gratificaciones que puedan interpretarse como intentos de influir sobre su dependencia e integridad.

...

3) No utilizar su cargo oficial con propósitos privados y deberán evitar relaciones y actos que impliquen un riesgo de corrupción.

4) No deberán aprovecharse indebidamente de los servicios que presta la institución a la que sirven, en beneficio propio, de familiares o amigos.

...

8) No deberán solicitar o recibir de personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, directa o indirectamente colaboraciones para viajes.

9) No deberán aceptar honorarios o regalías de cualquier tipo por discursos, conferencias o actividades similares.

...

11) *No utilizar las instalaciones físicas, el equipo de oficina, vehículos o demás bienes públicos a que tengan acceso, para propósitos ajenos al fin para el que están destinados.*

...

13) *No deberán aceptar o emitir cartas de recomendación, haciendo uso de su cargo, en beneficio de personas o grupos específicos, para procurar nombramientos, ascensos u otros beneficios.*

...

19) *Deberán denunciar por las vías correspondientes, cualquier acto de corrupción”.*

RECOMENDACION

Enfatizar mediante el mecanismo que se estime pertinente, los aspectos relacionados con los conflictos de intereses. Entre otras acciones, es conveniente emitir una circular dirigida a todos los funcionarios, transcribiendo el contenido de las Directrices N° 1, 3, 4, 8, 9, 11, 13 y 19.

RESPUESTA

En la nota CIV N° 004 del 04-02-11 se indicó:

“C) Normativa de la CGR

C1. Directrices

Se redactarán las circulares correspondientes con los puntos indicados, cada uno por separado con algún comentario relativo y se emitirán aproximadamente cada mes y medio a partir del mes de marzo para que sean del conocimiento de todo el personal de la empresa”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que mediante la nota CIV-006 del 31-05-11, el coordinador de la CIV le solicitó a la Gerencia autorización para llevar a cabo las actividades correspondientes. En el memorando GG-0185 del 17-06-11, la Gerencia le comunicó a dicho coordinador lo siguiente:

“...le informo que cuenta con la aprobación por parte de la Gerencia General para la divulgación de los aspectos de ética institucional y distribuirlo a todo el personal de la CNFL, siempre y cuando antes de enviar esta circular se remitan a esta Gerencia los mensajes que se divulgarán”.

Conviene destacar que cuando se realizó este seguimiento, los miembros de la CIV no habían establecido la fecha en que iniciarán las labores respectivas.

C.2 GUIA

La Guía establece que las instituciones deben promover en los funcionarios, aspectos referidos al manejo del fraude y de la corrupción, gestión del recurso humano, compromiso con el control interno, etc. Sin embargo, se comprobó que la mayoría de esos temas no han sido considerados en el programa preparado por la CIV.

La Guía también indica en el punto 3. *“Marco Institucional en Materia Ética”*, que el programa ético institucional debe comprender factores formales en las siguientes materias:

- Declaración de valores.
- Código de ética.
- Visión y misión.
- Indicadores de gestión ética.
- Estrategia de implementación.

No obstante, en el programa de valores de la CNFL del 2009 no se incluyeron los componentes relacionados con el código de ética, visión, misión e indicadores de gestión ética. Un funcionario de la CIV manifestó que no se considera necesario la implementación de un código de ética, porque en este documento se requiere estipular sanciones ante incumplimientos, para lo cual la CNFL dispone de normativa suficiente que regula la Sección Relaciones Laborales.

RECOMENDACION

Incorporar en el programa de valores de la CNFL, los temas citados de la Guía (fraude, corrupción, código de ética, visión, misión e indicadores de gestión ética).

RESPUESTA

En la nota CIV N° 004 del 04-02-11 se indicó:

“C) Normativa de la CGR

...

C2. Guía

La CIV decidió incorporar los temas que se indican en la inducción para los empleados de nuevo ingreso y realizar al menos 4 charlas para el resto del personal en diferentes centros de trabajo”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que en distintos planteles la CIV realizó varias charlas sobre ética y valores, según se evidencia en la documentación que fue revisada. Sin embargo, se constató que en los programas que desarrollan para esa actividad, están ausentes temas relacionados con el fraude, corrupción y conflicto de intereses, los cuales habían sido citados en la recomendación planteada.

Los integrantes de la CIV manifestaron que próximamente reestructurarán el contenido de la presentación para incorporar esos temas (forman parte de la Guía sobre este tema emitida por la CGR).

2.3.5 AREA EGRESOS

2.3.5.1 AUD-202 enviado el 06 de julio

ASUNTO: servicios de comunicación

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.5.2 AUD-236 enviado el 18 de julio

ASUNTO: Comunicación externa (subprocesos: administrar la marca, desarrollar campañas y acciones publicitarias)

DIRIGIDO: Departamento Prensa y Relaciones Públicas

Resultados obtenidos: de 7 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de implantación, 1 fue atendida y 6 se mantienen en la misma condición; la recomendación que estaba pendiente de aplicar, se encuentra en proceso de implantación.

OBSERVACIONES

...

B) CAPACITACION RELACIONADA CON EL LIBRO DE MARCA

Referente al proceso del SEVRI citado en la observación A) de este informe, para mitigar o evitar que se materialice el riesgo *“Irrespeto a los lineamientos del Libro de Marca de la CNFL por parte de entes externos e internos”*, el Departamento Prensa y Relaciones Públicas (en adelante DPRP) definió en su oportunidad el siguiente control: *“Se efectuaron capacitaciones sobre el libro de marca para dejar claro el buen uso del Libro de Marca y las disposiciones de la Administración en relación con la violación a los lineamientos establecidos”*.

La jefatura del DPRP manifestó que hace aproximadamente siete años se brindó capacitación sobre este tema y suministró una lista con el nombre de los jefes que asistieron a esa actividad. Debido a que no se suministraron otros documentos que evidencien esa labor, se consultó a varios de los funcionarios citados en dicha lista, pero ninguno de ellos recordó haber participado en ese evento, probablemente por el tiempo transcurrido.

Cabe aclarar que en plan de tratamiento correspondiente (matriz N° 4), se determinó que la redacción de este riesgo fue variada de la siguiente manera (se conserva el mismo propósito): *“Uso inapropiado de la marca de CNFL al margen de lo establecido por el Libro de Marca de la compañía”*.

En dicha matriz también se observó que en los tratamientos definidos para controlar el riesgo citado, no se contemplaron asuntos sobre proceso de capacitación (en la versión inicial si había sido considerado). En ese sentido, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Varias de las jefaturas incluidas en la lista mencionada actualmente no laboran en la compañía.
- En los puntos c) y d) del acuerdo tomado por el Consejo de Administración en la Sesión Ordinaria celebrada el 17-06-02, se indica lo siguiente:

“c) La aplicación del Libro de Marca de la CNFL y la Guía para la Rotulación Exterior, es de acatamiento obligatorio para todos los funcionarios y dependencias de la Compañía”.

“d) Encargar a la Administración para que, a través del Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, desarrolle un proceso de capacitación, educación y promoción interna para instruir al personal en todo lo que corresponda a la identidad gráfica, la imagen corporativa, el Libro de Marca y la Guía para la Rotulación Exterior”.

RECOMENDACIONES

1) Elaborar un programa de capacitación relacionado con el Libro de Marca, que comprenda el desarrollo de los aspectos incluidos en los puntos citados del acuerdo tomado por el Consejo de Administración.

2) Realizar las acciones y trámites correspondientes para que la capacitación referida al Libro de Marca, se imparta en un plazo razonable (se debe considerar la antigüedad de la última capacitación que había sido brindada y que existen jefaturas u otros funcionarios que no la han recibido).

3) Analizar la posibilidad de incorporar al respectivo plan de tratamiento, los aspectos que corresponden a la capacitación (podría ser permanente considerando que el Consejo de Administración estableció la aplicación del Libro de Marca es obligatorio para todo el personal de la CNFL).

C) UTILIZACION DEL LIBRO DE MARCA

El DPRP carece de un documento (procedimiento o instructivo) en el cual se hagan constar los pormenores y aspectos relacionados con el uso del Libro de Marca. La encargada de esa labor manifestó la importancia de contar con ese mecanismo de control, pues permite conocer detalles como el nombre de quienes están autorizados para utilizar el logotipo de la CNFL (entes externos e internos); la forma correcta de uso; así como deberes y responsabilidades.

Disponer de la herramienta citada también le facilitaría a la administración y a otros usuarios, verificar el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Libro de Marca; como por ejemplo aspectos referidos al uso del uniforme, confección de muebles de recepción, vehículos (color, diseño del logo, marca institucional), rotulación luminosa exterior, material de comunicación y papelería (ubicación de la marca).

RECOMENDACIONES

1) Elaborar un documento (procedimiento o instructivo, según corresponda) que comprenda todos los pormenores relacionados con los lineamientos establecidos en el Libro de Marca (a manera de ejemplo se cita el uso del uniforme, confección de muebles de recepción, vehículos -color, diseño del logo, marca institucional-rotulación luminosa exterior, material de comunicación y papelería -ubicación de la marca-; entre otros que estimen pertinentes).

2) Definir las fechas de inicio y de conclusión referidas a la confección de dicho documento, así como establecer el seguimiento requerido para lograr que en un plazo razonable la Administración disponga del mismo, debidamente revisado y

aprobado por las dependencias respectivas (Análisis Administrativo y Gerencia). Es necesario evidenciar las acciones realizadas con ese propósito.

RESPUESTA DE LAS CINCO RECOMENDACIONES ANTERIORES

En la nota DPRP-0006A del 01-02-11 se indicó:

“B) Capacitación Relacionada con el Libro de Marca

2. Una vez que el Libro de Marca se encuentre debidamente actualizado y avalado por la Administración Superior, se procederá a establecer un Programa de Capacitación que incluya a los Directores, Jefes de Departamento y Jefes de Sección en el cumplimiento de este nuevo documento.

3. La capacitación a que se hace referencia relativa al buen uso del Libro de Marca tendrá un plazo máximo de tres meses a partir de la fecha en que esté preparado el Manual de Uso del Libro de Marca.

4. Se incluirá en el Plan de Tratamiento lo correspondiente a la capacitación acerca del uso correcto de la marca acorde con lo que establece el Libro de Marca actualizado.

C) Utilización del Libro de Marca

5. De la misma forma, una vez que se cuente con el nuevo Libro de Marca avalado por la Administración Superior, se confeccionará un Manual de Uso del Libro de Marca de fácil lectura y comprensión y que será distribuido a los funcionarios de CNFL que hacen uso continuo de la imagen de la empresa.

6. La confección (producción e impresión) del Manual de Uso del Libro de Marca deberá estar preparado en un plazo máximo de 6 meses a partir de la aprobación de la Administración Superior del Libro de Marca actualizado”.

SITUACION ACTUAL DE LAS CINCO RECOMENDACIONES ANTERIORES (EN PROCESO)

Se comprobó que las labores indicadas en la respuesta del seguimiento fueron realizadas, pero a la fecha de este seguimiento la actualización del Libro de Marca no ha sido aprobada por la Administración Superior.

En el correo electrónico del 27-06-11, la jefatura del DPRP le solicitó al Gerente General lo siguiente:

“...La semana anterior culminamos con la actualización del Libro de Marca de CNFL e imprimimos algunos ejemplares en su versión preliminar. Requerimos de sus buenos oficios para que los señores del Consejo de Administración conozcan de esta actualización y sea aprobado para su entrada en vigencia en la Compañía”.

D) APLICACION DE ENCUESTAS

Para mitigar o evitar que se materialice el riesgo *“Las acciones publicitarias no son efectivas y no cumplen con su cometido”* (corresponde al proceso *“Desarrollar Campañas y Acciones Publicitarias”*), el DPRP definió el siguiente control: *“Planificar adecuadamente campañas. Verificar resultados a través de encuestas de opinión”*.

Al respecto, se comprobó que las encuestas no están siendo realizadas por el DPRP, pues la jefatura de esta dependencia considera que las mismas deben ser llevadas a cabo por Mercadeo Institucional. En el correo electrónico del 12-05-10, el Lic. Arnaldo González T. funcionario de Gestión Estratégica, le comunicó a la auditora encargada de la evaluación lo siguiente:

“...Anteriormente, se analizaba una campaña por el nivel de conocimiento que el cliente tenía de un servicio o una situación dada en el tiempo, no en sí si la campaña, les gustó, que les llamo la atención, por cuales medios vio o escuchó la campaña, etc. En estos momentos, no se ha realizado sondeos de campañas publicitarias específicas, el ICE por ejemplo, sí aplica estos sondeos, pero eso se debe a la gran cantidad de campañas que desarrollan de manera diaria, tanto en Telecomunicaciones, como la parte Eléctrica.

En resumen, la CNFL no ha venido evaluando el impacto que tienen las campañas publicitarias sobre nuestros clientes, sería un estudio interesante que se podría ir incorporando en nuestros planes de trabajo, pero para eso sería conveniente analizarlo con el Departamento de Prensa y Relaciones Públicas, dado que sería un trabajo en conjunto...”

El no llevar a cabo oportunamente la labor en referencia, podría dificultar que se logre el objetivo *“Mercadear los servicios comerciales y fortalecer la percepción que posee la sociedad costarricense sobre la empresa”*, definido para este proceso; así como dificulta asignar responsabilidades a los funcionarios encargados de este control, en caso de que se materialice el riesgo correspondiente.

Conviene recordar que en el punto 4.6 de las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del SEVRI emitidas por la CGR se indica:

4.6. Revisión de riesgos.

En relación con los riesgos identificados, se deberá dar seguimiento, al menos, a:

- a) el nivel de riesgo;*
- b) los factores de riesgo;*
- c) el grado de ejecución de las medidas para la administración de riesgos;*

d) la eficacia y la eficiencia de las medidas para la administración de riesgos ejecutadas.

La revisión de riesgos deberá ejecutarse de forma continua y la información que se genere en esta actividad deberá servir de insumo para:

- a) elaborar los reportes del SEVRI;
- b) ajustar de forma continua las medidas para la administración de riesgos; y
- c) evaluar y ajustar los objetivos y metas institucionales.

RECOMENDACION

1) Coordinar con el funcionario citado de Gestión Estratégica, las acciones necesarias para desarrollar conjuntamente una encuesta que permita evaluar el impacto de las campañas publicitarias que ejecuta la CNFL; de manera que se cumpla el tratamiento definido para el riesgo respectivo y consecuentemente las directrices mencionadas del SEVRI.

RESPUESTA

En la nota DPRP-0006A del 01-02-11 se indicó:

“En el mes de enero de este año se realizó una Campaña de Información acerca del cambio en la digitación telefónica del 126 (Averías CNFL) al 1026. Al finalizar esta campaña se solicitó a Arnaldo González, de Mercadeo Gestión Estratégica, la realización de un estudio para medir el impacto de la campaña en el público”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 07-06-11, el encargado del Area Mercadeo de Gestión Estratégica le comunicó a la jefatura del DPRP lo siguiente:

“... está contemplado en los estudios que se van a desarrollar, el tema del impacto de las campañas, y que en el mes de agosto se tendrán los resultados”.

RECOMENDACION

2) Remitir trimestralmente a la Coordinadora del SEVRI, el avance de las acciones implementadas que corresponden al plan de tratamiento de los controles definidos por el DPRP para los riesgos respectivos. Es necesario establecer el seguimiento requerido para lograr que la persona encargada cumpla las medidas establecidas sobre el particular.

RESPUESTA

En la nota DPRP-0006A del 01-02-11 se indicó:

“Se emitirán informes trimestrales a SEVRI del Plan de Tratamiento de los controles definidos por el DPRP”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se comprobó que el 01-02-11, la jefatura del DPRP le envió a la Coordinadora del SEVRI el informe del último trimestre del 2010. Sin embargo, el documento que corresponde al primer trimestre del 2011 no ha sido confeccionado. En el correo electrónico del 25-05-11, la jefatura le solicitó a dicha Coordinadora lo siguiente:

“...Podrías reunirte conmigo y con Mileny para ayudarnos con la tarea? Podríamos reunirnos el lunes 6 de junio a las 10 am aquí en Prensa?”.

2.3.6 AREA OTROS CONCEPTOS

2.3.6.1 AUD-208 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *contratación administrativa (Subproceso: licitaciones)*

DIRIGIDO: Departamento Recursos Naturales

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

2.3.6.2 AUD-229 enviado el 18 de julio

ASUNTO: *gestión estratégica*

DIRIGIDO: Gestión Estratégica

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en la misma condición.

OBSERVACIONES

PROCEDIMIENTO DESACTUALIZADO

El documento denominado *“Fichas de parametrización”* es utilizado desde el 2007 por personal de Gestión Estratégica (en adelante GE). Al respecto, se observó que algunos datos se encuentran desactualizados, como por ejemplo el relativo al cumplimiento de metas. Conviene destacar que este es un insumo relevante que contribuye a establecer el control de cada indicador que mide los objetivos del Plan Estratégico Empresarial, que comprende los Planes de Acción Empresariales de cada dirección.

Al presentarse la situación comentada, para verificar el avance de los planes, el auditor que realizó esta evaluación tuvo que acudir directamente a los informes emitidos por los funcionarios encargados.

En el correo electrónico del 01-12-09, un trabajador de GE comunicó lo siguiente:

"...estas hojas es de uso interno de gestión estratégica, dado que se detalla información como: Nombre del indicador, fórmula, meta, objetivo al cual va dirigido, los rangos que se establecen para la semaforización, responsables de estos indicadores, entre otros aspectos..."

El trabajo que se ha venido desarrollando, previo a la actualización de las hojas de parametrización es el de ir a cada una de las Direcciones y plantearles los cambios que va a experimentar el Plan Estratégico, en torno a esto, cada Director se ha encargado de aprobar o cambiar los Objetivos que se han propuesto, como se va a medir cada objetivo, esta es una labor que se sigue dando, hasta el día de hoy... Al contar con la aprobación ya se puede iniciar con la elaboración o actualización de las fichas de parametrización".

Adicionalmente, personal de GE manifestó que se aprovecharía la incorporación de las fichas al procedimiento denominado "Planeamiento empresarial" (fue aprobado el 04-05-06), para actualizar otros aspectos de esta normativa. En el mismo correo electrónico citado también se indicó:

"...En cuanto al Procedimiento, este sí se encuentra desactualizado, por lo que su actualización se realizará a principios del próximo año. Dado que actualmente, estamos realizando ciertos ajustes a la metodología que se aplica actualmente con el Plan Estratégico..."

Es importante actualizar este mecanismo de control, porque en el mismo se detallan los pormenores que el trabajador debe considerar al desempeñar las labores asignadas, sirve de guía al empleado nuevo que por alguna circunstancia tiene que sustituir al encargado de las funciones respectivas y permite sentar responsabilidades cuando se determine que la persona no atiende en forma satisfactoria la normativa vigente.

RECOMENDACION

Incorporar al procedimiento "Planeamiento empresarial" los pormenores correspondientes a las "Fichas de parametrización". Asimismo, actualizar otros aspectos de esa normativa que consideren pertinentes. Una vez que sean realizadas dichas labores, someter a Análisis Administrativo la revisión y

aprobación de este documento; de manera que la información debidamente actualizada se encuentre disponible en un plazo razonable.

RESPUESTA

En la nota 7320-0003 del 28-01-11 se indicó:

"El Procedimiento de Planeamiento Empresarial, se envió a la Sección Análisis Administrativo el 13 de diciembre del 2010, por parte de Gestión Estratégica. De acuerdo a lo indicado por el Lic. Edgar Solano, funcionario de Análisis Administrativo, éste procedimiento se envió a la Gerencia General para su correspondiente aprobación, dado que es de aplicación general de toda la empresa, se está a la espera de su respuesta y no se tiene fecha definitiva de aprobación.

Por otro lado se le informa que el documento Fichas de Parametrización quedó incorporado al procedimiento como documento de apoyo".

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En el correo electrónico del 09-06-11, la funcionaria encargada de esta actividad en la Gerencia General comunicó lo siguiente:

"...respecto al procedimiento denominado "Planeamiento Empresarial", debo indicarle que se encuentra en trámite y nuestras observaciones deben ser expuestas y comentadas a Don Pablo en los próximos días para que se tome la decisión final sobre las mismas."

Referente a la posible fecha en que serán entregadas las observaciones citadas, en el correo electrónico del 10-06-11 dicha encargada comunicó lo siguiente:

"Debe coordinarse agendas de la jefatura y Don Pablo."

3. AUDITORIA INFORMATICA

***3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y
RECOMENDACIONES FORMULADAS***

3.1 AUDITORAJES REALIZADOS Y RECOMENDACIONES FORMULADAS

3.1.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.1.1.1 AUD-123 enviado el 13 de abril

ASUNTO: *sistemas automatizados de información (subprocesos: operar el sistema de distribución, mantener sistemas automatizados de información. Estos temas se evaluaron en el Sistema Administración y Automatización de la Distribución-SAAD)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001:2005), así como la atención de la nota DTI-61 del 21-05-09 que se envió a la Dirección Distribución, referida a la asignación de la responsabilidad de la seguridad física y lógica de la información electrónica bajo su ámbito de acción.

OBSERVACIONES

SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Mediante el memorando DTI-61 del 21-05-09, la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información (en adelante DTI) le solicitó al jefe de la Dirección Distribución que formalizara la asignación de la responsabilidad de la seguridad física y lógica de la información electrónica bajo su ámbito de acción, a la persona que estimara pertinente; así como también el cumplimiento de lo establecido en la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001: 2005). Al respecto, se determinó que el primer requerimiento fue respondido mediante la nota DD-131 del 22-06-09, pero en la DTI no se ejecutó el monitoreo que permitiera verificar la atención del último aspecto citado.

El encargado de esta labor en el Área Gestión Administrativa y Técnica de Apoyo de la DTI, manifestó que actualmente se encuentran en proceso de implementar la norma a nivel interno de la DTI.

La situación comentada ocasiona que el administrador del SAAD no haya aplicado los objetivos de control definidos en la Norma ISO citada, los cuales se relacionan con la responsabilidad y el alcance de las funciones en materia de seguridad física y lógica de la información bajo su ámbito de acción.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

- 1) Girar instrucciones para que se determinen las acciones realizadas por parte del administrador del SAAD, en relación con la aplicación de la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001: 2005).
- 2) Establecer un mecanismo de control para monitorear que las dependencias que utilizan infraestructura y sistemas de información descentralizados, atiendan la norma ISO citada.

3.1.1.2 AUD-170 enviado el 21 de junio

ASUNTO: *administrar las tecnologías de información y comunicaciones (subproceso: gestión de teletrabajo)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los mecanismos para controlar la relación entre los teletrabajadores y la CNFL, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34704, en las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo y en el procedimiento Reconocimiento de Pago de Internet.

OBSERVACIONES

A) ACCESO A LA RED

Mediante el correo electrónico del 10-02-11, la Dirección Tecnologías de la Información (en adelante DTI) suministró un listado con el registro de acceso a la red mediante VPN (Virtual Private Network), el cual corresponde a los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo. Al respecto, se observaron las siguientes situaciones:

- a) Los señores (as) Alfredo Acosta F., Guillermo Oreamuno A. y María G. Fallas R. se encuentran incluidos en ese listado, pero no ejecutan labores bajo esta modalidad de trabajo. La jefatura de la Sección Administración de Red de Sistemas de Información, en el correo electrónico del 31-05-11 comunicó lo siguiente:

“...La confusión radica en que Alfredo menciona en las solicitudes la palabra teletrabajo, por lo que a la hora de documentar nosotros se incluyeron como teletrabajadores. Vamos a corregir nuestros archivos...”

El aspecto señalado se presenta por incumplimiento de lo establecido en el artículo N° 15, capítulo III “Suministro y control de las tecnologías de la información” de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

b) En el listado citado no están comprendidos los funcionarios Jaidy Céspedes B., David Chacón A., Ileana Barrios M. y Héctor Gutiérrez M. Sin embargo, con base en información suministrada por la coordinadora del Programa Empresarial de Teletrabajo mediante la nota PT-042 del 25-04-11, se corroboró que las personas indicadas si laboran bajo esta modalidad.

La situación mencionada se origina porque en dicha Sección no se encuentra actualizado el control que se relaciona con los teletrabajadores activos.

De acuerdo con lo comentado, podría ocurrir que se suministre acceso VPN a funcionarios que no cumplen los requisitos de ingreso establecidos en el Programa Empresarial de Teletrabajo, lo que dificultaría controlar la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos a los cuales tienen acceso esas personas.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

Girar instrucciones para que en la Sección Administración de Red de Sistemas de Información se apliquen las siguientes medidas:

1.1 Cumplir lo establecido en el artículo N° 15 del capítulo III de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo, cuando así corresponda (es necesario corregir la situación indicada en el punto “a” de este informe).

1.2 Actualizar el control relacionado con el acceso a la VPN de los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo (es necesario tomar en cuenta lo indicado en el punto “b” de este informe).

B) PLAN DE FORMACION

Las jefaturas del Departamento Infraestructura, Sección Servicios de Internet y Area Gestión Administrativa y Técnica de la DTI, no han llevado a cabo las

acciones requeridas para implementar la actividad orientada a planificar y ejecutar el plan de formación de los teletrabajadores.

La situación mencionada se origina por el incumplimiento de lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI “Responsabilidades de las jefaturas” de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

Los jefes de las dependencias citadas manifestaron que el aspecto comentado se presenta porque no tienen conocimiento de los elementos que se deben incluir en este plan. También expresaron que consideran que esa función le corresponde ejecutarla el Programa Empresarial de Teletrabajo, pero tampoco han recibido un comunicado por parte de la coordinadora de este programa.

No obstante, en el boletín mensual de teletrabajo remitido por dicha coordinadora mediante el correo electrónico del 14-03-11, se anotan las responsabilidades que deben atender las jefaturas.

La situación señalada podría dificultar la diversificación del conocimiento y el fortalecimiento del desempeño para lograr que se cumplan los objetivos definidos para los teletrabajadores; así como para fomentar el desarrollo de esta modalidad de trabajo.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Girar instrucciones para que las dependencias mencionadas cumplan lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la funcionaria encargada de dicho Programa, las acciones que deben ser ejecutadas para esos efectos.

3.1.1.3 AUD-225 enviado el 15 de julio

ASUNTO: *administración de las tecnologías de información y comunicación (subprocesos: planear el desarrollo tecnológico de las tecnologías de información y comunicación de la CNFL, dirigir el desarrollo tecnológico de la CNFL. Estos temas se evaluaron en el Area Gestión Administrativa y Técnica)*

DIRIGIDO: Dirección de Tecnologías de la Información

Este estudio no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la función rectora que ejerce la Dirección Tecnologías de la Información; la existencia de prácticas para supervisar la organización de los servicios de TI; el alineamiento del Plan Estratégico de TIC con el Plan Estratégico de la CNFL; la administración del portafolio de proyectos de TIC. También se evaluaron temas referidos al cumplimiento de las normas técnicas para la gestión y el control de las TI; la contratación de servicios a terceros; los controles referentes a los costos y presupuestos asociados con la gestión de TIC y el POI; el seguimiento de la normativa vinculante para la seguridad y calidad de la información, los planes de capacitación y el seguimiento de la aplicación de las recomendaciones formuladas por entes internos y externos.

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

A) ACTIVIDAD

Revisar que el funcionario responsable de aplicar los controles identificados por la administración, está realizando las acciones que correspondan para evitar que se materialicen los riesgos de estos subprocesos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de los planes de tratamiento, se comprobó que el funcionario responsable está aplicando las acciones definidas para controlar que no se materialicen los riesgos identificados para los subprocesos que se relacionan con esta actividad. También se determinó que en la Dirección Tecnologías de la Información (en adelante DTI), no se utiliza la Matriz N° 4 establecida por Gestión Estratégica para efectuar el seguimiento de los planes de tratamiento y en su lugar se prepara una Matriz General de Riesgos (incluye todos los aspectos definidos en la matriz del SEVRI).

B) ACTIVIDAD

Verificar que la DTI como parte de su función rectora, lleve a cabo las acciones necesarias para establecer y mantener la coordinación, comunicación y enlace óptimo; entre la función de servicios de tecnologías de información y demás elementos interesados dentro y fuera de la función de servicios de tecnologías (usuarios, proveedores, jefaturas, Gerencia).

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de las bitácoras de reunión (período 2009-2010) del Comité Ejecutivo de Tecnologías de Información (CETI) y del Sistema de Procesamiento

Comercial (SIPROCOM), se comprobó que entre otras actividades, como parte de su función rectora la DTI atiende los requerimientos relacionados con servicios de tecnologías.

C) ACTIVIDAD

Corroborar la existencia de prácticas adecuadas de supervisión en la organización de servicios de tecnologías de información, para asegurar que las funciones y responsabilidades sean llevadas a cabo apropiadamente y permitan revisar de manera general los indicadores claves de desempeño existentes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se corroboró que se cuenta con adecuadas prácticas de supervisión para la administración de las TIC, lo que permite propiciar que las funciones y responsabilidades sean llevadas a cabo en forma adecuada. En ese sentido, se determinó que se preparan informes semanales y mensuales, los cuales comprenden de manera general los indicadores claves de desempeño existentes.

D) ACTIVIDAD

Analizar el alineamiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación, con el Plan Estratégico de la CNFL y con las mejores prácticas que rigen esta materia; verificar en que etapa se encuentra y la existencia de un cronograma de actividades para lograr su desarrollo en el plazo definido.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se comprobó que los objetivos y actividades definidas en el Plan Estratégico de TIC, se encuentran debidamente alineados con el Plan Estratégico de la CNFL y con las mejores prácticas que rigen en esta materia. En ese sentido, se observó que en la actualidad se está trabajando para obtener la certificación WAI-AAA del portal empresarial. También se determinó que se están cumpliendo las actividades y plazos respectivos definidos en el Plan Estratégico. Además, se corroboró que se dispone de un informe final dirigido a la Sección Control de Presupuesto, en el cual se refleja físicamente y económicamente, el cumplimiento de la ejecución o subejecución presupuestaria.

E) ACTIVIDAD

Evaluar los mecanismos y acciones realizadas para la administración del portafolio de proyectos que se aplica a todos los proyectos de TIC, lo cual facilita

la participación de los interesados, el monitoreo de los riesgos y el avance de los proyectos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se determinó que los proyectos de TIC están incluidos en el Plan Operativo Institucional (POI). También se comprobó que el mecanismo utilizado para la administración de los mismos, se realiza mediante el seguimiento del cumplimiento de las actividades del POI (es llevada a cabo en cada departamento de la DTI). La jefatura del Departamento Infraestructura manifestó que desde hace varios años todas las inversiones se manejan a nivel del POI, lo cual permite asegurar la participación activa de los interesados, el monitoreo efectivo de los riesgos y el control del avance de los proyectos.

F) ACTIVIDAD

Revisar el nivel de cumplimiento de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información emitidas por la CGR.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación que respalda la ejecución del “*Cronograma de Implementación de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las TI*”, se comprobó que la mayor parte de las actividades están concluidas y que las que se encuentran en proceso de ejecución (con prioridad baja) presentan un avance del 90% en promedio. También se determinó que los funcionarios responsables de la implementación de estas actividades; fueron asignados temporalmente a brindar soporte al SIPROCOM. Debido a que en el cronograma se detallan las fechas y el nombre de los responsables de dichas actividades, la verificación de la implementación de las mismas se continuará efectuando en las evaluaciones que correspondan.

G) ACTIVIDAD

Constatar que los servicios ofrecidos por terceros sean controlados por la DTI, así como evaluar los controles establecidos relacionados con el aseguramiento de la calidad de los servicios de TIC.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación correspondiente, se constató que los servicios ofrecidos por terceros son controlados por la DTI. También se verificó que se aplican los controles respectivos para asegurar la calidad de los servicios de TIC que brindan las empresas (bitácoras de reunión).

H) ACTIVIDAD

Observar si existen lineamientos formales que permitan identificar, evaluar y controlar los costos y presupuestos asociados con la gestión de TIC y el POI, así como el seguimiento periódico de los resultados de esa gestión.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de la documentación del POI y PAE, se comprobó las acciones que son llevadas a cabo por la Administración para atender los lineamientos establecidos por la Sección Control de Presupuesto y controlar la ejecución del presupuesto. Asimismo, se determinó que existe un informe mensual por dependencia que refleja lo actuado en relación con estos costos y presupuestos asociados a la gestión de TIC.

I) ACTIVIDAD

Verificar el seguimiento del marco normativo vinculante en materia de seguridad y calidad de la información, así como evaluar la gestión llevada a cabo con el plan de capacitación y divulgación de las TIC.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se comprobó que la funcionaria encargada de la Administración de la DTI, realiza el seguimiento de los aspectos incluidos en el marco normativo en materia de seguridad y calidad de la información adoptado por la DTI. También se determinó que todas las actividades que se ejecutan en esa dependencia, deben cumplir dicha normativa. Asimismo, se corroboró la gestión llevada a cabo con el plan de capacitación y de la divulgación de las políticas de TIC, los que incluyen lineamientos en materia de seguridad y calidad de la información establecidos por la CNFL.

J) ACTIVIDAD

Analizar los mecanismos utilizados para controlar la aplicación de las recomendaciones formuladas por los entes internos y externos.

RESULTADOS OBTENIDOS

Mediante la revisión de correos electrónicos emitidos por la funcionaria encargada de la Administración de la DTI, se comprobó que se está ejecutando el seguimiento relacionado con la implementación de las recomendaciones formuladas, tanto por la Auditoría Interna como por la firma de auditores externos.

3.1.1.4 AUD-227 enviado el 15 de julio

ASUNTO: sistemas de información automatizados (subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Estos temas se evaluaron en el Sistema de Aprovechamiento-SIAPRO)

DIRIGIDO: Sección Almacén

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la administración del sistema; la funcionalidad del aplicativo; la existencia de manuales operativos y técnicos; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos; la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluaron aspectos referidos al mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos; así como el desempeño, capacidad y continuidad de los servicios de la aplicación.

OBSERVACIONES

INVENTARIO DE COMPONENTES

El área encargada de la administración del Sistema de Aprovechamiento (SIAPRO), no dispone de un inventario de los componentes principales de software (herramienta de desarrollo, base de datos, licencia, etc.) y hardware (identificadores únicos de los equipos, proveedor, etc.), así como de otras características importantes de dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

La ausencia de un inventario completo de los componentes del SIAPRO, se atribuye a que el administrador del sistema no conocía la necesidad e importancia del mismo.

La situación comentada dificulta el análisis de la información de los atributos de los componentes del sistema; tampoco permite comprobar el monitoreo periódico sobre la funcionalidad de éstos y con ello la toma de decisiones puede resultar afectada; así como la planificación de los recursos instalados y su proyección.

...

RECOMENDACION (proceso de control)

Girar las instrucciones que correspondan para que el área encargada de la administración del SIAPRO, disponga de un inventario completo de los componentes principales de software y hardware, así como de otras

características importantes de los dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

3.1.1.5 AUD-246 enviado el 20 de julio

ASUNTO: sistemas automatizados de información (subproceso: mantener sistemas automatizados de información. Estos temas se evaluaron en el Sistema Integrado de Recursos Humanos-SIRH)

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la administración del sistema; la funcionalidad del aplicativo; la existencia de manuales operativos y técnicos; la consistencia, exactitud, confiabilidad y disponibilidad de los datos; la responsabilidad y servicios de los proveedores. También se evaluó el mantenimiento del software y hardware; el registro de los recursos y el desempeño; la capacidad y continuidad de los servicios de la aplicación.

OBSERVACIONES

A) ADMINISTRACION DEL SISTEMA

El SIRH cuenta con un funcionario encargado de llevar a cabo las actividades de administración integral del sistema. Sin embargo, se determinó que no se ha designado otra persona para que lo sustituya cuando requiera ausentarse de esas labores.

En el correo electrónico del 28-06-11, el administrador del SIRH manifestó lo siguiente:

"... tenemos usuarios expertos que tienen el rol de administrador y que tienen conocimiento bastante integral del sistema y que por lo general se coordina para que alguno de ellos lo sustituya en caso de su ausencia, pero atienden situaciones de emergencia, no la administración integral del sistema..."

La situación comentada podría afectar la continuidad del servicio que brinda el sistema y obtener una respuesta apropiada, efectiva y oportuna, ante la solución de problemas e incidentes que se les presenten a los usuarios. También delimitaría sentar responsabilidades ante eventuales anomalías sobre la ejecución de las actividades que se desarrollen mediante el sistema.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Girar las instrucciones que correspondan para que cuando el Administrador del SIRH requiera ausentarse de sus labores, se designe un trabajador que lo sustituya. Es necesario brindarle a esa persona la capacitación que le permita atender las funciones y responsabilidades relacionadas con la administración integral del sistema. Asimismo, es conveniente comunicarles a los usuarios del SIRH el nombre respectivo.

B) UTILIZACION DE LOS RECURSOS

Mediante la revisión de documentación suministrada por la Sección Sistemas Gerenciales (área que brinda el soporte técnico del SIRH), se determinó que el Módulo de Capacitación se ha rediseñado en varias ocasiones y se han efectuado mantenimientos solicitados por la Sección Capacitación, según las necesidades de esta dependencia. No obstante, mediante consultas realizadas a la base de datos en coordinación con la analista programadora encargada de este proceso, se comprobó que este módulo no se utiliza en su totalidad.

La jefatura de la Sección Capacitación el 27-06-11 manifestó lo siguiente:

"...el módulo se está utilizando para tramitar los cursos para el SGI, sin embargo se está planificando un proyecto denominado "Actualización Manual de Puestos" a través del cual se descentralizará algunos procesos del módulo capacitación que a la fecha no se utilizan de esta manera como es el sub-proceso Solicitudes de Capacitación, se estima iniciar aproximadamente en el segundo semestre de este año. El módulo y sus facilidades se están aprovechando hasta ahora debido a la limitación de recursos de la Sección, el cual se requiere para alimentar la base de datos"

El aspecto mencionado dificulta cumplir el objetivo para el cual fue diseñado el módulo citado, tales como agilizar y mejorar las actividades de planificación y seguimiento de las capacitaciones que se desarrollan a nivel interno y externo por parte de las dependencias usuarias del sistema.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar las instrucciones que correspondan, para que la administración del SIRH utilice el Módulo de Capacitación en su totalidad. Entre otros aspectos que estimen pertinentes, es conveniente analizar la viabilidad de contar con los recursos necesarios para incorporar la información requerida en la base de datos del sistema.

C) INVENTARIO DE COMPONENTES

El área encargada de la administración del Sistema de Aprovechamiento (SIRH), no dispone de un inventario de los componentes principales de software (herramienta de desarrollo, base de datos, licencia, etc.) y hardware (identificadores únicos de los equipos, proveedor, etc.), así como de otras características importantes de dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

La ausencia de un inventario completo de los componentes del sistema SIRH, se atribuye a que el administrador del sistema no conocía la necesidad e importancia del mismo.

La situación comentada dificulta el análisis de la información de los atributos de los componentes del sistema; tampoco permite comprobar el monitoreo periódico sobre la funcionalidad de éstos y con ello la toma de decisiones puede resultar afectada; así como la planificación de los recursos instalados y su proyección.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar las instrucciones que correspondan para que el área encargada de la administración del SIRH, disponga de un inventario completo de los componentes principales de software y hardware, así como de otras características importantes de los dispositivos y medios de comunicación de datos relacionados con este sistema.

3.1.2 AREA COMERCIAL

3.1.2.1 AUD-149 enviado el 11 de mayo

ASUNTO: *administración de sistemas de medición (subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición, instalar e inspeccionar sistemas trifásicos de medición)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los sistemas monofásicos y trifásicos de medición, tales como el cumplimiento de normas técnicas de la ARESEP y de Salud Ocupacional y Seguridad; la instalación de estos equipos, de los

transformadores respectivos y el tiempo de ejecución de estas labores; los controles que se aplican para brindar el servicio en forma oportuna; los programas de supervisión y el procedimiento de revisión que se utiliza en estos casos; así como el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional.

OBSERVACIONES

A) ADMINISTRACION DE PROYECTOS

Mediante la revisión de aspectos relacionados con varios proyectos a cargo del Departamento Servicios Técnicos (en adelante DST), se determinaron las siguientes situaciones:

A.1 CALIDAD DE LA ENERGIA ELECTRICA

La meta establecida en el Plan Acción Empresarial (en adelante PAE) de la Dirección Comercial, para este proyecto que se denomina *Medición de la calidad de energía eléctrica a clientes de media tensión*, consiste en instalar 95 unidades en el 2009 y 50 en el 2010. Para cumplir esta actividad, se adquirieron 245 medidores (95 en el 2008, 50 en el 2009 y 100 en el 2010).

En el documento citado, como problema a resolver o justificación de este proyecto, se indica lo siguiente:

“...En cumplimiento a la solicitud de la ARESEP, según gaceta del 22 de enero 2009, en la tarifa de Media Tensión, se exige la presentación de un reporte al cliente sobre el tiempo total de interrupción del servicio y cumplimiento de niveles de tensión y los niveles de armónicos en tensión y corriente. Así como eventos reportados como sobretensiones y huecos de tensión junto con la gráfica SEMI o F47-0706...”.

Al respecto, se determinó que al 19-01-11 se habían instalado únicamente 47 de estos equipos. Además, no fue suministrado un informe que comprenda los aspectos que ocasionaron que no se aprovechara la totalidad de estas unidades, así como el estado actual del proyecto.

El coordinador del proyecto manifestó que en la etapa inicial del plan piloto se presentaron problemas técnicos, los cuales debían solucionarse antes de llevar a cabo la instalación de estos medidores. Asimismo, no se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes sobre el tema señalado.

La situación comentada ocasiona el incumplimiento de lo establecido por la ARESEP en La Gaceta del 22-01-09, en relación con la tarifa de media tensión.

A.2 LECTURA Y DESCONEXION REMOTA RESIDENCIAL

En la Sucursal Central se instalaron 1420 equipos de medición con interrogación remota, sobre lo cual se determinó que para desconectarlos no se utiliza esta tecnología (la labor se realiza de forma manual). Tampoco fue suministrado un informe que justifique dicha situación, así como el estado actual del proyecto.

En el PAE de la Dirección Comercial, como problema a resolver o justificación de este proyecto denominado *Sistema de lectura y desconexión remota residencial*, se indica lo siguiente:

“El alto grado de concentración de clientes con bajos ingresos, aunado a la peligrosidad de las zonas, contribuye al aumento del grado de morosidad en el pago y a la proliferación de los hurtos de energía, ocasionando pérdidas económicas a la empresa y riesgo laboral para los funcionarios encargado de ejecutar los procesos de lectura y desconexión de los servicios.”

Los funcionarios responsables del proyecto en la sucursal citada, comunicaron que no han recibido instrucciones formales por parte de la Administración para realizar la desconexión de forma remota. Asimismo, el jefe de la Sección Administración de la Energía (en adelante SAE), comunicó que las desconexiones no son efectuadas porque consideran que esto podría afectar la imagen institucional. Asimismo, no se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes sobre el tema señalado.

La situación comentada no facilita al aprovechamiento de los recursos disponibles, para ejecutar la desconexión remota en los servicios que cuentan con estos medidores. Además, el proyecto no está contribuyendo a resolver el aumento del grado de morosidad según se estableció en el PAE; pues al 25-01-11 los clientes de estos servicios tienen 627 facturas pendientes de pago, por un monto superior a ¢42 millones.

A.3 MEDIDORES QUAD LOGIC CONTROLS

En el memorando DST-235 del 01-10-10, la jefatura del DST suministró información sobre la adquisición de 3314 medidores tipo Quad Logic Controls, en la que se observa que el costo de los mismos fue \$1.870.692,00. Estos equipos fueron asignados a los siguientes proyectos:

a) PROYECTO MEDICION INTERNA

Para este proyecto se asignaron 520 unidades, pero actualmente solo se encuentran instalados 2 de esos equipos (el resto está almacenado), que son

utilizados para controlar la medición interna en edificios de la CNFL. Tampoco fue suministrado un informe formal sobre el estado de este proyecto.

La jefatura del DST manifestó que la situación comentada se presenta porque el proyecto fue trasladado al Departamento Eficiencia Energética (en adelante DEE). Sin embargo, no se brindó la información que respalde esa decisión. Asimismo, el 22-09-10 el jefe del DEE comunicó que todos los equipos utilizados en este proyecto fueron retirados de las industrias y se entregaron al DST. Tampoco se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración referida a la preparación de informes sobre esta actividad.

b) PROYECTO CLIENTES CONCENTRADOS

Como parte de la ejecución de este proyecto se instalaron 1620 unidades, pero 224 de ellas no tienen ningún cliente asignado y por consiguiente, no se están aprovechando. Al respecto, no fue suministrada documentación que justifique esta situación, ni tampoco un informe sobre el estado actual de este proyecto.

Referente a los medidores adquiridos para los dos proyectos citados en los puntos a) y b), se determinó que existen 1570 equipos almacenados, de los cuales no fue suministrada una propuesta formal de cómo serán utilizados. Además, no se tiene evidencia documental de la ubicación de 122 unidades.

La jefatura de la SAE manifestó que la situación comentada se presenta porque estos medidores son de la categoría “*Familia 4*”, los cuales se instalan en “*mini closets de 8 medidores cada uno*” y por lo tanto, en ocasiones algunos de ellos no son aprovechados. Tampoco se observó la existencia de una directriz emitida por la Administración, referida a la preparación de informes.

La situación comentada implica un uso inadecuado de bienes adquiridos por la CNFL, pues del total de medidores comprados con un costo significativo y desde hace varios años, 47% se mantienen en bodegas.

Asimismo, el no disponer de informes sobre el estado de los proyectos citados en los puntos A.1, A.2 y A.3, podría ocasionar que no se realice una adecuada toma de decisiones y que los niveles superiores no se enteren de asuntos importantes relacionados con la administración y ejecución de estos proyectos. Además, se dificulta determinar si los recursos de la CNFL se utilizan eficientemente y se encauzan al cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos los bienes respectivos.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Preparar un documento que comprenda las justificaciones que ocasionaron las situaciones mencionadas en los puntos A.1, A.2 y A.3 de esta observación. Entre otros aspectos, es conveniente que en dicho documento se indiquen las acciones que serán realizadas para subsanar los asuntos citados en estos puntos.

(proceso de dirección)

2) Elaborar un informe sobre el estado actual de los proyectos mencionados en los puntos A.1, A.2 y A.3 de esta observación, según corresponda. Entre otros aspectos, es conveniente que en este documento se incluyan asuntos relacionados con las acciones que serán llevadas a cabo para lograr la conclusión de cada proyecto, así como para cumplir los objetivos por los cuales fueron adquiridos los recursos respectivos.

B) SISTEMA DE MEDICION QLC

Durante la visita efectuada a la Sección Laboratorio de Medidores (en adelante SLM), se observó que se estaban destruyendo algunos medidores tipo QLC. Sin embargo, no fue suministrado un documento que justifique la destrucción que estaba siendo llevada a cabo, ni el control que se está aplicando para esos efectos.

La jefatura de esa dependencia manifestó que la situación comentada se presenta porque estos medidores no se pueden calibrar. Asimismo, el encargado de este equipo en la SLM, comunicó que cuando se estaba ejecutando esa labor se presentó un corto circuito en la mesa de calibración trifásica, ocasionando daños a los generadores de tensión. Por lo tanto, cuando el equipo es sustituido y se devuelve a la SLM, no se revisa su estado, sino que se procede a su destrucción inmediata.

El aspecto mencionado ocasiona la subutilización de los recursos adquiridos por parte de la CNFL y por consiguiente, el incumplimiento de los objetivos para los cuales fueron adquiridos estos equipos.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar a la jefatura de la SLM, que prepare un informe que comprenda la justificación por la cual se están destruyendo los medidores tipo QLC que recibe esa dependencia. Asimismo, es conveniente establecer un mecanismo para determinar y controlar la cantidad de estos equipos que

han sido destruidos a la fecha. Con base en los resultados obtenidos, establecer las medidas que correspondan.

C) PROVEEDOR QUAD LOGIC CONTROLS

Referente al funcionamiento de los equipos de medición y al servicio ofrecido por el proveedor Quad Logic Controls (en adelante QLC), a continuación se detallan las siguientes situaciones:

a) En la nota del 31-08-07, el Director de Ventas de QLC (Ing. Eugenio Garrón H.), le comunicó a la jefatura del Departamento Servicios Técnicos (DST) lo siguiente: *“...En relación con las reuniones sostenidas en días pasados y los inconvenientes presentados con los equipos de medición Quadlogic familia 4 le reiteramos nuestro compromiso de respaldo a dichos equipos...”*.

b) En el correo electrónico del 25-09-07, el señor Luis Vega V., funcionario del DST, le indicó al señor Guillermo Chinchilla Z. de la Unidad Licitaciones y Compras al Exterior (Sección Proveeduría) lo siguiente: *“...Como le comenté ya fueron entregados los equipos al proveedor para su respectiva reposición. Los mismos fueron retirados por el Ing. Eugenio Garrón el pasado jueves 20 de setiembre...”*.

c) En la nota ALIC-551 del 25-03-09, el jefe de la Sección Proveeduría le comunicó al Gerente de Ventas de QLC lo siguiente: *“...Con suma preocupación les manifestamos nuestra inconformidad con el servicio de garantía de su representada, ya que a pesar de nuestros esfuerzos ha sido imposible que atiendan nuestras múltiples solicitudes de solución a los problemas presentados en el software y sustitución de equipos dañados, los cuales se encuentran en garantía. En vista de lo anterior, les otorgamos un último plazo hasta el 17 de abril para que sean atendidos a satisfacción nuestros reclamos...”*.

d) Mediante el correo electrónico del 25-03-09, el señor Luis Vega V. le manifestó al Gerente de Ventas de QLC lo siguiente: *“...Con todo respeto, ese no es nuestro problema. Nosotros necesitamos que nos resuelvan lo más pronto posible todos los puntos que se anotaron en el correo del pasado 05 de marzo 2009. No solo con respecto a los problemas con los equipos F5 que se refieren a no registro de FP, entre otros, sino también, a la tardanza con la reposición de equipos que se encuentran en garantía...”*.

e) En el correo electrónico del 25-03-09, la jefatura del DEE le comunicó al Sr. Glauco Tosso T. de la Unidad Licitaciones y Compras al Exterior lo siguiente: *“...Es nuestro deber, una vez más insistir en la necesidad de realizar alguna gestión adicional con la gente de QLC, que vaya más allá de solicitar explicaciones sobre el no cumplimiento de sus responsabilidades, adquiridas con la CNFL. Nuestros proyectos se*

están viendo afectados seriamente y con ellos nuestras metas. CNFL ha sido muy condescendiente, si tomamos en cuenta la lista de gestiones realizadas en este sentido desde el año 2004, casi solicitando el favor de que nos brinden las soluciones a los inconvenientes tanto por falta de equipo, ya pagado por la CNFL, como con apoyo técnico, situaciones que no han llegado a ningún puerto, y ahora inclusive, nos obligan a hacer nosotros gestiones adicionales en su fábrica y en otro idioma...”.

f) En la bitácora de reunión N° 002 del 28-09-09, se indicó lo siguiente:

“... concretamente se indica que la empresa Quadlogic ha incumplido con el soporte a los proyectos realizados y a la garantía de los equipos adquiridos a través de diversos contratos desde aproximadamente el año 2004. Que no es sino hasta recientemente que se logró que reemplazaran distintos equipos en garantía.

Que la importación de los equipos mencionados generó costos adicionales a la CNFL, tales como correduría aduanera, impuestos, etc y que tales costos deben ser retribuidos por el contratista al ser responsable de los mismos. Se analiza distintas formas para poder recuperar el dinero, inclusive contratar una firma de abogados en el exterior, sin embargo se descarta por la relación costo beneficio, se acuerda que debe realizarse el cobro administrativo con una indicación de los antecedentes a Quadlogic y la posible consecuencia de inhabilitación en el caso de que no cumpla sus obligaciones, el cual deberá enviarse a las oficinas de la empresa vía Courier. La Sección Proveeduría será la encargada de este trámite.

Se menciona que los equipos enviados en reposición también presentan problemas con el software y no se pueden utilizar. Para corregir este problema es necesario la visita de un técnico de Quadlogic, la cual estaba prevista como parte del contrato de la orden de compra N.20 para implementación de quipos en el sector de Los Cuadros en Purrall de Goicoechea, razón por la cual se requiere por parte de la Gerencia la autorización respectiva para continuar con la contratación encomendando al Licenciado Henry Solís con apoyo de la Dirección Jurídica exponer la necesidad de utilizar dicho equipo, el cual ya fue cancelado en su totalidad su instalación, con las responsabilidades administrativas que conllevaría la no finalización de la contratación de marras...”.

g) En la bitácora de reunión N° 01 del 23-11-09, la jefatura del DST manifestó lo siguiente: *“... el proveedor Quadlogic ha presentado problemas graves, tanto en el servicio del cliente antes de la venta como la postventa, no ha habido apoyo logístico del manejo y control de los sistemas de medición existentes ya instalados...”.*

h) En el memorando DST-076 del 18-03-09, la jefatura de la SLM le comunicó a la Sección Proveeduría lo siguiente: *“...Me permito informarle que ha pasado un año desde que se realizaron negociaciones entre el representante y fabricante de la empresa Quad Logic Controls y la CNFL (Departamento de Servicios Técnicos y Sección Proveeduría), reunión efectuada en la Sección Proveeduría, para la solución de los problemas de software y la sustitución de equipos dañados en garantía, y hasta*

la fecha no se ha obtenido respuesta al respecto. Por lo anterior se solicita su acostumbrada colaboración en elevar dicha situación a otra instancia, con el fin de resolver los problemas con dicho proveedor...”

Al respecto, se comprobó que el proveedor QLC continúa activo en el registro de proveedores de la CNFL, pues mediante el SIACO 4107 del 27-10-10 y la Orden de Compra de Importación N° 105 del 24-11-10, se le efectuó una compra de nuevos equipos con un costo de \$98.000,00.

Asimismo, el 06-09-10 el funcionario encargado del registro de proveedores (Sr. Rodolfo Piedra G.), manifestó que no tiene conocimiento de los reclamos presentados por el DST a la Sección Proveeduría, pues para considerar una situación como incumplimiento, se le debe plantear directamente a su persona. Por lo tanto, en el módulo Mantenimiento a Proveedores del SIACO, no se detalla ninguna observación negativa del proveedor. Tampoco ha recibido una solicitud formal para excluir a la empresa QLC del respectivo registro.

Sin embargo, no se observó evidencia documental que comprenda las razones por las cuales se ha continuado efectuando compras a este proveedor; ni tampoco las acciones que se han llevado a cabo para subsanar las situaciones citadas en esta observación.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Solicitar a las dependencias que correspondan, que preparen un informe que detalle y justifique las razones por las cuales se ha continuado efectuando compras al proveedor QLC. Entre otros aspectos, es conveniente que en este documento se incluyan las acciones que se han llevado a cabo en relación con las situaciones referidas al servicio ofrecido por este proveedor y al funcionamiento de los equipos de medición, según se cita en los puntos del a) al h) de esta observación. En ese sentido, con base en los resultados obtenidos establecer las medidas que serán aplicadas al respecto.

D) LECTURAS DE MEDIDORES

Las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueron trasladadas de las sucursales al DST. Sin embargo, no se observó la existencia de un documento dirigido a los niveles superiores justificando esa decisión.

El encargado de coordinar esta actividad en el DST (Harry Alcócer M.), en el correo electrónico del 03-09-10 comunicó lo siguiente:

“...Durante todo el 2009 parte de los medidores QLC instalados sobre todo de la familia cinco estuvieron siendo leídos por las sucursales, tal es el caso del Edificio Vía Millenium, que concentra las localizaciones desde la 42-0560-3080 hasta 42-0560-3270 inclusive, sin embargo éste año no están siendo leídos por las sucursales debido a fallas que éstos equipos han tenido en la interface de comunicación con la Red Informática de Medición de la CNFL “RIME”. Hoy día se está en un proceso de prueba de una actualización del RIME para la lectura de éstos medidores, el cual se estima que se esté concluyendo a finales de setiembre y principios de octubre próximo y poder trasladar a las sucursales la mayor parte de las lecturas de éstos servicio de la familia cinco...”.

No obstante, no se observó la existencia de un plan de acción para llevar a cabo la solución de este aspecto y trasladar esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales.

La situación comentada ocasiona que el proceso de facturación se encuentre centralizado en un solo funcionario, incumplándose el punto 2.5.3 de las Normas Generales de Control Interno. También podría dificultar el logro de los objetivos de la dependencia y de los institucionales.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Preparar un documento que comprenda las causas que originaron que las lecturas de los sistemas de medición de clientes concentrados, durante el 2010 fueran trasladadas de las sucursales al DST. Asimismo, es conveniente formular un plan de acción para llevar a cabo el traslado de esta actividad nuevamente a las respectivas sucursales y comunicar a los niveles superiores el estado actual de esta labor.

3.1.2.2 AUD-159 enviado el 25 de mayo

ASUNTO: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Este estudio no generó informe con observaciones y recomendaciones, porque las pruebas selectivas efectuadas en función del alcance establecido y las muestras definidas, reflejaron el cumplimiento de la normativa respectiva.

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la utilización de las tarifas autorizadas por la ARESEP; si estas corresponden a los datos publicados en La Gaceta y si el pliego tarifario aprobado se aplica de conformidad con las regulaciones vigentes para estas operaciones.

De conformidad con las actividades incluidas en el Plan Anual de Trabajo, a continuación se presentan en forma resumida los resultados del estudio llevado a cabo:

A) ACTIVIDAD

Corroborar si la actualización y aplicación del pliego tarifario aprobado por la ARESEP, se realiza de conformidad con la normativa establecida para regular estas operaciones.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se verificó que para incorporar los datos de las tarifas aprobadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) al Sistema de Administración de Servicios Eléctricos (SASE), el Departamento Consumidores se basa en el procedimiento “Actualización de las tarifas eléctricas en SASE”.

También se corroboró que en los archivos de la Sección Administración del Sistema, existen documentos que respaldan el proceso que se realiza para actualizar el pliego tarifario en el SASE.

B) ACTIVIDAD

Evaluar si los datos de la disminución de las tarifas que se incorporan al sistema, corresponden a los publicados en el diario oficial La Gaceta.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se comprobó que el Departamento Consumidores actualizó el pliego tarifario en el SASE, con base en la resolución de la ARESEP RCR-353 del 08-03-11, la cual rige a partir de su publicación (La Gaceta N° 9 del 24-03-11).

C) ACTIVIDAD

Revisar los datos de las facturaciones efectuadas, con el propósito de comprobar que las tarifas autorizadas por la ARESEP fueron aplicadas correctamente.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se revisó que las tarifas autorizadas por la ARESEP, fueran aplicadas correctamente en la facturación de los servicios de los clientes (se analizó el periodo comprendido entre el 01-04-11 y el 09-05-11).

3.1.2.3 AUD-172 enviado el 29 de junio

ASUNTO: *gestión de teletrabajo*

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los mecanismos existentes para controlar la relación entre los teletrabajadores y la CNFL, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34704, en las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo y en el procedimiento Reconocimiento de Pago de Internet.

OBSERVACIONES

A) PLAN DE FORMACION

La jefatura del Departamento Desarrollo Humano no ha llevado a cabo las acciones requeridas para implementar la actividad relacionada con planificar y ejecutar el plan de formación de los teletrabajadores. Sin embargo, el 13-06-11 comunicó lo siguiente:

“A pesar de que no se dispone de un Plan de Formación para la Licda. Jenny Zuñiga, ella si recibe capacitación especializada de acuerdo con las actividades que desempeña e inclusive retroalimenta a otros funcionarios del Departamento”.

La situación mencionada se origina por el incumplimiento de lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI “Responsabilidades de las jefaturas” de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

El jefe de la dependencia citada manifestó que el aspecto comentado se presenta porque no tiene conocimiento de los elementos que se deben incluir en este plan. También expresó que no ha recibido ningún comunicado sobre este tema, por parte de la coordinadora del Programa Empresarial de Teletrabajo.

No obstante, en el boletín mensual de teletrabajo remitido por dicha coordinadora mediante el correo electrónico del 14-03-11, se anotan las responsabilidades que les corresponde atender a las jefaturas.

De acuerdo con lo indicado, se podría dificultar la diversificación del conocimiento y el fortalecimiento del desempeño para lograr que se cumplan los objetivos definidos para los teletrabajadores; así como para fomentar el desarrollo de esta modalidad de trabajo.

...

RECOMENDACION (*proceso de dirección*)

Girar instrucciones para que la dependencia mencionada cumpla lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la funcionaria encargada de dicho Programa, las acciones que deben ser ejecutadas para esos efectos.

3.1.2.4 AUD-173 enviado el 21 de junio

ASUNTO: *atención al cliente (subproceso: gestión de teletrabajo)*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los mecanismos existentes para controlar la relación entre los teletrabajadores y la CNFL, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34704, en las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo y en el procedimiento Reconocimiento de Pago de Internet.

OBSERVACIONES

PLAN DE FORMACION

Las jefaturas de la Sucursal Heredia, la Sección Servicios en Línea, la Sección Administración de Sistemas y la Sección Control de Pagos, no han llevado a cabo las acciones requeridas para implementar la actividad relacionada con planificar y ejecutar el plan de formación de los teletrabajadores.

La situación mencionada se origina por el incumplimiento de lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI “Responsabilidades de las jefaturas” de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

Los jefes de las dependencias citadas manifestaron que el aspecto comentado se presenta porque no tienen conocimiento de los elementos que se deben incluir en este plan. También expresaron que no han recibido ningún

comunicado sobre este tema, por parte de la coordinadora del Programa Empresarial de Teletrabajo.

No obstante, en el boletín mensual de teletrabajo remitido por dicha coordinadora mediante el correo electrónico del 14-03-11, se anotan las responsabilidades que les corresponde atender a las jefaturas.

De acuerdo con lo indicado, se podría dificultar la diversificación del conocimiento y el fortalecimiento del desempeño para lograr que se cumplan los objetivos definidos para los teletrabajadores; así como para fomentar el desarrollo de esta modalidad de trabajo.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Girar instrucciones para que las dependencias mencionadas cumplan lo establecido en el inciso h) del artículo N° 20, capítulo VI de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo. Es conveniente coordinar con la funcionaria encargada de dicho Programa, las acciones que deben ser ejecutadas para esos efectos.

3.1.2.5 AUD-181 enviado el 30 de junio

ASUNTO: *administración, actualización y aplicación del pliego tarifario*

DIRIGIDO: Departamento Consumidores

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la aplicación de la Guía de Procesos Administración y Gestión de Tarifas, la cual se utiliza para llevar a cabo la actualización y aplicación de las tarifas mediante el Sistema de Procesamiento Comercial (SIPROCOM); la implementación de la resolución N° 432-2011 emitida por la ARESEP y publicada en La Gaceta N° 12 del 13-05-11; el archivo de documentos y la comunicación a niveles superiores de los resultados de esta actividad.

OBSERVACIONES

A) TARIFA PROMOCIONAL (T-6)

Mediante la revisión de la facturación de consumos de 3000 a 3030 kwh para servicios ubicados en la tarifa promocional T-6 (se efectuó utilizando "*Probador de tarifas del SIPROCOM*"), se observó que en cargo por energía el sistema factura el consumo total con un mínimo de 30 kwh y un valor de ¢1.800,00; pero

no aplica el consumo real y el monto de ¢180.000,00 que establece la estructura tarifaria publicada en La Gaceta N° 92 del 13-05-11.

La jefatura del Departamento Consumidores manifestó que la situación comentada posiblemente obedece a un error en la lógica del proceso, lo que será analizado en coordinación con funcionarios de la Dirección Tecnologías de la Información.

El aspecto mencionado podría ocasionar que al ejecutarse facturaciones en el rango de consumo citado, el sistema no aplique el cálculo correcto y se realicen cobros menores. Esto podría originar inconformidades de los clientes cuando se efectuó el ajuste requerido y en consecuencia, resultaría afectada la imagen empresarial. Cabe señalar que al 31-05-11 no se observaron servicios en esa condición.

...

RECOMENDACION *(procesos de control)*

Determinar los aspectos que están ocasionando que la facturación para servicios de la tarifa promocional T-6 con consumos comprendidos entre 3000 y 3030 kwh, refleje resultados incorrectos; así como definir las acciones que serán realizadas para subsanar este inconveniente. También es necesario establecer las medidas que serán tomadas para prevenir que en futuros aumentos tarifarios, no se presenten situaciones similares a la mencionada en este informe.

3.1.2.6 AUD-187 enviado el 30 de junio

ASUNTO: atender al cliente *(gestión de teletrabajo)*

DIRIGIDO: Programa Empresarial de Teletrabajo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con el cumplimiento de los mecanismos para controlar la relación entre los teletrabajadores y la CNFL, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34704 y en las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo.

También se evaluaron aspectos referidos a la documentación que justifica el ingreso de personas a la modalidad de teletrabajo; las actividades que ejecutan esos funcionarios; la declaración jurada de las condiciones físico-ergonómicas;

la adenda al contrato de trabajo; el acceso a la red de comunicaciones y las encuestas de satisfacción que se aplican a las personas que laboran bajo esta modalidad.

OBSERVACIONES

A) CENTRO DE TRABAJO

El centro de trabajo que utilizan las funcionarias de la Sección Servicios en Línea (Mónica Batista Salazar, Marjorie Delgado Cedeño y Jackeline Otárola Jiménez), se encuentra ubicado en un dormitorio de la residencia de esas personas.

Esta situación se origina porque no existe un documento formal que comprenda las características recomendadas por la Sección Salud Ocupacional, en relación con el acondicionamiento del espacio físico que deben usar los funcionarios que laboran en la modalidad de teletrabajo. Además, no se está aplicando lo que establecen el inciso c) punto 2 del Anexo N°1 *“Requisitos de Ingreso a Programa Empresarial de Teletrabajo”* y el inciso b), artículo N°19, capítulo V *“Responsabilidades de los teletrabajadores”* de las Normas para el Programa Empresarial de Teletrabajo (en adelante Normas).

Al respecto, la coordinadora de este programa (en adelante Coordinadora) el 03-06-11 manifestó lo siguiente:

“...Salud Ocupacional este año y el pasado realizaron visitas a los teletrabajadores, asimismo se han efectuado reuniones pero no se ha suministrado un documento con las especificaciones técnicas del lugar de trabajo de los teletrabajadores, el documento que se elaboró en coordinación con el ICE denominado “Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo” es el que se suministra a los mismos”.

Mediante el correo electrónico del 07-07-11, la Coordinadora también comunicó lo siguiente:

“...Como condición para los teletrabajadores esta lo dispuesto en el contrato de teletrabajo, cláusula 7, punto 1. Como se indica, dicha cláusula, no limita que dicho espacio sea parte del dormitorio, por lo que cualquier lugar que cumpla las condiciones físico-ergonómicas, se considera apropiado para Teletrabajar. Si bien es cierto, existen condiciones ideales para Teletrabajo, difícilmente se podría exigir a los teletrabajadores, requerimientos que, por su costo y beneficio no es posible cumplir (ejemplo una oficina), y que inclusive dentro de sus centros de trabajo, la CNFL a podido cumplir con las recomendaciones ideales emitidas por salud Ocupacional...”

La omisión de aspectos básicos de seguridad podría comprometer la seguridad relacionada con la integridad de la información. Además, podría resultar afectada la salud física, mental y social de los teletrabajadores.

...

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Girar las instrucciones que correspondan, para que en futuros ingresos a esta modalidad de trabajo, se aplique lo establecido en el inciso c) del punto N° 2, Anexo N° 1 de las Normas. Es conveniente analizar la posibilidad de coordinar con los funcionarios citados en esta observación, la viabilidad de reubicar el centro de trabajo que se encuentra en un dormitorio de sus residencias.

2) Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que se aplique lo establecido en el inciso b), artículo N° 19 del capítulo V de las Normas. Es conveniente coordinar con la Sección Salud Ocupacional, la emisión de un documento formal con recomendaciones de las características que deben reunir los espacios físicos que utilizan las personas que laboran en esta modalidad.

3) Con base en el documento que confeccione la Sección Salud Ocupacional, determinar si las características emitidas se encuentran contempladas en el documento *“Seguridad y Salud Programa Empresarial de Teletrabajo”* que se le suministra a los funcionarios correspondientes. En caso contrario, es conveniente actualizar dicho documento.

B) RIESGOS DEL TRABAJO

Mediante la revisión de los requisitos establecidos por el Instituto Nacional de Seguros (INS) en la Póliza de Riesgos del Trabajo, en relación con la administración del teletrabajo se determinaron las siguientes situaciones:

a) En las notificaciones que la Comisión de Teletrabajo le remite al INS para que incluya en la póliza a los funcionarios que ingresan a laborar bajo esta modalidad, no se están detallando los horarios autorizados.

b) En el reporte mensual de planilla de la transferencia de pólizas para el INS, las personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo no son identificados con un código particular.

c) Dos funcionarias de la Sección Servicios en Línea, ingresaron a la modalidad de teletrabajo el 01-06-10 y la notificación se le envió al INS el 03-06-11 (nota PT-057-11).

Las situaciones indicadas en los puntos a) y b) se presentan porque no se aplican los requisitos establecidos por el INS en la póliza citada, para esta modalidad de laborar. En el correo del 08-06-11, la Coordinadora comunicó lo siguiente:

“...según su consulta es verdadero lo que le manifestaron en Tramite y Nomina, no se está identificados con ningún código a los teletrabajadores, ya que dichos funcionarios no tienen ningún cambio en su pago, todo sigue igual, y como miembro de la comisión de teletrabajo esta el jefe Luis Diego Villalobos York, como representante de RH, y no se ha considerado generar ningún código ya que no agrega ningún valor agregado...”

Respecto de la situación señalada en el punto c), mediante el correo electrónico del 22-06-11 la Coordinadora manifestó lo siguiente:

“...En relación a los dos casos citados, en el momento que se nos consultó se procedió a verificar en los expedientes, no obstante no se encontró el documento en cuestión, por lo que de inmediato se procedió a presentar el documento ante el INS.

Cabe destacar que debido al cambio de funcionarios que se ha venido presentando en la dependencia desde hace aproximadamente un año, alguna información no cuenta con respaldo, por lo que se ha estado realizando un trabajo de recuperación de información. Para el caso citado inclusive se le consultó a la persona que era encargada de dicho trámite en ese entonces, la señorita Melisa Monge, no obstante no supo dar razón del documento...”

La no aplicación de estos requisitos podría generar inconvenientes para el teletrabajador, en caso que ocurra un accidente o una enfermedad que se clasifiquen como riesgos de trabajo y no se pueda utilizar la póliza respectiva.

...

RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

1) Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que se apliquen los requisitos establecidos por el INS en relación con la Póliza de Riesgos del Trabajo. Es conveniente definir las acciones que serán realizadas para subsanar los aspectos sobre este tema que se indican en esta observación.

2) Establecer un mecanismo para controlar que el nombre de los funcionarios que ingresan a la modalidad de teletrabajo, se notifiquen inmediatamente al INS para que sean incluidos en la Póliza de Riesgos del Trabajo.

C) PERFIL PSICO-SOCIO-LABORAL

En el caso de un funcionario de la Sección Administración de Sistemas, no se cumplió el requisito relacionado con el perfil psico-socio-laboral que establece la Dirección Recursos Humanos para ingresar a la modalidad de teletrabajo. Tampoco se observó algún documento con el análisis llevado a cabo para justificar esa situación.

La situación comentada se presenta porque no se aplicó lo establecido en el inciso b) del punto 2, Anexo 1 *“Requisitos de Ingreso al Programa Empresarial de Teletrabajo”* de las Normas. Al respecto, mediante el correo electrónico del 08-06-11 la Coordinadora comunicó lo siguiente:

“...Para el caso de Mario Velásquez, se realizó antes de su ingreso a la modalidad una reunión en donde participaron miembros de la Comisión de Teletrabajo, las jefaturas del señor Velásquez y la Psicóloga que evaluó al señor Velásquez. En dicha reunión se analizó la conveniencia de permitir al Señor Velásquez teletrabajar, tomando como principal aspecto su discapacidad y los beneficios a su salud que podría suministrarle la modalidad de teletrabajo, tomando en cuenta que una de las principales fuentes de estrés era precisamente el desplazamiento y sus dificultades de movilidad.

Luego de tomar la decisión y durante el proyecto piloto, así como en los períodos siguientes, se valoró el desempeño del señor Velásquez, así como las evaluaciones del desempeño tanto de él como de su jefatura.

Podemos tomar como ejemplo las evaluaciones de los primeros cinco meses de este año, las cuales reflejan que el señor Velásquez mantiene evaluaciones de desempeño con promedios de calificación de 97%, de igual forma los promedios de satisfacción del teletrabajador y de su jefatura, alcanzan el 83% promedio respectivamente.

Con estos resultados y las retroalimentaciones que hemos recibido tanto del teletrabajador como de su jefatura en cuanto a los beneficios que le ha significado al señor Velásquez, no se ha considerado necesario retirarlo de la modalidad, pues por el contrario su salud ha sido uno de los aspectos que se han visto más beneficiados, repercutiendo esto directamente en su desempeño...”

El aspecto indicado dificulta determinar los riesgos psicosociales que se pueden presentar en la ejecución del trabajo, las consecuencias negativas y positivas a nivel individual de los funcionarios que laboran bajo esta modalidad y en consecuencia, podría afectar los resultados esperados.

...

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Girar las instrucciones que correspondan, para que en futuros ingresos de funcionarios a esta modalidad de laborar, se atienda lo establecido en el inciso b) punto 2 del Anexo N°1 de las Normas. En caso contrario, es necesario que en el expediente respectivo se incluya la documentación que justifique las razones por las cuales no se aplicó el requisito citado.

D) IMPLEMENTACION DEL SEVRI

El Programa Empresarial de Teletrabajo en coordinación con Gestión Estratégica, está llevando a cabo la implementación del SEVRI. Al respecto, se determinó que se han identificado los riesgos, controles y responsables de los procesos; así como las acciones que serán ejecutadas para minimizar dichos riesgos (plan de tratamiento). No obstante, se comprobó que estos documentos no han sido aprobados formalmente y en consecuencia, las acciones establecidas en los planes de tratamiento no han sido aplicadas.

El 26-01-11 la Coordinadora manifestó lo siguiente:

“...En relación con la identificación de riesgos del Programa Empresarial de Teletrabajo se dispone de un documento en el cual se incluyen los riesgos asociados a esta actividad, así como el plan de tratamiento respectivo. Este documento es un borrador que se está revisando con la Licda. Eugenia Monge...”

Asimismo, la coordinadora del SEVRI en el correo electrónico del 11-02-11 comunicó lo siguiente:

“...Les informo que del Programa Empresarial de Teletrabajo, la Lic. Yhuly Fernández Mora me ha solicitado los instrumentos y la guía necesaria para realizar la identificación, analizar y tratar los riesgos orientados en esta actividad en el Programa Empresarial de Teletrabajo ha estado trabajando y actualmente cuentan con un borrador al respecto. El día de ayer me reuní con ella, de la lluvia de ideas que generaron, se revisó y ajustaron los riesgos relevantes que se les puede hacer presente en sus actividades, le explique las actividades siguientes para que continúe aplicando los criterios establecidos en el modelo del SEVRI y de necesitar mi ayuda al respecto me lo comunicarán...”

La valoración de los riesgos es un componente fundamental de todo sistema de control interno, por lo que la situación comentada podría dificultar la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes, para ajustarlos a las condiciones cambiantes y a los retos que plantean los riesgos

identificados. Además, podría ocasionar que no se logren los objetivos definidos para cada proceso.

...

RECOMENDACION (*proceso de riesgos*)

Realizar las acciones necesarias para que los documentos relacionados con la implementación del SEVRI en el Programa Empresarial de Teletrabajo, sean aprobados y oficializados por las instancias correspondientes. Asimismo, es conveniente realizar el seguimiento requerido para verificar que las acciones incluidas en el “*plan de tratamiento*”, sean atendidas en el plazo establecido.

E) ADENDA AL CONTRATO

Mediante la revisión de las adendas a los contratos de trabajo de algunos funcionarios, se determinó que se están utilizando dos copias de estos documentos para obtener las firmas de las partes (en una copia se incluye la firma del teletrabajador y la jefatura, en otra la del Gerente General y el jefe de la Asesoría Jurídica Institucional).

La situación comentada se presenta por falta de coordinación cuando se gestionan las firmas de las partes involucradas en las adendas a los contratos, lo cual podría dificultar el establecimiento de responsabilidad de los teletrabajadores, en caso de incumplir alguna de las cláusulas definidas en estos documentos.

...

RECOMENDACION (*proceso de control*)

Girar instrucciones a los funcionarios que correspondan, para que las firmas de las partes que requieren las adendas al contrato, se incluyan en un solo documento. Es conveniente indicar las acciones que serán efectuadas para subsanar los aspectos comentados en esta observación.

3.1.3 AREA DISTRIBUCION

3.1.3.1 AUD- 171 enviado el 20 de junio

ASUNTO: *planificación, diseño y administración del sistema de distribución (subprocesos: identificar problema o necesidad, realizar estudios técnicos, diseñar subestaciones, diseñar la red eléctrica, construir el sistema de distribución, operar el sistema de distribución).*

DIRIGIDO: Dirección Distribución

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con los planes de expansión de la red; los criterios técnicos utilizados para elaborar estudios de ingeniería; el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el diseño de la red y subestaciones; la inspección del equipo electromecánico que se encuentra instalado; la operación de la red; la ejecución de obras de distribución; la detección de pérdidas técnicas, dolo y daños ocasionados a la red; la aplicación de la normativa que rige la operación de las subestaciones; la implementación del SEVRI y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional.

OBSERVACIONES

A) DISEÑAR SUBESTACIONES

En los procesos del SEVRI que corresponden a la Sección Diseño y Control (SDC), se encuentra definido el que se denomina "*Diseñar subestaciones*". No obstante, actualmente esta dependencia no realiza esa actividad, pues solo lleva a cabo lo relacionado con la salida de media tensión de las subestaciones. Al respecto, la jefatura de la SDC en el correo electrónico del 27-03-11, manifestó lo siguiente:

"...Cuando la Licda. Eugenia Monge Solano inició con el SERVI. Se me informo que el proceso "Diseñar Subestaciones" fue seleccionado de ese mapa de procesos para su análisis y el mismo se analizó desde el punto de vista de riesgo institucional para un proceso de obra de inversión enmarcado en el título de "Diseñar Subestaciones". Se determinaron los riegos más relevantes y las actividades para minimizarlo y hasta la fecha están vigentes.

En el Departamento Sistemas de Potencia hoy en día no se diseñan subestaciones nuevas como tal. Las nuevas subestaciones de distribución están asociadas a obras de expansión del ICE en donde el diseño, compra de equipos y la construcción de los módulos de alta tensión y el módulo de media tensión son responsabilidad del ICE y la participación de la CNFL se centra en labores de análisis de las características técnicas

de los equipos de media tensión, coordinación de las salidas de los nuevos alimentadores y algunos casos en montaje de los equipos. Ejemplo las subestaciones de Belén, Escazú, Lindora, San Miguel y la futura Subestación de Coronado y Anonos.

Las subestaciones elevadoras de las plantas hidroeléctricas o eólicas están asociadas al proyecto como un todo.

Lo que si se hace en Sistemas de Potencia y es responsabilidad de la Sección Diseño y Control son los estudios técnicos de las obras de mejora en las subestaciones, la adquisición de los equipos de potencia requeridos, la definición de los requerimientos de las obras civiles y la implantación gráfica de cada trabajo...".

De acuerdo con lo indicado, mantener en el SEVRI el proceso citado y su objetivo "Elaborar el diseño de las subestaciones", ocasiona que en los documentos respectivos se presente información errónea.

...

RECOMENDACION (procesos de dirección)

Girar instrucciones para que en el SEVRI se actualicen los procesos que corresponden a las actividades que actualmente realiza la SDC. En ese sentido, es conveniente coordinar con Gestión Estratégica la definición de los riesgos asociados, los controles para minimizarlos y los funcionarios que serán encargados de aplicarlos.

B) PROCEDIMIENTOS

El documento que incluye los procedimientos, funciones y responsabilidades de las labores a cargo de la SDC, se encuentra desactualizado.

La jefatura de esta dependencia, en el correo electrónico del 14-03-11 manifestó lo siguiente:

"No existen políticas, lineamientos, directrices o procedimientos, debido a que las actividades de la SDC, están enmarcadas en obras de planificación de necesidades y en estos casos un procedimiento no aplicaría debido a que cada estudio presenta condiciones particulares de acuerdo a la necesidad, por lo que se considera que no aportaría valor agregado a la administración".

Sin embargo, se verificó que el jefe de la Dirección Distribución se encuentra revisando los borradores de estos documentos.

La ausencia de la información citada, dificulta delimitar las responsabilidades referidas a la ejecución de las actividades, la transferencia de conocimientos hacia otras personas, el ejercicio de las labores de control interno, propicia la dependencia de los funcionarios a cargo de la gestión y en consecuencia, existe la posibilidad de que los servicios respectivos no se brinden oportunamente. Asimismo, podría ocurrir que no se pueda determinar oportunamente si las funciones efectuadas se encauzan hacia el cumplimiento de los objetivos planteados.

...

RECOMENDACION (*procesos de control*)

Girar instrucciones para que se actualicen los procedimientos, funciones y responsabilidades de las labores a cargo de la SDC. Una vez concluida esa actividad, es necesario oficializar el documento preparado, mediante la aprobación de las instancias respectivas.

3.1.4 AREA PRODUCCION Y DESARROLLO

3.1.4.1 AUD- 237 enviado el 18 de julio

ASUNTO: *generación de energía eléctrica (subprocesos: administrar la preinversión de los proyectos de generación, administrar la inversión de los proyectos de generación, planificar la generación y la gestión administrativa, brindar apoyo administrativo y de ingeniería)*

DIRIGIDO: Dirección Producción y Desarrollo

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos referidos al Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior y al Proyecto Eólico Valle Central, tales como el cumplimiento de los procedimientos establecidos para las etapas de pre-inversión e inversión de proyectos; la planificación de la generación y la gestión administrativa; el apoyo administrativo y de ingeniería. También se evaluaron aspectos que corresponden al cumplimiento de las funciones de las actividades técnicas para el monitoreo de la calidad; las especificaciones de los equipos que serán instalados en los proyectos; la supervisión en la ejecución de las obras y el cumplimiento de las metas definidas en el POI.

OBSERVACIONES

PROYECTO EOLICO VALLE CENTRAL

En el punto N°4 del oficio 03582 del 10-04-07 relacionado con el refrendo del “Convenio para la Gestión del Proyecto Eólico Valle Central”, la Contraloría General de la República comunicó lo siguiente:

“4.- Sobre los controles en aseguramiento de la calidad, razonabilidad de precios, así como en la supervisión del proyecto de construcción y el monitoreo de riesgos:

Es nuestro criterio que si bien es cierto en un inicio la participación accionaría de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz es minoritaria, en realidad todo el conocimiento técnico para poner en funcionamiento el proyecto eólico viene dado por esta empresa pública.

De esta forma, es indispensable garantizar su intervención en temas vitales para el proyecto tales como el modelo de aseguramiento de la calidad, monitoreo de riesgos, la supervisión del proyecto de construcción y la razonabilidad de los precios a pagar en los arrendamientos de terrenos y demás contrataciones, incluida la construcción del proyecto eólico como tal y los contratos de mantenimiento que se deriven.

En estos aspectos fundamentales la participación de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz no puede de ningún modo ser tangencial.

Por el contrario, a partir del conocimiento especialísimo de la materia sustantiva del proyecto la Compañía debe tener un papel protagónico, por ejemplo, por medio de la creación de una unidad ejecutora del proyecto que le permita monitorear directamente los riesgos asociados y el ejercicio del control sobre la gestión de éste...”

De conformidad con lo establecido, mediante la nota Dide-009 del 09-04-10 la jefatura de la Dirección Producción y Desarrollo le indicó a la Gerencia de la empresa Eólico Valle Central S.A. (EVCSA) lo siguiente:

“Le comunicamos que en acatamiento de los términos establecidos por la Contraloría General de la República, en el refrendo al Convenio de Gestión del Proyecto Eólico Valle Central, según oficio N° 03582 de fecha 10 de abril del 2007, esta Compañía ha establecido la Unidad Supervisora del Proyecto Eólico, la que se encargará de velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Convenio de Gestión del citado proyecto, así como de todos los contratos que se suscriban, relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa que usted representa. Lo anterior, en virtud de la participación accionaria que ostenta esta empresa en EVCSA, así como de todas las disposiciones legales y reglamentarias que nos competen, dada la naturaleza de nuestros recursos.

Dicha Unidad pertenece a la Dirección de Producción y Desarrollo, específicamente al Departamento de Construcción de Proyectos y está a cargo de la Licda. Vanessa Castro López. Los funcionarios que lleguen a integrar dicha Unidad, cuyos nombres

serán oportunamente comunicados, están debidamente autorizados para solicitar y revisar toda la información relacionada con este proyecto y con la operación de EVCSA, empresa que se ha constituido para tales efectos...”.

En los párrafos 5 y 6 de esta misma nota también se indicó:

“...Para la consecución de dichos fines, le solicitamos su colaboración de poner a disposición de los funcionarios de la Unidad Supervisora, la información contable, financiera, técnica y administrativa que se ha generado desde la constitución de EVCSA y en aquellos casos en que se requiera, suministrarles copias para que en nuestra Compañía se conforme el respectivo archivo de respaldo que exige la función supervisora.

Además le solicitamos que, en forma, mensual, si es posible durante los primeros quince días naturales de cada mes, nos haga llegar copia de los estados financieros, actas de Junta Directiva, control de ejecución del presupuesto, informes de Gerencia, seguimiento de acuerdos de Junta Directiva, informes del Banco Fiduciario sobre la conformación del Patrimonio, estados de cuenta de la:; Inversiones, estados de cuenta bancarias, reportes de planillas a la CCSS y al INS, actas de Asamblea de Accionistas, informes de Comisiones de la Junta Directiva, así como de cualquier otra información adicional que oportunamente se le indique...”.

En la nota 7002-053 del 10-05-11, la jefatura de la Unidad Supervisora le solicitó a la Gerencia de EVCSA lo siguiente:

“En reiteradas ocasiones, hemos insistido o en lo indispensable que es para esta Unidad Supervisora la retroalimentación permanente por parte de EVCSA, de aspectos técnicos y contractuales. Sin embargo, a la fecha persiste esa falta de información y algunas veces, es a través de otros medios que nos enteramos de asuntos como:

1-Caminos: En la reunión que se sostuvo con la Municipalidad, nos dimos cuenta que el estudio de oscultación de caminos había sido rechazado por EVCSA, lo cual era lo procedente, ya que presentaba una serie de problemas como reducciones considerables en los espesores de subbase y base, los estudios de CBR se realizaron en plena época seca y otra serie de argumentos que resultaban inconvenientes para el proyecto. Se estaba trabajando, y así supuestamente está aprobado por EVCSA, con el estudio anterior de secciones, que inclusive se presentó ante la Municipalidad de Santa Ana para la aprobación de permisos, sin embargo esta Unidad Supervisora no conocía del rechazo del estudio, pues solamente se nos trasladó para su conocimiento pero no se nos informó que no fue aprobado por EVCSA.

2- Aclaraciones al Estudio de estabilidad de los taludes de los aerogeneradores, Oficios: PEVC-JBM-246-2011 y EVCSA-75-2011 En las reuniones semanales de planificación y seguimiento nos dimos cuenta de que fue con base en este estudio que EVCSA solicitó obras adicionales en algunas torres para garantizar la estabilidad de los

taludes y que a la fecha está a la espera del diseño de las mismas, situación totalmente desconocida por esta USUP.

Por otra parte, no hemos recibido copia de los informes mensuales del Contratista, que según el Contrato debe presentar en forma periódica,

Tampoco hemos recibido un solo informe: de labores de EVCSA, ni de inspección a las obras, ni las No Conformidades que EVCSA emite al Contratista, ni de las multas que le ha cobrado, ni de las evidencias en atrasos por parte de! Contratista en diferentes actividades.

Para nuestras labores de supervisión, es necesario que EVCSA nos mantenga actualizados de toda la documentación que se envía y/o recibe del Contratista, así fue solicitado por nuestro Director el Ing. Mario Amador en la sesión de la Comisión de Seguimiento del 15 de abril 2011, sin embargo no hemos recibido copia de ningún documento a la fecha.

Igualmente le solicitamos que nos remita copia de las minutas de todas las reuniones que se han realizado con el Contratista y de las anotaciones en las Bitácoras de Obra y Ambiental que se llevan en el Proyecto.

Además hay una lista de cartas y correos electrónicos que no han sido atendidos por EVCSA, que corresponden a solicitudes de información generadas por esta Unidad Supervisora (Ver oficios 035-2011; 057-2 011; 040-2011; 037-2011 Y 034-2011).

Favor resolver lo pertinente para suministrarnos cuanto antes toda la información que se requiere, así como establecer la entrega puntual y oportuna de la documentación que se genere en adelante entre el Contratista y EVCSA”.

Esta misma jefatura, en la nota US-PEVC-039 del 13-12-10 también le había indicado a la Gerencia de EVCSA lo siguiente:

“Nos referimos a su oficio EVCSA-206/2010 de fecha 08 de diciembre del año en curso, mediante el cual nos informa que esa Gerencia no podrá suministrarnos la información contable y administrativa que requiere esta Unidad Supervisora, hasta que no exista un acuerdo de Junta Directiva de EVCSA que expresamente los faculte para tal efecto.

Sobre el particular, le manifestamos nuestro total desacuerdo con esta disposición, por cuanto la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, en su condición de socio de EVCSA y dueña del Proyecto Eólico, está facultada para ejercer la supervisión y control de los recursos públicos que ir vierte en este proyecto, criterio que es compartido por la Contraloría General de la República cuando otorgó el refrendo al Convenio de Gestión entre el B.C.I.E. y la CNFL (DCA-1214 del 10-04-2007) al manifestar que:

"... En ese sentido, debemos advertir claramente que la fiscalización del proyecto como un todo, en tanto hay participación de fondos públicos, queda abierta a la intervención de la Contraloría General de la República en la fase de ejecución, de acuerdo con las potestades constitucionales y legales que puede ejercer en esta materia, por todo el período previo a la operación y durante ésta..."

"...En estos aspectos fundamentales la participación de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz no puede de ningún modo ser tangencial. Por el contrario, a partir del conocimiento especialísimo de la materia sustantiva del proyecto la Compañía debe tener un papel protagónico, por ejemplo, por medio de la creación de una unidad ejecutora del proyecto que le permita monitorear directamente los riesgos asociados y el ejercicio del control sobre la gestión de éste..."

De lo anterior se desprende, que es la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, como empresa pública, la que debe rendir cuentas ante la Contraloría General de la República y demás entes fiscalizadores, de los recursos públicos que se invierten en EVCSA para el desarrollo del proyecto, razón por la cual consideramos imprescindible no limitar el alcance de las funciones de supervisión de esta Unidad, para ejercer correctamente lo encomendado por la Contraloría General de la República".

No obstante las solicitudes que fueron planteadas en las comunicaciones que se detallaron anteriormente, se determinó que la Gerencia de la empresa EVCSA no le ha suministrado de manera oportuna a la Unidad Supervisora, los documentos que respaldan las actividades que se llevan a cabo en relación con la ejecución de este proyecto.

Esta situación se está presentando debido a que la Gerencia de EVCSA, no está atendiendo lo indicado en los párrafos 5 y 6 de la nota Dide-009 del 09-04-10 emitida por el jefe de la Dirección Producción y Desarrollo. Al respecto, la jefatura de la Unidad Supervisora mediante correo electrónico del 03-06-11 manifestó lo siguiente:

"1) Consideramos que la labor de supervisión que la Contraloría General de la República le encomendó a la CNFL como dueña del Proyecto Eólico Valle Central, es oportuna por parte de esta Unidad Supervisora, pues se inspecciona a diario en el campo y se generan diferentes reportes e informes ante la Gerencia de EVCSA. No obstante, al no recibir ninguna respuesta de parte de EVCSA ni tener evidencia de que se atiendan nuestras recomendaciones, no hay efectividad en la supervisión.

2) Pueden ser muchas las justificaciones del Gerente de EVCSA para no atender nuestros requerimientos y no dar respuesta a nuestras solicitudes, sin embargo, ninguna de ellas resultaría válida pues todo gerente de cualquier empresa debe rendir cuentas de su gestión y atender las solicitudes de información que le demanden sus dueños, máxime cuando en EVCSA hay invertidos recursos públicos y existe un

mandato legal de la Contraloría General de la República que nos impone realizar una permanente supervisión sobre ésta, pero lo cierto es que sobre el Gerente de EVCSA no tenemos ningún poder de dirección, pues no hay relación jerárquica, al menos a nivel de esta Unidad Supervisora”.

3) Lo que provoca esta desatención, es que se limitan nuestras funciones de supervisión, al no disponer de información oportuna para el desarrollo de las actividades, además de que el control no resulta efectivo al no tener evidencia de que se acogen las recomendaciones, pues ni se emiten informes de gestión en EVCSA ni se da respuesta a nuestras recomendaciones técnicas que se envían en forma constante”.

Los aspectos mencionados podrían ocasionar que el logro de los fines de esta Unidad no se lleven a cabo, dificultando así que la función supervisora sea afectiva y oportuna, tal como lo había planteado la Contraloría General de la República, quién solicitó un papel protagónico de la Unidad Supervisora monitoreando directamente los riesgos asociados y ejerciendo el control sobre toda la gestión de la alianza estratégica con el BCIE para el desarrollo de este proyecto.

...

RECOMENDACION *(proceso de dirección)*

Coordinar lo que corresponda para que la Gerencia de la empresa EVCSA, le suministre oportunamente a la Unidad Supervisora la documentación que respalda las actividades relacionadas con la ejecución del proyecto Eólico Valle Central. Es conveniente indicarle al funcionario encargado de dicha Gerencia, la importancia de cumplir lo solicitado en los párrafos 5 y 6 de la nota Dide-009 del 09-04-10 emitida por la jefatura de la Dirección Producción y Desarrollo, de manera que la CNFL pueda atender lo establecido por la Contraloría General de la Republica en el oficio mediante el cual otorgó el refrendo de este proyecto.

3.1.5 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.1.5.1 AUD-183 enviado el 30 de junio

ASUNTO: *distribución de lámparas fluorescentes compactas (subprocesos: investigar y desarrollar programas de eficiencia energética, brindar servicios y asesoría energéticas, investigar aplicaciones de fuentes renovables, desarrollar programas de capacitación en conservación de energía, desarrollar programas de difusión energética, publicar y difundir información del uso eficiente de la*

energía, coordinar y organizar actividades promocionales, asesorar en el uso adecuado de la energía).

DIRIGIDO: Dirección Comercial

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Como parte del estudio relacionado con los subprocesos detallados en el asunto, se atendió una denuncia recibida por esta Auditoría Interna, referida a las lámparas fluorescentes compactas que recientemente distribuyó la CNFL. Entre otros aspectos, se revisaron los artículos correspondientes de la normativa aplicable para el caso que nos ocupa, tales como la Ley N°7447 Regulación del Uso Racional de la Energía, Artículo N° 3 Autorizaciones; la directriz N° 017-MP-MINAE dirigida a los jefes de Ministerios, Instituciones Autónomas, Empresas Públicas y demás órganos del estado; así como normativa interna de la CNFL (Programa Institucional de Ahorro de Electricidad 2009-2013, Norma de Eficiencia Energética en Energía Eléctrica).

También se evaluaron aspectos referidos al Plan Estratégico de Distribución de Lámparas Fluorescentes Compactas Campaña “*Ahora si ahorro*” II Etapa, así como los listados de respaldo del control de entrega de las lámparas.

OBSERVACIONES

A) INTRODUCCION

Mediante un correo electrónico recibido el 19-05-11 por esta Auditoría Interna (en adelante AI), una fuente que solicitó confidencialidad trasladó la comunicación de un denunciante, en la que se anota lo siguiente:

“...Nos hemos enterado que la CNFL está regalando bombillos de manera indiscriminada y sin que exista un control de entrega. Se conoce el caso de personas que incluso han recibido hasta tres veces el paquete de bombillos, pues ni siquiera se corrobora el número de cédula. Incluso no se requiere ser cliente de la CNFL para poder optar por ese beneficio; basta solo contar con una cédula y como ni se revisa puede ser de otra persona.

¿Qué sucede con los fondos públicos que pagamos todos los costarricenses? Será que esa empresa quiere justificar una compra masiva para congraciarse a un proveedor?

Solicito se investigue la contratación y el protocolo de entrega de bombillos”.

En el correo electrónico citado, la persona que trasladó la denuncia a la AI manifestó lo siguiente:

“Distinguido señor Auditor, le comunico que he recibido una denuncia con fecha 18 de mayo de los corrientes y que para los efectos transcribo en lo que interesa:

...agradezco valorar la solicitud indicada y proceder en tiempo y forma, según corresponda.

Asimismo, le informo que estaré comunicando a la persona denunciante, por el medio señalado por ésta, que el contenido de los hechos denunciados ha sido traslado a usted a través de esta petición, en su calidad de jefe de la Auditoría Interna de esa Compañía, para lo pertinente por lo que le estaré informando lo procedente cuando así usted me lo informe”.

Con base en lo indicado en la denuncia recibida, a continuación se presentan las labores que fueron efectuadas por esta AI y los resultados obtenidos en lo que corresponde a la distribución de las lámparas fluorescentes compactas (en adelante lámparas).

B) ACTIVIDADES REALIZADAS

B.1 PROGRAMACION DEL ESTUDIO

...

B.2 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

...

B.3 INFORMACION DISPONIBLE

...

B.4 NORMATIVA APLICABLE

...

B.5 REUNION INICIAL

...

B.6 ENTREVISTAS

...

C) RESULTADOS OBTENIDOS

C.1 PROTOCOLO DE DISTRIBUCIÓN

...

C.2 CONTROL DE ENTREGA

...

C.3 ASPECTOS PLANTEADOS EN LA DENUNCIA

El resultado del análisis de los aspectos planteados por el denunciante, se presenta a continuación:

	ASPECTO DENUNCIADO (textual)	RESULTADO DEL ANALISIS
1	<i>Nos hemos enterado que la CNFL está regalando bombillos de manera indiscriminada y sin que exista un control de entrega.</i>	<i>La administración procedió a entregar lámparas con base en el Plan Estratégico que se elaboró para esos efectos (contiene el objetivo, la metodología y las funciones de los grupos de trabajo). Existe un control documentado utilizado por las dependencias de la Dirección Comercial (comprende el nombre, el número de cédula y la firma de la persona que recibió lámparas).</i>
2	<i>Se conoce el caso de personas que incluso han recibido hasta tres veces el paquete de bombillos.</i>	<i>Existe la posibilidad de que algunas personas se hubieran presentado en más de una ocasión a retirar lámparas, debido a que no se estableció un mecanismo para controlar esta situación y también por la afluencia masiva de personas que se hicieron presentes en las dependencias encargadas de esta actividad.</i>
3	<i>Ni siquiera se corrobora el número de cédula.</i>	<i>El requisito para entregar lámparas era presentar la cédula de identidad.</i>
4	<i>Incluso no se requiere ser cliente de la CNFL para poder optar por ese beneficio; basta solo contar con una cédula y como ni se revisa puede ser de otra persona.</i>	<i>Existe la posibilidad de haber entregado lámparas a personas que no son clientes de la CNFL, pues se suministraban a todas aquellas que presentaran la cédula de identidad.</i>

D) CONCLUSIONES

Con fundamento en la revisión de la evidencia recopilada durante el estudio efectuado sobre el proceso relacionado con la distribución de lámparas, las pruebas que el Auditor consideró pertinente realizar y las situaciones determinadas en el transcurso de la evaluación, se plantean las siguientes conclusiones:

- 1) El objetivo de la campaña relacionada con la distribución de lámparas es incentivar la eficiencia y el ahorro energético de los clientes de la CNFL, prioritariamente. Adicionalmente, considera que el reemplazo de bombillos incandescentes por lámparas fluorescentes compactas en casas de habitación, tiene una incidencia positiva en la demanda de energía eléctrica, no solo para la empresa sino también a nivel del país.
- 2) La decisión que tomó la Administración de adquirir las lámparas, se originó en el acta de la sesión ordinaria N°2164 del Consejo de Administración de la CNFL celebrada el 04-06-07, en la cual se instruyó a la Gerencia para que buscara alternativas que contribuyeran a disminuir el consumo de energía.
- 3) Las actuaciones de las distintas dependencias de la CNFL que participaron en el proceso de entrega de lámparas, estuvieron respaldadas en el Plan Estratégico de Distribución de Lámparas Fluorescentes Compactas.
- 4) No obstante lo indicado en las conclusiones anteriores, la AI considera conveniente plantear recomendaciones para prevenir que en futuras actividades de promoción que comprendan distribución de artículos a los clientes, se materialice el riesgo de que se presenten situaciones como las indicadas por el denunciante en esta oportunidad.

E) RECOMENDACIONES *(proceso de control)*

- 1) **Con el propósito de fortalecer el control interno relacionado con actividades de promoción que comprendan entrega de artículos, es necesario que en campañas de este tipo que se lleven a cabo en lo sucesivo, el mecanismo de distribución que se establezca, entre otros aspectos que consideren pertinentes, permita determinar que los artículos se suministren solo a clientes de la CNFL y en una oportunidad, en función de los objetivos que se definan para el proyecto específico, según corresponda.**
- 2) **En futuras actividades de promoción que comprendan entrega de artículos, es conveniente emitir una directriz comunicando a las**

dependencias correspondientes, cual es el mecanismo de distribución que debe utilizarse y la información que es necesario incluir en el formulario establecido para esos efectos; de manera que se propicie el cumplimiento de los objetivos definidos para el proyecto respectivo.

3.1.6 AREA OTROS CONCEPTOS

ACTIVIDAD: Estudio especial

3.1.6.1 AUD- 131 enviado el 07 de abril

ASUNTO: seguridad física y lógica de la información electrónica

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información.

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Como complemento de la nota AUD-178 del 08-06-10 enviada para responder su memorando DTI-63, le comunicamos que en el anexo N° 1 se incluye información referente a la Norma Internacional de Seguridad de la Información (INTE ISO 27001), en relación con la administración del sistema Gestión de Procesos Administrativos (GPA).

Para cada objetivo de control, en el anexo citado se presenta la situación que fue comentada con la jefatura de la Dirección Tecnologías de la Información y las acciones que serán realizadas para su cumplimiento (en los casos que esta no se incorpora, la labor que se llevará a cabo es documentar lo indicado en la situación que fue comentada con el jefe de la dependencia mencionada).

3.1.6.2 AUD-164 enviado el 01 de junio

ASUNTO: administración de sistemas de medición

DIRIGIDO: Dirección Innovación y Eficiencia Energética

PRINCIPALES ASPECTOS EVALUADOS

Asuntos relacionados con la adquisición, instalación y pruebas de equipos de medición para el proyecto de zonas marginales, así como la respectiva inscripción ante la ARESEP.

OBSERVACIONES

Mediante la Contratación Directa N° 2008CD-000017-ALIC, Solicitud de Compra de Materiales y Equipo N° 533 del 01-02-08, Orden de Compra de Importación N° 20 del 08-04-08; el Departamento Servicios Técnicos (Área Atención a Grandes Consumidores), adquirió un sistema de medición (*Sistema de medición concentrado para lectura de servicios residenciales monofásico 120 240 V, 60 HZ, clase 100 AMPS, con desconexión remota en forma individual y con capacidad para 144 clientes*), para ser instalado en el proyecto “*Sistemas de Medición en Zonas Marginales*” por un monto de \$75,500.00 (en los registros del SIAPRO se refleja un costo de ¢42.292.080.00).

Asimismo, por medio de la Solicitud de Compra de Materiales y Equipo N° 4107 del 27-10-10, Orden de Compra de Importación N° 105 del 24-11-10; el Departamento Eficiencia Energética (en adelante DEE) efectuó una ampliación de esta contratación, para adquirir otro sistema de medición con las mismas características (240 clientes y un monto de \$98.000,00).

Referente a estas contrataciones, se determinaron las situaciones que se detallan a continuación:

A) ADQUISICION DE EQUIPO

A.1 En el memorando 2701-0084 del 28-01-11, la jefatura del DEE indicó lo siguiente:

“...se inició junto con el proveedor el proceso para presentar los equipos Energy Guard ante la ARESEP, proceso que el proveedor está realizando, sin embargo aún es necesaria la traducción al español de los manuales técnicos, por lo que el DEE planteó como plazo de entrega la documentación ante la ARESEP el mes de marzo del 2011...”

En el correo electrónico del 07-04-11, la jefatura de la Sección Laboratorio de Medidores manifestó lo siguiente:

“Con respecto a la inscripción de medidores ante la ARESEP, tenemos la situación en nuestro caso, que incluimos en los carteles de licitación que los medidores deben de cumplir con la norma de ARESEP en su totalidad, por lo que incluye la inscripción por defecto como requisito.

No hay otra legislación al respecto.

La inscripción la debe de tramitar el fabricante o el distribuidor local de los medidores ante la ARESEP directamente”.

En el correo electrónico del 12-04-11, esta misma jefatura comunicó lo siguiente:

“...a la fecha no tenemos información por parte de la ARESEP de ninguna modificación al listado de medidores inscritos según la norma AR-NTCON...”.

No se suministró documentación que comprenda las razones por las cuales estos sistemas de medición fueron adquiridos sin que los equipos correspondientes estuvieran inscritos ante la ARESEP. Al respecto, las jefaturas de la Dirección Innovación y Eficiencia Energética y del DEE, manifestaron que estos equipos se instalaron como parte de un plan piloto para evaluar tecnología que puede ser utilizada para administrar la red de distribución eléctrica.

A.2 Se incumplió el inciso 3.4.1.1 del punto 3.4. Especificaciones técnicas para sistemas de medición de la Contratación Directa N° 2008CD-000017-ALIC, que establece lo siguiente:

“En el diseño, fabricación y pruebas de los medidores deben prevalecer las últimas revisiones de las normas:

...

3.4.1.1.13 La Norma Técnica “USO, FUNCIONAMIENTO Y CONTROL DE CONTADORES DE ENERGIA ELÉCTRICA” de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica”.

Al respecto, en esta norma se indica lo siguiente:

“1.1 Campo de aplicación.

Esta norma establece las condiciones generales bajo las cuales se evaluará la calidad de la actividad de medición y registro de la energía y potencia en todas las etapas del negocio eléctrico.

Su aplicación es de obligatoriedad para todas las empresas eléctricas que se encuentren establecidas en el país o que se llegasen a establecer, de conformidad con las leyes correspondientes.

Bajo ninguna circunstancia, las empresas participantes del negocio eléctrico, podrán instalar o hacer uso, para efectos de facturación, de un sistema de medición que no cumpla con las condiciones indicadas en la presente disposición. Asimismo, no podrán reinstalar a sus abonados o usuarios, ningún sistema de medición, sin antes verificar que el mismo, cumple con los términos y condiciones aquí contenidas.

3.1 Inscripción de modelo.

La inscripción de los diferentes modelos de instrumentos o sistemas para medición y registro de la energía y la potencia eléctrica a utilizarse en Costa Rica, se efectuará ante la Autoridad Reguladora.

No podrá instalarse ningún equipo de medición que carezca de la inscripción de modelo correspondiente.

4.1 Requisitos para adquirir instrumentos o sistemas de medición.

Las empresas eléctricas adquirirán instrumentos o sistemas de medición, para la medición de sus abonados o usuarios, que tengan las mismas características técnicas del modelo inscrito”.

En el correo electrónico del 13-04-11, la jefatura del DEE indicó lo siguiente:

“...le comento que, el responsable de emitir y aprobar las especificaciones técnicas respectivas de ese proceso, fue el Ing. Rodrigo Espinoza Porras, Jefe a.i. del Departamento de Servicios Técnicos y el cual conto con el aval del Licdo. Mario Masis, también jefe a.i de la Dirección Comercial...”.

En el correo electrónico del 15-04-11, el jefe de la Sección Laboratorio de Medidores manifestó lo siguiente:

“...Con respecto a este tema debo aclararle en primera instancia que en el Departamento de Servicios Técnicos, se contaba con tres áreas en el 2008, las cuales comprendían la Sección Laboratorio de Medidores, la Sección Administración de la Energía y el Proceso de Atención a Grandes Consumidores. Para el periodo en el que se menciona el correo, las compras de equipos estaba divida en dos, la Sección Laboratorio de Medidores adquiere todos los sistemas de medición convencionales y los que se incursionaban en la lectura remota vía radio frecuencia, y el Proceso de Atención a Grandes Consumidores los medidores de lectura remota vía PLC, además eran los encargados de la administración del software y de los equipos de esa tecnología PLC.

Los procesos de compra aunque estaban en el mismo Departamento, obedecían a necesidades independientes, ya que la Sección Laboratorio de Medidores maneja el inventario institucional de medidores, como se comentó del tipo convencionales y para las necesidades de otras áreas en esa época se hacía, una formulación de presupuesto, compra de los equipos y la administración por área.

En el documento que usted menciona, lo que realicé fue el trámite de envío de la recomendación a la Sección Proveeduría, ya que las recomendaciones deben ser enviadas por el Jefe del Departamento que en este caso fue circunstancial que estuviera desempeñando ese cargo de forma interina, y además se envió con el respectivo Visto Bueno del Director Comercial por el monto de la contratación, pero fue

el equipo de trabajo del Proceso de Atención a Grandes Consumidores, los que generaron los requerimientos o especificaciones técnicas del cartel licitatorio, realizaron la evaluación de las ofertas tanto económicas como de requisitos técnicos y confeccionaron la respectiva recomendación técnica, a lo cual veo que concluyeron una aceptación como usted lo menciona, con un punto que no cumple con la normativa de ARESEP.

A la pregunta sobre porqué se indicó que sí cumplía, creo conveniente que se realice la consulta al área o personal que generó dicho cartel y recomendación técnica, la cual como he mencionado no estuvo bajo la dirección de la Sección Laboratorio de Medidores de la cual tengo a cargo...”

Los aspectos citados en los puntos anteriores, podrían ocasionar que los sistemas de medición se utilicen para cumplir objetivos diferentes de los que fueron planteados para esta adquisición. Asimismo, se podrían presentar inconvenientes para la CNFL por el incumplimiento de la especificación técnica establecida en la Contratación Directa N° 2008CD-000017-ALIC (se indica en la Norma Técnica “Uso, Funcionamiento y Control de Contadores de Energía Eléctrica” -AR-DTCON, emitida por la ARESEP).

La jefatura de la Sucursal Guadalupe, en el correo electrónico del 14-04-11 comunicó lo siguiente:

“...efectivamente el equipo está instalado en el terreno; sin embargo el mismo no se utiliza para facturar...”.

RECOMENDACIONES (*proceso de control*)

1) Preparar los documentos necesarios que comprendan la justificación de las siguientes situaciones relacionadas con el sistema de medición adquirido mediante la Contratación Directa N° 2008CD-000017-ALIC:

1.1 Por qué el sistema de medición se adquirió sin que los equipos estuvieran inscritos ante la ARESEP.

1.2 Por qué se tramitó la ampliación de esta contratación para adquirir otro sistema de medición con las mismas características, sin que los equipos anteriores hubieran sido inscritos y aprobados por la ARESEP.

1.3 Por qué no se cumplió una especificación técnica establecida en el cartel que se tramitó para adquirir los sistemas de medición (relacionada con la inscripción del equipo ante la ARESEP).

2) Preparar un documento que comprenda las acciones que serán llevadas a cabo, en caso que los sistemas de medición no sean aprobados por la ARESEP.

B) INSTALACION DEL EQUIPO

En la Solicitud de Compra de Materiales y Equipo N° 533 del 01-02-08, se indicó lo siguiente:

“Este equipo será utilizado para ser evaluado como método de reducción de pérdidas comerciales y evitar los hurtos de energía en un área marginal de CNFL denominada “Los Cuadros” localizada en Purral de Guadalupe”.

Mediante la revisión del informe: *“Finalización del Proyecto Piloto de la Orden de Compra 2008CD-17”*, se determinó que el sistema fue instalado el 25-02-10 en el Sector de Santa Eduvigés en Guadalupe y no en Los Cuadros.

La jefatura del Area Técnica de la Sucursal Guadalupe, mediante el correo electrónico del 16-09-10 comunicó lo siguiente:

“El sector de Santa Eduvigés no entra en la categoría de urbano marginal”.

Esta misma jefatura, en el correo electrónico del 20-09-10 manifestó lo siguiente:

“...el jefe del área Técnica responsable de su instalación en la zona de los Cuadros (zona designada originalmente) indicó que era muy riesgosa para los funcionarios de la sucursal que realizarían la instalación y por el peligro de que se robaran los equipos, por lo que conjuntamente con funcionarios de la DIEE se optó por colocarlos en el sector de Santa Eduvigés, zona no marginal, cercana a la sucursal. De esta forma se podría analizar el tiempo que se tarda en la instalación y las dificultades que se presenten, para en un futuro poder programar la instalación de un equipo similar en una zona marginal. Esto tiene como intención evaluar este equipo en un sitio seguro, a manera de plan piloto, que posteriormente permita su instalación en zonas marginales o zonas rurales de difícil acceso. Además se debe mencionar que la CNFL está buscando otro tipo de soluciones para las zonas marginales.

Técnicamente no es posible trasladar ese equipo de medición a una zona marginal, ya que el tipo de tecnología de estos medidores implica que los servicios eléctricos se alimenta directamente desde el gabinete y no desde la percha como normalmente se realiza...”

En el memorando 2701-0084 del 28-01-11, la jefatura del DEE indicó lo siguiente:

“...Para febrero del 2010 la Administración Superior solicitó al DEE el montaje de los equipos anti-hurto en el sector de Santa Eduvigis en Guadalupe de Goicoechea, no así en Los Cuadros, ya que el problema en hurto en la Zona se gestionaría con trabajo social...”

Sin embargo, no fue suministrado un documento que incluya esta justificación.

La situación descrita podría limitar que se cumpla el propósito inicial del proyecto de reducir pérdidas comerciales y evitar hurtos de energía en las áreas marginales de CNFL, lo cual afectaría los resultados esperados del proyecto.

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Emitir un documento que comprenda las razones que ocasionaron que el sistema de medición fuera instalado en un sector diferente del que se indicó en la solicitud de compra de materiales y equipo. En este documento es conveniente definir el uso que se les dará a estos equipos, una vez que sean aprobados por la ARESEP. Asimismo, es necesario hacer referencia al plan piloto para evaluar tecnología que puede ser utilizada en la administración de la red eléctrica (alcance, cobertura, número de clientes, fecha de inicio y conclusión, resultados esperados, entre otros aspectos).

C) PRUEBAS DE LOS EQUIPOS

No se suministró documentación que respalde que hubieran sido llevadas a cabo las pruebas de los equipos de medición instalados en este proyecto, relacionadas con la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias de la CNFL y para comprobar que sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME). Tampoco se brindó un reporte que incluya información sobre el funcionamiento y el estado actual de estos equipos. La situación comentada se presenta porque no se han definido los responsables de realizar dichas pruebas. La jefatura del DEE, en el correo electrónico del 28-09-10 comunicó lo siguiente:

“...este es un proceso que debe gestionar directamente la Sucursal de Guadalupe con el Departamento de Servicios Técnicos...”

El aspecto señalado podría dificultar la aplicación de controles adecuados y tomar medidas correctivas oportunas, para ajustar los sistemas de medición instalados en este proyecto.

Sobre el particular, en el capítulo N° 1 Descripción General del Artículo de las Especificaciones Técnicas del Cartel de Contratación Directa N. 2008 CD-000017-ALIC, se indica lo siguiente:

“...El Sistema Aéreo de Medición a tiempo real para múltiples clientes ubicados en zonas marginales permitirá la facturación de estos garantizando la inexistencia de derivaciones y por consecuencia la evasión de energía eléctrica medidas: debe contar con lectura remota y tendrá la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias (TOU) de la C.N.F.L., además de ser compatible con la red informática de medición eléctrica (RIME)...”

RECOMENDACION *(proceso de control)*

Efectuar las pruebas de los equipos de medición instalados en este proyecto, en relación con la capacidad de procesar los datos de facturación según las tarifas horarias de la CNFL y para comprobar que sean compatibles con la red informática de medición eléctrica (RIME). Es conveniente documentar el resultado de las mismas y preparar un informe que incluya datos sobre el funcionamiento y el estado actual de estos equipos.

3.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

3.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las medidas que se comunicaron a las distintas unidades en los informes correspondientes.

Como resultado de esa labor se determinó que de 19 recomendaciones formuladas, 16 habían sido atendidas y 3 estaban en ese proceso.

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados efectúen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente realicen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos aplican las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

"Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa.

...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,..."

"Artículo 41. Sanciones administrativas.

Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:

a) Amonestación escrita.

b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...

d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por

diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los seguimientos efectuados, detallando solamente las recomendaciones que se encontraban en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en estos casos, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado en que se encuentran dichas recomendaciones.

3.2.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.2.1.1 AUD-198 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *administrar las tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.1.2 AUD-221 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *administrar las tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Sección Servicios Telemáticos

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.1.3 AUD-223 enviado el 15 de julio

ASUNTO: *infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones*

DIRIGIDO: Departamento Usuario

Resultados obtenidos: de 2 recomendaciones formuladas, 1 fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

A) VIRTUALIZACION

Mediante la solicitud de compra de materiales y equipo N° 2245 del 24-08-09 (ampliación de la licitación 2008LA-000037-PROV), se adquirió equipo para cuarenta “*clientes delgados*” (marca Sun Microsystems, modelo Sun Ray 2), con el objetivo de continuar el plan piloto para la “*Plataforma que permite la virtualización de la infraestructura de computadoras de escritorio y su respaldo*”. Al respecto, se determinaron las siguientes situaciones:

a) En el “*Informe solución clientes delgado VDI*” de marzo de 2010, se detallaron aspectos técnicos sobre la tecnología seleccionada; así como algunas conclusiones generales que se deben considerar a nivel de usuario y técnico para mejorar la solución implantada.

b) En la bitácora de la reunión N° 7 del 27-05-10, se indica que la instalación de estos equipos fue ejecutada. También se comunica la finalización de este plan piloto y que se gestione la presentación del informe a los usuarios participantes en el proyecto.

c) Por los constantes reportes de problemas detectados por los usuarios e inconvenientes que presentaron estos equipos, algunos de ellos fueron retirados del terreno y en la actualidad se encuentran en custodia en la Dirección Tecnologías de la Información. Sin embargo, no se observó la existencia de un informe que detalle los aspectos que ocasionaron el retiro de estos equipos. Tampoco se dispone de un plan formal que comprenda las acciones que serán aplicadas para aprovecharlos nuevamente, según las necesidades que se determinen.

d) No fue suministrado un inventario que permita controlar la instalación y el retiro del equipo de los “*cuarenta clientes delgados*”.

La jefatura del Departamento Usuario, el 25-11-10 manifestó lo siguiente:

“...hay una reunión con compañeros de Infraestructura, ya que si bien es cierto ellos iniciaron el plan piloto y luego nos trasladaron a nosotros el proyecto, se establecieron una serie de condiciones, para evitar las múltiples y documentadas quejas de los usuarios, sin embargo la situación ha persistido a tal punto que todos los participantes del piloto desistieron del uso de esta tecnología, argumentando sus justificaciones...”

Los responsables de este proyecto, el 14-01-11 comunicaron que los equipos no estaban funcionando y que no se había valorado la conveniencia técnica de instalarlos en el lugar donde estaban inicialmente.

Las situaciones comentadas dificultan promover un uso eficiente de los recursos y en consecuencia, delimita el cumplimiento de los objetivos planteados para el proyecto. Tampoco permite aprovechar las ventajas que ofrecen estos equipos, referida a la reducción de costos por mantenimiento y el espacio físico utilizado; así como fortalecer la seguridad y el respaldo la información.

...

RECOMENDACION

1) Elaborar un informe que detalle los aspectos que ocasionaron el retiro de estos equipos. Es conveniente que en este documento se incluya un cronograma, con las acciones que serán realizadas para lograr el aprovechamiento de los mismos. Además, es necesario establecer el plazo y los funcionarios responsables de llevar a cabo estas actividades.

RESPUESTA

En la memorando 0003 del 10-02-11 se indicó:

"Se adjunta cronograma con el detalle de las actividades a realizar, para dar cumplimiento a las recomendaciones, que además incluye otras actividades, para realizar el mejor esfuerzo y consolidar el proyecto, si las circunstancias lo permiten.

El detalle de las actividades inicia el 11-02-2011 y se proyecta concluir las el 29/04/2011."

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

En los puntos 4 y 5 de la minuta 1-2011-06 del 21-06-11, se observa que las jefaturas encargadas del análisis del proyecto de virtualización acordaron lo siguiente:

"...

4- Se acuerda no gastar más recurso humano, ni materiales para este proyecto de virtualización. No continuar más con este proyecto.

5- Se le solicita a Allen Chavarría, elaborar un informe técnico, para documentar todo el proceso de este proyecto, con las ventajas y desventajas.

6- A partir del 1 de julio la infraestructura que se usaba para la virtualización de las pc's , pasa a ser parte de los servidores virtuales. Así se podrá aprovechar la infraestructura en reforzar los servidores.

..."

Al respecto, el 22-06-11 el jefe de la Sección Servicios a Usuario Final suministró el borrador del documento denominado “*Informe de cierre del proyecto virtualización de PC's*”. En este informe se incluyen los aspectos que ocasionaron el retiro de estos equipos, las acciones que serán realizadas para lograr el aprovechamiento de los mismos y los problemas que llevaron a tomar la decisión de no continuar desarrollando este proyecto. No obstante, este documento no se le ha suministrado a las jefaturas correspondientes para su revisión y aprobación respectiva.

3.2.1.4 AUD-247 enviado el 26 de julio

ASUNTO: sistemas automatizados de información

DIRIGIDO: Departamento Usuario

Resultados obtenidos: de 4 recomendaciones formuladas, 3 fueron atendidas y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

D) ALGORITMOS DE CIFRADOS DEBILES

Mediante la revisión del “*Informe: Diagnóstico de Seguridad*” que fue preparado por la empresa ITS Infocomunicaciones, se determinó que en la Sección Servicios de Internet no se han aplicado las acciones necesarias para subsanar la vulnerabilidad referida a la presencia de algoritmos de cifrado débiles.

El encargado de la ejecución de esta recomendación manifestó que la misma no había sido atendida, debido a que no se indicaba claramente cuáles eran los algoritmos estaban débiles. También comunicó que una vez que fue planteada la consulta a la empresa citada, procederán a la aplicación de las medidas requeridas.

La situación comentada podría ocasionar que se materialice el riesgo que se indica en el informe, sobre la posibilidad de que se comprometa la seguridad del canal seguro que se levanta entre el servidor y el cliente que ingresa a utilizar la aplicación de entrante mediante un “*browser*”.

...

RECOMENDACION

Solicitar a la Sección Servicios de Internet, que se apliquen las acciones necesarias para subsanar la vulnerabilidad comunicada por la empresa consultora, referida a la presencia de algoritmos de cifrado débiles. Es conveniente establecer un mecanismo para controlar el cumplimiento de la medida establecida para esos efectos.

RESPUESTA

En la nota DU-01 del 10-01-11 se indicó:

“Esta recomendación no ha sido atendida debido a que no se tiene claro lo que se está solicitando. Se ha coordinado con el Ing. Vinicio Viquez, jefe de la Sección Administración de Red de Sistemas de Información. El Ing Viquez ya realizó la consulta, pero la empresa consultora no ha respondido. Sin embargo, esta empresa está realizando otro estudio de seguridad, el cual incluye entre otras cosas, los servidores del Portal Empresarial. Este estudio inició el 8 de Noviembre de 2010 y se espera que los resultados sean entregados en la tercera semana de Enero 2011. Una vez conocidos los resultados de dicho estudio, estaremos elaborando un plan de acción para atender las recomendaciones”.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Las acciones necesarias para subsanar la vulnerabilidad comunicada por la empresa consultora (algoritmos de cifrado débiles), no han sido establecidas. La jefatura de la Sección Servicios de Internet, mediante el correo electrónico del 22-07-11 comunicó lo siguiente:

“en el documento del último estudio “Informe Técnico: Diagnóstico de Seguridad y Desempeño de Red”, en las páginas 49 y 50 se menciona la vulnerabilidad de algoritmos de cifrado SSL débiles, que es la misma que la que se había encontrado en el anterior estudio D) ALGORITMOS DE CIFRADOS DEBILES, la cual como se explicó en su momento no se había atendido porque no entendíamos a que se refería la vulnerabilidad. En la presentación de los resultados del nuevo estudio tuvimos la oportunidad de que nos explicaran a que se referían y actualmente estamos realizando un plan para atención de las vulnerabilidades”.

3.2.1.5 AUD-249 enviado el 27 de julio

ASUNTO: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones formuladas fueron atendidas.

3.2.2 AREA COMERCIAL

3.2.2.1 AUD-193 enviado el 06 de julio

ASUNTO: gestión de cobro de recibos

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.2.2 AUD-222 enviado el 12 de julio

ASUNTO: atención al cliente

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: la recomendación formulada se considera atendida.

3.2.3 AREA DISTRIBUCION

3.2.3.1 AUD-195 enviado el 06 de julio

ASUNTO: mantenimiento del sistema de distribución

DIRIGIDO: Dirección Distribución

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.3.2 AUD-244 enviado el 19 de julio

ASUNTO: administración del sistema de distribución

DIRIGIDO: Dirección Distribución

Resultados obtenidos: de 2 recomendaciones formuladas, una fue atendida y 1 se encuentra en ese proceso.

OBSERVACIONES

...

B) MONITOREO DE LA RED ELECTRICA

En la Sección Control de Distribución (SCD) se utilizan formularios para respaldar las labores de monitoreo de la red eléctrica en general. Sin embargo, se determinó que estos documentos no se encuentran aprobados, ni han sido oficializados por las instancias correspondientes.

La jefatura de esta dependencia manifestó que estos documentos no se han oficializado por prioridades administrativas, como lo son la confección de los procedimientos e instructivos de la SCD.

La oficialización del formulario citado facilita establecer responsabilidades en casos de incumplimiento o mala ejecución de las labores asignadas.

...

RECOMENDACION

Realizar las acciones necesarias para que los formularios que se utilizan para respaldar las labores de monitoreo de la red eléctrica, sean aprobados y oficializados por las instancias pertinentes. Es conveniente efectuar el seguimiento que permita disponer de esos documentos en un plazo razonable. Asimismo, se deben aplicar mecanismos de control adecuados para la emisión, custodia y administración de los formularios citados.

RESPUESTA

En la nota 6001-0006 del 01-04-11 se indicó:

<i>Acciones</i>	<i>Responsable</i>	<i>Plazo</i>
<i>Se inicia el proceso de actualizar los formularios existentes utilizados en mediciones, revisión técnica en sitio, termografías, y órdenes de trabajo diario; luego se oficializarán los documentos</i>	<i>Ing. Jorge Mora Barquero</i>	<i>Marzo 04, 2011</i>

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que en la SCD se encuentran en proceso de actualización los formularios que se utilizan para respaldar las labores de monitoreo de la red eléctrica (Monitoreo de la Red, Mantenimiento Predictivo y Preventivo, Mantenimiento Correctivo).

En el correo electrónico del 27-06-11, la jefatura de la SCD comunicó lo siguiente:

"...Con respecto a la actualización de fórmulas utilizadas, se han identificado labores técnicas de la Sección, las cuales se formalizarán como Ordenes de Trabajo, es decir se hará para cada trabajo una orden a la cual corresponderá una fórmula de trabajo..."

...

Dichas labores se solicitará como block con su correspondiente consecutivo, con el objetivo de unificar la forma de laborar del área técnica de la Sección. Plazo para disponer de la aprobación de Análisis Administrativo: 1 Setiembre 2011...”

3.2.4 AREA INNOVACION Y EFICIENCIA ENERGETICA

3.2.4.1 AUD-182 enviado el 30 de junio

ASUNTO: *administración del servicio de alumbrado público*

DIRIGIDO: Departamento Alumbrado Público

Resultados obtenidos: la recomendación formulada fue atendida.

3.2.5 AREA OTROS CONCEPTOS

3.2.5.1 AUD-240 enviado el 26 de julio

ASUNTO: *plazo de entrega de la fase de construcción I del proyecto PROCOM*

DIRIGIDO: Director Proyecto PROCOM

Resultados obtenidos: la situación planteada fue atendida.

3.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

3.3 RESEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Considerando que verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas es una fase fundamental en el proceso de auditoría y atendiendo la solicitud del Consejo de Administración referida a que en los informes de labores semestrales de nuestra dependencia se incluya un comentario sobre la puesta en práctica de las sugerencias planteadas, se efectuaron las pruebas selectivas que se estimaron pertinentes para evaluar el cumplimiento de las recomendaciones que en la anterior revisión se determinó que no habían sido atendidas o se encontraban en ese proceso.

Como resultado de la ejecución de dichas pruebas, se determinó que de 33 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que se encontraban pendientes de aplicar o en ese proceso; 32 habían sido atendidas y 1 estaba en ese proceso.

En las notas remitidas a las dependencias informando esa situación, se indicó que es indispensable que lleven a cabo el monitoreo y la supervisión que se establece en la normativa vigente, de manera que los encargados realicen las acciones requeridas para que en un periodo razonable se concluya la implantación de dichas recomendaciones. Además, se sugirió que periódicamente efectúen pruebas selectivas que permitan comprobar que los funcionarios respectivos aplican las medidas de control definidas.

En las comunicaciones enviadas también se recordó la obligatoriedad del cumplimiento de los temas tratados en los informes, así como las responsabilidades y sanciones prevista en los artículos 39 y 41 de la Ley General de Control Interno que indican:

"Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa.

...Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna,...".

"Artículo 41. Sanciones administrativas.

Según la gravedad, las faltas que señala esta Ley serán sancionadas así:

a) Amonestación escrita.

b) Amonestación escrita comunicada al colegio profesional respectivo, cuando corresponda.

c) Suspensión, sin goce de salario, de ocho a quince días hábiles...

d) Separación del cargo sin responsabilidad patronal..."

Es importante aclarar que por la naturaleza de los asuntos planteados, algunas recomendaciones requieren más tiempo para concretar su implantación por diversas razones, como por ejemplo porque participan varias dependencias; se necesita información que otra unidad debe preparar; efectuar gestiones ante clientes o instituciones; la situación conlleva reuniones entre las unidades involucradas, especialmente cuando se trata de elaborar procedimientos, reglamentos, contratos o establecer mecanismos de control para alguna actividad en particular.

A continuación se presenta un resumen de las notas que se enviaron con el resultado de los resegimientos efectuados, detallando solamente la recomendación que estaba en proceso de aplicación. No se omite mencionar que en este caso, posteriormente se realizará un nuevo seguimiento para determinar el estado en que se encuentra dicha recomendación.

En este apartado no se incluye la respuesta emitida por la dependencia y la situación que se observó cuando se realizó el seguimiento, pues estos datos ya fueron incorporados al informe del periodo anterior.

3.3.1 AREA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

3.3.1.1 AUD-124 enviado el 14 de abril

ASUNTO: *administración de la infraestructura (servicios telemáticos)*

DIRIGIDO: Departamento Comunicaciones

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.2 AUD-126 enviado el 07 de abril

ASUNTO: *administración de sistemas en operación (SIAPRO)*

DIRIGIDO: Sección Almacén

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.1.3 AUD-129 enviado el 07 de abril

ASUNTO: *administración de sistemas en operación (SIACO)*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban pendiente de aplicar y en ese proceso, fueron atendidas.

3.3.1.4 AUD-130 enviado el 07 de abril

ASUNTO: *servicios ofrecidos por la Dirección Tecnologías de la Información*

DIRIGIDO: Departamento Usuario

Resultados obtenidos: las tres recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.5 AUD-132 enviado el 14 de abril

ASUNTO: *administración de sistemas en desarrollo (SIGEMPLA)*

DIRIGIDO: Sección Plantas Hidroeléctricas

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.6 AUD-133 enviado el 14 de abril

ASUNTO: *administración de sistemas en operación (SIRH)*

DIRIGIDO: Dirección Recursos Humanos

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.1.7 AUD-194 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *administración y organización de tecnologías de información y comunicación*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se considera atendida.

3.3.1.8 AUD-196 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *administración de sistemas en operación (SIFAP)*

DIRIGIDO: Dirección Administrativa

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.1.9 AUD-197 enviado el 06 de julio

ASUNTO: *administración y organización de tecnologías de información y comunicación*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.1.10 AUD-224 enviado el 15 de julio

ASUNTO: *administración de la inversión de infraestructura de TIC*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, se mantiene en esa misma condición.

OBSERVACIONES

CONTROL DE INVERSIONES

El Departamento Infraestructura de la Dirección Tecnologías de la Información dispone de un documento que comprende el *“Plan de Dotación y Mantenimiento de la Infraestructura de Tecnologías de la Información 2007-2011”*. Sin embargo, no se observó la existencia de un cronograma debidamente aprobado, que facilite el control de actividades relacionadas con las inversiones de infraestructura que se encuentran en ejecución.

La jefatura del departamento citado manifestó que la situación comentada se presenta debido a que no cuenta con suficiente recurso humano para preparar y

aplicar este mecanismo de control, pues las actividades administrativas y los requerimientos diarios ocupan el tiempo laboral de los funcionarios a su cargo.

El aspecto señalado dificulta determinar si las inversiones cumplen los objetivos, el tiempo y los costos preestablecidos. Además, limita establecer las responsabilidades que corresponden y tomar decisiones en caso necesario.

...

RECOMENDACION

Establecer un cronograma de actividades, que contribuya a guiar y controlar la ejecución de cada una de las inversiones que se encuentran detalladas en el “*Plan de Dotación y Mantenimiento de Infraestructura 2007-2011*”. Es conveniente que en este documento se incluyan asuntos relacionados con el objetivo de la inversión, los funcionarios responsables, las fechas de inicio y conclusión, los costos preestablecidos; así como otros aspectos que estimen pertinentes.

RESPUESTA

En la nota DTI-19 del 14-02-11 se indicó:

"...

El Lic. Juan C. Alfaro Murillo expone lo siguiente:

En reunión del día 03 de febrero del 2011 de la Dirección de Tecnologías de Información se acuerda un cambio de prioridades que hacen que la atención del Sitio Alterno se afecte nuevamente y quede para ser atendida a partir de una fecha aún por definirse.

Se atiende un Plan de Acción del Single Sign-On (SSO) según documento adjunto y la minuta de la reunión. La comisión de la DTI atiende la problemática de Windows Native Authentication, el SSO y el Windows 7. Arranca el 07 de febrero del 2011 y finaliza el 03 de marzo del 2011.

El personal de la Sección de Soporte de Infraestructura inicia una capacitación sobre la plataforma de SIPROCOM el día 21 de febrero y finaliza el 10 de marzo del 2011.

Tenemos rezagada la entrega del Plan de Respaldos, actividad que se afectó por estas decisiones.

*Debemos replantear la fecha de inicio del Sitio Alterno.
Este servidor define la siguiente acción:*

Con motivo de la puesta en producción del Siprocom, el personal de la Sección de Soporte de Infraestructura debe realizar tareas urgentes que impiden una dedicación al proyecto del sitio alterno.

Estimamos prudencial, asignar el primer semestre de este año para atender dichas tareas.

Se convoca de este momento al Sr. Alfaro y sus colaboradores para una reunión el miércoles 1 de junio del 2011 con el objetivo de replantear el plan de implementación del sitio alterno. En todo caso, el presupuesto del Departamento de Infraestructura fue recortado para el 2011 por lo que también se considerará este factor.

SITUACION ACTUAL (EN PROCESO)

Se determinó que los aspectos relacionados con el sitio alterno no se han llevado a cabo. La jefatura del Departamento Infraestructura, en el correo electrónico del 06-07-11 manifestó lo siguiente:

“...el asunto sigue con la prioridad designada en su momento. Estamos preparando la justificación para que la Gerencia apruebe el estudio para el cambio interno de creación de la Sección de Dotación de Infraestructura, área que atenderá esta situación de manera oficial. Trabajamos en el proyecto con el patrocinio de Don Marco Cordero y de la Señorita. Cora M Salazar ubicando en Lindora la posibilidad de alojar ahí ese sitio...”.

3.3.1.11 AUD-228 enviado el 15 de julio

ASUNTO: *servicios ofrecidos por la sección operaciones y procesamiento de la información*

DIRIGIDO: Dirección Tecnologías de la Información

Resultados obtenidos: las 3 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.2 AREA COMERCIAL

3.3.2.1 AUD-128 enviado el 07 de abril

ASUNTO: *facturación y distribución de recibos de servicios preferenciales*

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.2.2 AUD-178 enviado el 28 de junio

ASUNTO: atención al cliente en las sucursales

DIRIGIDO: Dirección Comercial

Resultados obtenidos: las 4 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

3.3.2.3 AUD-191 enviado el 06 de julio

ASUNTO: atención al cliente

DIRIGIDO: Contraloría de Servicios

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.2.4 AUD-192 enviado el 06 de julio

ASUNTO: gestión realizada por la Sección Laboratorio de Medidores

DIRIGIDO: Departamento Servicios Técnicos

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba en proceso de aplicación, fue atendida.

3.3.3 AREA DISTRIBUCION

3.3.3.1 AUD-176 enviado el 27 de junio

ASUNTO: administración de la red eléctrica aérea

DIRIGIDO: Departamento Redes Eléctricas

Resultados obtenidos: la recomendación que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaba pendiente de aplicar, se considera atendida.

3.3.3.2 AUD-177 enviado el 27 de junio

ASUNTO: *gestión realizada por el departamento sistemas de potencia*

DIRIGIDO: Departamento Sistemas de Potencia

Resultados obtenidos: las 2 recomendaciones que en el informe de seguimiento anterior se reportó que estaban en proceso de aplicación, fueron atendidas.

4. OTRAS ACTIVIDADES

4. OTRAS ACTIVIDADES

4.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Se preparó el informe de avance del plan de mejora de la autoevaluación de la AI del período 2009-2010 con fecha de corte al 30 de marzo de 2011, con el propósito de analizar su cumplimiento y tomar medidas correctivas. Asimismo, como parte del programa de divulgación de la gestión de la AI, se continuó el proceso de charlas dirigidas a las Direcciones de la empresa.

También se inició el proceso de planificación y contratación de la evaluación externa de calidad de la AI, en cumplimiento de la normativa aplicable a esta dependencia.

4.2 CAPACITACION Y ACTUALIZACION PROFESIONAL

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios de esta dependencia, en 13 ocasiones personal de la Auditoría Financiera asistió a 10 eventos de capacitación. Entre los temas de los cursos recibidos pueden citarse Auditoría Operativa Avanzada, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Deterioro del Valor de los Activos, Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y Liderazgo.

En lo que corresponde a la Auditoría Informática, en 14 oportunidades personal de esta dependencia participó en 7 actividades de capacitación. Entre los temas de los cursos recibidos pueden citarse Técnicas para la Preparación de Informes de Auditoría, Auditoría de Sistemas, Incidentes y Fraudes en Redes de Datos, Programas de Auditoría Basados en Riesgos.

Otros funcionarios de la AI participaron en 8 ocasiones en 4 eventos de capacitación. Algunos temas de esos cursos son la Conferencia Globe 2011 y Presupuesto para Auditores.

Asimismo, se prepararon los programas de capacitación por funcionario, los cuales fueron considerados para la formulación del presupuesto de la AI para el período 2012.

Además, se realizó la actualización periódica de las bases de datos de capacitación recibida y de ofertas de cursos, se formularon informes de avance sobre el estado de la capacitación impartida a los funcionarios de la dependencia.

También se asistió a charlas relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y el Sistema Administrativo Contable Presupuestario (SACP).

4.3 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Se avanzó en la actualización del planeamiento estratégico de la AI, los índices de gestión y el establecimiento de los controles necesarios para disminuir la materialización de los riesgos identificados en los principales procesos de la AI.

4.4 ADJUDICACIONES

En atención del punto II del acuerdo del Consejo de Administración tomado en la Sesión N° 2148 celebrada el 12-02-07 (artículo 2, inciso a); en el Anexo N° 1 se presenta el informe de las contrataciones (superiores a ¢100 millones) que fueron adjudicadas por la Administración durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2011 (4 concursos por un monto total de ¢748,2 millones), documento que fue preparado utilizando datos suministrados por la Sección Proveeduría. Con base en la información a la que tuvo acceso esta AI y según las pruebas selectivas realizadas sobre los aspectos que se consideraron pertinentes, se determinó que la Administración cumplió lo establecido en la normativa vigente para ese tipo de operaciones.

4.5 ESTADOS FINANCIEROS

Se analizaron aspectos de los estados financieros mensuales de la CNFL, tales como el comportamiento de las partidas de ingresos, gastos, capital de trabajo e indicadores de liquidez; así como las causas de las respectivas variaciones.

4.6 FORMULACION Y CONTROL DEL PRESUPUESTO

Mensualmente se remitió a la Sección Control de Presupuesto el informe de ejecución presupuestaria, en el que se indica el monto de los compromisos, así como los gastos mensuales y acumulados de la AI. Asimismo, se efectuó el control del contenido presupuestario de compras menores realizadas por esta dependencia y se analizó el comportamiento de las diferentes partidas.

También se preparó el Plan Operativo Institucional de la AI correspondiente al periodo 2012, con el detalle de los servicios y bienes requeridos para atender las funciones que competen a esta dependencia.

Asimismo, con el propósito de atender la directriz emitida por la Gerencia referente a disminuir los gastos comprendidos en el Plan Operativo Institucional del 2011, se analizaron las actividades programadas y el presupuesto disponible de la AI, para plantear las medidas correspondientes.

4.7 EVALUACION DE DESEMPEÑO

Se continuó la evaluación de desempeño de los funcionarios de la AI. En conjunto con la AI del Grupo ICE, se está coordinando la reestructuración de esta herramienta.

4.8 ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS

Se analizó el inventario general de los documentos en proceso de revisión, con el fin de implementar mejoras que permitan estandarizar los procedimientos, instructivos, guías y formularios que utilizan los funcionarios de la AI. También se oficializaron e incorporaron al GPA, el procedimiento “Préstamo del equipo técnico de la AI”, el Instructivo “Para la supervisión del proceso de ejecución de estudios de la AI, la guía “Metodología para la codificación de documentos de uso general de la AI”. De igual manera, se avanzó en la preparación de otros documentos y formularios relacionados con los servicios preventivos (asesoría y advertencia), la autorización de apertura de libros y otros temas como capacitación y seguimientos; los cuales regulan la ejecución de las labores que le corresponden a la AI y propician el cumplimiento de la normativa aplicable.

4.9 MODULO NORMATIVA

Se continuó la actualización del módulo de normativa del GPA, incorporando información relacionada con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), el Plan Operativo Institucional (POI), el Sistema de Gestión Integrado (SGI) y las autoevaluaciones de control interno. Asimismo, se continuó el proceso de actualización de la legislación incorporada en este módulo.

4.10 MICROSITIO EN LA INTRANET

Se incorporó información actualizada de la AI en el micrositio de esta dependencia en la intranet. También se prepararon nuevas subpáginas con datos relevantes de la gestión de auditoría.

4.11 SOPORTE TECNICO

Se brindaron servicios de apoyo para solucionar averías de software y hardware que ocurrieron en los recursos tecnológicos de la AI; se verificaron las diferentes configuraciones de esos equipos y se coordinaron las acciones necesarias con la Dirección Tecnologías de la Información para la atención de averías.

4.12 SOPORTE ADMINISTRATIVO

Como parte de las labores de apoyo realizadas para atender los asuntos administrativos que se derivan de la ejecución de las actividades propias de la AI, puede citarse la actualización de datos en el GPA, la preparación de solicitudes de suministro de bienes y servicios, trámites de capacitación y otros asuntos de tipo general.

4.13 OTRAS ACTIVIDADES

En la AI se realizaron actividades relacionadas con la estrategia de comunicación del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

ANEXO N° 1
INFORME DE CONCURSOS
ADJUDICADOS EN EL PERIODO
ENERO-JUNIO 2011

Anexo N° 1
Resumen de concursos adjudicados
(enero - junio de 2011)

Mes	Cantidad	Monto (millones de colones)
Enero	1	128,7
Febrero	1	129,8
Abril	1	179,2
Junio	1	310,5
Total	4	748,2

Nota: se incluyen contrataciones superiores a ¢100 millones.

Fuente: información suministrada por la Sección Proveeduría.

ENERO 2011

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
38-2010	Departamento Construcción de Proyectos	Explosivos, fulminantes y cable y alambre especial para tiro.			
		Partida N° 1: 13.261 kilos explosivo normal (hidrogel o emulsión) de 28 mm de diámetro y 400 mm de longitud; 26.522 kilos explosivo normal (hidrogel o emulsión) de 32 mm de diámetro y 400 mm de longitud.	Explotec, S.A.	117.781,55	(A)
			Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	119.579,74	
		Partida N° 2: 294 fulminantes eléctricos instantáneos de alta seguridad; 30.474 fulminantes no eléctricos con tubo de señal o de choque para voladura subterránea (milisegundo).	Explotec, S.A.	103.003,46	(B)
			Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	108.168,79	(C)
		Partida N° 3: 2.600 m cable especial para tiro; 6.000 m alambre especial para tiro.	Explotec, S.A.	22.170,60	(A)
			Industriales Austin de Costa Rica, S.A.	23.391,00	

Notas:

(A) Ofertas adjudicadas el 26-01-11 por un total de \$139.952,15; equivalentes a ¢72,6 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron ofertas. La recomendación técnica indica que cumple las especificaciones técnicas solicitadas.

(B) Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (ofrece un fulminante eléctrico con sensibilidad estándar y el que se requiere debe ser altamente sensible).

(C) Oferta adjudicada el 26-01-11, equivalente a ¢56,1 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron ofertas. La recomendación técnica indica que cumple las especificaciones técnicas solicitadas.

FEBRERO 2011

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
37-2010	Departamento Construcción de Proyectos	Transformadores monofásicos y transformadores trifásicos.			
		Partida N° 1: 3 transformadores monofásicos tipo convencional 50kVA, voltaje primario: 34,5kV, voltaje secundario: 120/240V; 3 transformadores monofásicos tipo convencional 167kVA, voltaje primario: 34,5kV, voltaje secundario: 120/240V; 9 transformadores monofásicos tipo convencional 100kVA, voltaje primario: 34,5kV, voltaje secundario: 120/240V; 6 transformadores monofásicos tipo convencional de 100kVA voltaje primario: 34,5kVA, voltaje secundario: 4.16Grdy/2.4 KV; 9 transformadores monofásicos tipo convencional de 167kVA voltaje primario: 4.16Grdy/2.4 KV, voltaje secundario:277V; 3 transformadores monofásicos tipo convencional de 50kVA voltaje primario: 4.16Grdy/2.4 KV, voltaje secundario: 277V.	Electroval Telecomunicaciones y Energía, S.A.	120.358,56	(A)
			Comercializadora Grupo GEA, S.A.	127.633,50	
			Elmec, S.A.	190.009,50	
		Partida N° 2: 1 transformador trifásico tipo subestación convencional de 75kVA, voltaje primario: 34500V, voltaje secundario: 480/277V; 3 transformadores trifásicos tipo subestación convencional de 50kVA, voltaje primario 2400 V, voltaje secundario: 208/120V; 9 transformadores trifásicos tipo subestación convencional de 250kVA, voltaje primario: 2400V, voltaje secundario: 480V; 1 transformador trifásico tipo subestación convencional de 2500kVA, voltaje primario: 34500V, voltaje secundario:480/277V.	Comercializadora Grupo GEA, S.A.	132.051,80	(B)

Notas:

(A) Oferta adjudicada el 17-02-11, equivalente a €61,9 millones. Los tres proveedores que retiraron el cartel presentaron ofertas.

(B) Oferta adjudicada el 17-02-11, equivalente a €67,9 millones. Para esta partida solamente presentó oferta un proveedor. La recomendación técnica indica que el precio es razonable.

ABRIL 2011

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
02-2011	Sección Laboratorio de Medidores	Equipo de verificación y calibración de medidores trifásicos de 4 hilos.			
		Artículo N° 1: equipo de verificación y calibración de medidores trifásicos de 4 hilos.	Elvatron, S.A.	354.368,00	(A)
			Ittron S.A. de C.V.	230.673,60	(B)

Notas:

(A) Oferta adjudicada el 12-04-11, equivalente a 179,2 millones. Los dos proveedores que retiraron el cartel presentaron ofertas. La recomendación técnica indica que el precio es razonable, considerando que es similar a los que han sido presentados en contrataciones anteriores.

(B) Incumple requisitos técnicos establecidos en el cartel (el patrón ofrecido y la mesa de calibración son de diferente marca; además, el patrón de referencia ofrecido iguala al patrón de referencia trifásico portátil, lo cual corta la cadena de trazabilidad del laboratorio y la que se pretende acreditar).

JUNIO 2011

N°	DEPENDENCIA SOLICITANTE	DESCRIPCION DEL SUMINISTRO	OFERTAS RECIBIDAS		NOTAS
			PERSONA JURIDICA	MONTO (\$)	
06-2011	Departamento	Cemento hidráulico.			
	Construcción de	Artículo N° 1: 3.743 toneladas de cemento hidráulico tipo MP a granel.	Holcim Costa Rica, S.A.	608.611,80	(A)
	Proyectos		Corporación Andrea de Centroamérica, S.A.	733.491,16	
			Cemex Costa Rica, S.A.	610.932,46	
Nota:					
(A) Oferta adjudicada el 27-06-11, equivalente a ¢310,5 millones. De cuatro proveedores que retiraron el cartel, tres presentaron ofertas. En atención a consultas planteadas por la Sección Proveeduría sobre la no participación en este concurso, Abonos Agro comunicó que se debe a que las fábricas lo hacen directamente. La recomendación técnica indica que cumple las especificaciones técnicas solicitadas.					
Fuente: Información suministrada por el Area Licitaciones y Compras al Exterior de la Sección Proveeduría.					